



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADECUADO DE CONTROL DE  
INVENTARIO PARA GARANTIZAR UN STOCK PERMANENTE EN LA  
FARMACIA UIO SAN FRANCISCO, UBICADA EN EL SECTOR PISULI, DMQ  
PERIODO 2016-2017.

Proyecto de IDI previo a la Obtención del Título de Tecnóloga en Administración  
de Boticas y Farmacias.

Autora: Erazo Tolagasi Ana Mishell

Tutor: Doctora Ana María Álvarez del Pozo

Quito, Abril del 2017





## **DECLARATORIA**

Declaro que mi proyecto de inversión es absolutamente original, auténtica, personal, que se ha citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Erazo Tolagasi Ana Mishell

CC.: 171607609-4



---

## **CESIÓN DE DERECHOS**

### **LICENCIA DE USO NO COMERCIAL**

**Yo, ERAZO TOLAGASI ANA MISHELL** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No **1716076094** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado

### **IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADECUADO DE CONTROL DE**

---

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADECUADO DE CONTROL DE INVENTARIO PARA GARANTIZAR UN STOCK PERMANENTE EN LA FARMACIA UIO SAN FRANCISCO, UBICADA EN EL SECTOR PISULI, DMQ PERIODO 2016-2017**



---

**INVENTARIO PARA GARANTIZAR UN STOCK PERMANENTE EN LA FARMACIA UIO SAN FRANCISCO, UBICADA EN EL SECTOR PISULI, DMQ PERIODO 2016-2017** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA** \_\_\_\_\_  
**NOMBRE** ERAZO TOLAGASI ANA MISHELL  
**CEDULA** 1716076094

Quito, Abril del 2017



## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento al ser que iluminó mi vida y me llenó de fortaleza para seguir adelante, gracias mi señor Jesús por permitirme hoy culminar esta etapa de mi vida.

Al Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”, que con su enseñanza y dedicación me enseñó no sólo el ámbito profesional sino también la importancia de todos los valores que día a día se los ponía en práctica

Un agradecimiento sincero a mi tutora Doctora Ana María Álvarez del Pozo quien ha sido una guía en todo este proceso arduo.

Agradezco a mis padres por su infinito apoyo y comprensión en los días más difíciles, ya que sin ellos ésto no sería posible.



---

## DEDICATORIA

En este trabajo tengo definitivamente que agradecer a muchas personas, no me alcanzaría las palabras para agradecer su apoyo y comprensión, a mis padres por verme dado la vida por ser mi guía en todo este camino, a mi hermano que con su amor siempre me llenó de apoyo incondicional, a mis amigos quienes me acompañaron durante estos años, hemos compartido alegrías y fracaso pero sobretodo hemos compartido triunfos.

Y como no a mi hijo, Matias quien fue mi alegría en momento de debilidad, sin su sonrisa que día a día me brinda no hubiese sido capaz de lograr todo esto.



## INDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA .....	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I .....	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación.....	2
1.03 Definición del problema central (MATRÍZ T).....	3
1.03.01 Análisis de la Matriz T. ....	5
CAPÍTULO II .....	7
2.01 Mapeo de Involucrados.....	7
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados. ....	8
Capítulo III .....	12
3.01 Árbol de Problemas.....	12
3.02 Árbol de Objetivos .....	14
CAPITULO IV .....	17
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	17
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos .....	19
4.03 Diagrama de Estrategias. ....	23
4.04 Matriz del Marco Lógico. ....	25
Capítulo V.....	28
5.01 Antecedentes. ....	28
5.02 Descripción.....	29
5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta. ....	32
5.04 Aplicación de principios de gestión de calidad para el desarrollo del proceso del sistema de control de inventario. ....	32
5.04.01 Principios de Gestión de la Calidad.....	32



---

5.04.02 Procesos establecidos para la gestión farmacéutica de control de inventario.	38
5.04.03 Guía para la utilización del Sistema de Control de Inventario (KARDEX)	50
Capítulo VI	63
6.01 Recursos	63
6.02 Presupuesto	64
6.03 Cronograma	64
CAPÍTULO VII	66
7.01 Conclusión	66
7.02 Recomendaciones	68
7.03 Referencias bibliográfica	68



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	
Matriz de Análisis de Situación Inicial (Matriz T) .....	4
Cuadro N° 02	
<b>Mapeo de Involucrados</b> .....	7
Cuadro N° 03	
Matriz de Análisis de Involucrados. ....	9
Cuadro N° 04	
Árbol de Problemas.....	13
Cuadro N° 05	
Árbol de objetivos.....	15
Cuadro N° 06	
Matriz de Análisis de Alternativas.....	18
Cuadro N° 07	
Matriz de Análisis de Alternativas.....	20
Cuadro N° 08	
Diagrama de Estrategias .....	24
Cuadro N° 09	
Matriz del Marco Lógico .....	27
CUADRO N° 013	
Principios de Gestión de la Calidad.....	32
Cuadro N° 014	
Mapa de Procesos. ....	35
Cuadro N° 015	
Identificación de Servicios.....	36
Cuadro N° 016	
Gestión Farmacéutica.....	38
Cuadro N° 017	
Diagrama de Flujo.....	39
Cuadro N° 018	
Gestión Farmacéutica.....	40
Cuadro N° 019	
Diagrama de Flujo.....	41
Cuadro N° 020	
Gestión Farmacéutico. ....	42
Cuadro N° 021	
Diagrama de Flujo.....	43
Cuadro N° 022	
Gestión Farmacéutica.....	44



---

<b>Cuadro N° 023</b>	
Diagrama de flujo .....	45
Cuadro N° 024	
Gestión Farmacéutica.....	46
Cuadro N° 025	
Diagrama de flujo. ....	47
Cuadro N° 026	
Gestión Farmacéutica.....	48
Cuadro N° 027	
¿Que es un sistema Kardex.? .....	50
Cuadro N° 029	
Conceptos de Ítems del Kardex. ....	51
Cuadro N° 030	
Ítems Kardex de Pedido. ....	52
Cuadro N° 031	
Conceptos de Ítems de kardex de Pedido.....	53
Cuadro N° 032	
Detalles de Utilización del Sistema Kardex.....	54
Cuadro N° 033	
Procesos después del ingreso de medicamentos en el Sistema Kardex .....	59
Cuadro N° 034	
Recomendaciones para el uso de la Guía.....	62
Cuadro N° 035	
Cuadro de Presupuesto.....	64
Cuadro N° 036	
Cronograma de Actividades.....	65
Cuadro N° 038	
Modelo Kardex (Pedido).....	67



---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico N° 01:</i> Pregunta N° 01 .....	70
<i>Gráfico N° 02:</i> Pregunta N° 02 .....	71
<i>Gráfico N° 03:</i> Pregunta N° 03 .....	72
<i>Gráfico N° 04:</i> Pregunta N° 04 .....	73
<i>Gráfico N° 05:</i> Pregunta N° 05 .....	74

## ÍNDICE DE ANEXOS

AnexoN° 01 Tabulación de la Encuesta .....	70
--	----



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo tiene como objetivo la implementación de un sistema de control de inventario para garantizar un stock permanente en la farmacia UIO San Francisco del sector de Pisulí, para esto se verificará la satisfacción del cliente mediante encuestas e ítems relacionados con esta situación, se aplicará principios de gestión de calidad basados en procesos de control de inventario.

Para un buen desarrollo de esta actividad se tomó en cuenta también la identificación de todos los procesos que se llevan a cabo en la farmacia, se detalló cada proceso y se tomó los más importantes.

Se ha verificado que en el inicio de un área farmacéutica se debe utilizar primero procesos sencillos que sea acorde con la necesidad del dueño, y que este tenga una guía de utilización ya que este facilitará su utilización.



## ABSTRACT

The present work aims at the implementation of an inventory control system to guarantee a permanent stock in the UIO San Francisco pharmacy in the Pisuli sector, to verify customer satisfaction through surveys and items related to this satisfaction, it will be applied Principles of quality management based on inventory control processes.

For a good development of this activity also took into account the identification of all the processes that are carried out in the pharmacy, detailed each process and took the most important.

It has been verified that in the beginning of a pharmaceutical area one must first use simple processes that are in accordance with the need of the owner, and that this one has a guide of use since it facilitates its use.



---

## CAPÍTULO I

### 1.01 Contexto

Según (Carla, 2011) El sistema administrativo representa el significado general de toda organización, teniendo en cuenta que el constituir una empresa comercial se debe estudiar y planificar las actividades que se realizan actualmente y con una visión futura para un mejor control en el funcionamiento de dicha organización y con la finalidad de obtener una buena dirección, coordinación y control de las actividades laborales de la organización.

El análisis de la Farmacia UIO San Francisco, ubicada en el sector Pisulí se observó una falla muy importante en el área de control de inventario debido que el sistema actual no reúne los requisitos para verificar entradas y salida de productos



farmacéuticos, esto conllevó a que exista mercadería caducada, falta de stock necesario y por ende insatisfacción de clientes.

Por este motivo es necesario implementar un proceso adecuado de control de inventario que esté acorde y que cubra las necesidades y problemas existentes, con el fin de obtener un adecuado control de entradas y salidas de productos, mayor organización; contando con el apoyo y la disposición de compromiso actitudinal de la dueña del establecimiento farmacéutico.

## **1.02 Justificación**

(Guanare, 2005) Admitió en su trabajo que en todas las empresas u organizaciones es muy indispensable llevar un buen control de las entradas y salidas de mercancías para así conocer la existencia de la misma (Stock) donde se refleja mediante los inventarios realizados, ya que son de suma importancia tanto para las actividades administrativas como también para las actividades operativas de la empresa.

(ÁLVAREZ, 2013) Los procesos de control de inventarios para las farmacias son de mayor importancia, ya que con ellos tenemos un manejo adecuado de inventario y un correcto manejo de recursos económicos.

Con esto podemos argumentar que es necesario un adecuado proceso que esté acorde a la necesidad de la farmacia, pero para que esto resulte podemos utilizar herramientas, como la clasificación de medicamentos de mayor rotación, ley de Pareto que nos ayudará a saber cuál es el producto de punta, encuestas que nos darán un índice de las preferencias de clientes. Estas herramientas son muy importantes si se las realiza correctamente.



Al implementar un correcto proceso de control de inventario ayudaría a un mejor control en la adquisición de medicamentos, con la finalidad de tener un stock permanente y que éste sea el punto clave para fidelizar clientes y que la farmacia tenga beneficios económicos.

### **1.03 Definición del problema central (MATRÍZ T).**

(Rovayo, 2013) MATRIZ T: Herramienta que brinda las ideas de la posible solución al problema. Sirve para medir las fuerzas Restrictivas y Fuerzas Impulsoras.

La cual permite el análisis de la lista de problemas y tomar el problema que sea más factible; es decir tomar el problema que sea más fácil de solucionar.

(Guanare, 2005) FUERZAS IMPULSADORAS: Todas aquellas que ayudan a llegar al ideal planteado.

FUERZA BLOQUEADORA: Todas aquellas que impiden llegar al ideal planteado.

INTENSIDAD ( I ): Cuál es el Nivel de Impacto de la fuerza sobre la problemática central.

POTENCIAL DE CAMBIO (P.C ): cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación adecuada.



**Cuadro N° 1**  
Matriz de Análisis de Situación Inicial (Matriz T)

(Situación empeorada)  Cierre de la farmacia	(Situación actual )  Mala Gestión Farmacéutica.				(situación mejorada)
	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Fuerzas Impulsoras					
Disposición de cambio	5	4	5	4	Desconocimiento de los procesos adecuados de control de inventario por parte de la propietaria
Total acceso a documentos de inventario	5	5	4	4	Inadecuados procesos de adquisición
Conocimiento de Existencia de varios procesos adecuados de control de inventario por parte del investigador	4	4	3	4	Desconocimiento de necesidades de clientes ( stock sin variación)
Buena comunicación con proveedores	4	2	4	5	Carencia de espacio físico en perchas por mala adquisición

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuentes:* Investigación propia



---

### **1.03.01 Análisis de la Matriz T.**

#### **Situación actual.**

Mala Gestión Farmacéutica.

#### **Situación Empeorada.**

Cierre de la farmacia

#### **Situación Mejorada.**

Stock adecuado y correcta adquisición de medicamentos.

El tener acceso a documentos de inventario, se encuentra en una esta fuerza impulsadora que ayudará a conocer documentos existentes de la farmacia e iniciar una adecuada guía de entradas y salidas de mercadería. Seguido de ésta se necesita el cambio de disposición por parte de la propietaria; es muy importante, ya que sin interés personal no se podría realizar ninguna implementación al proceso.

El conocimiento de existencia de varios procesos adecuados de control de inventario por parte del investigador, no es muy relevante pero no deja de ser importante ya que sin un correcto conocimiento del tema se incremente la problemática, estaríamos produciendo un problema más. Y así por último, la buena comunicación con proveedores, ésta no se alteraría, sino sólo en la adquisición de mercadería.

Por otra parte en las fuerzas bloqueadoras tenemos como la principal el desconocimiento de los procesos adecuados de control de inventario por parte de la



---

propietaria, aquí existe un bloqueo importante, ya que si no se conoce el cambio a tratarse se enfrentarían graves inconvenientes. Por otra parte está de la mano los inadecuados procesos de adquisición, por la misma razón del desconocimiento del tema, ésto conlleva a la carencia de espacio físico en perchas ya que existe medicamentos no necesarios en cantidades importantes, lo que afecta al cliente, ya que no se verifican sus necesidades (stock sin variación).

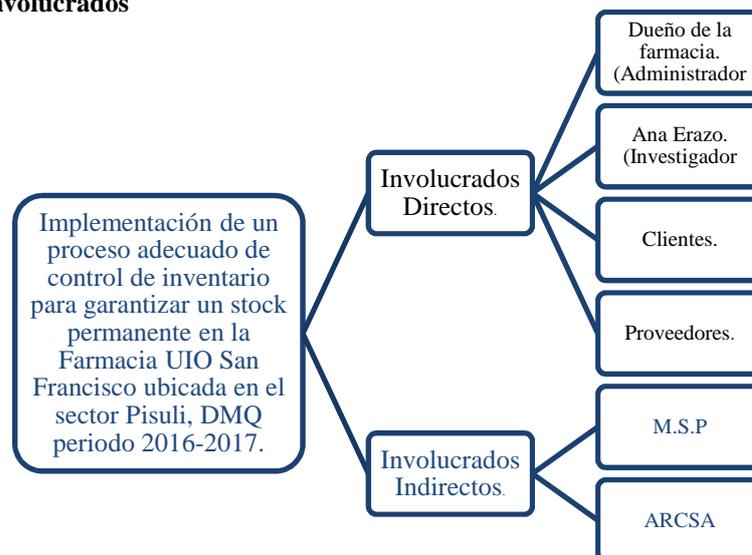
## CAPÍTULO II

### 2.01 Mapeo de Involucrados.

Identificar los actores directos e indirectos dentro del problema a tratarse.

Cuadro N° 02

#### Mapeo de Involucrados



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



En los involucrados directos en la implementación de un proceso adecuado de control de inventario para garantizar un stock permanente en la Farmacia UIO San Francisco ubicada en el sector Pisuli, DMQ período 2016-2017, tenemos al investigador (Ana Erazo), la dueña de la farmacia (administrador), clientes y proveedores, ya que después de un análisis a fondo concluirá que estos son los actores que influirán y estarán involucrados en la realización de este proyecto. En los involucrados Indirectos tenemos, al Ministerio de Salud Pública (MSP) y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

## **2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.**

En este análisis de involucrados vamos a poder verificar:

- Cuál es el interés sobre el problema central.
- Los problemas percibidos.
- Recursos mandatos y capacidades.
- Interés sobre el proyecto.
- Conflictos potenciales.



**Cuadro N° 03**

Matriz de Análisis de Involucrados.

<b>Actores Involucrados.</b>	<b>Intereses sobre el problema central.</b>	<b>Problemas percibidos.</b>	<b>Recursos, Mandatos y Capacidades</b>	<b>Intereses sobre el Proyecto</b>	<b>Conflictos Potenciales</b>
Ana Erazo (investigador)	Estudio para la reducción del problema.	Monotonía con el cual la dueña está acostumbrada a trabajar.	Capacidad para brindar conocimiento de procesos adecuados de control de inventario.	Dar solución al problema central.	Falta de investigación a fondo.
Propietario (administrador)	Obtener un buen proceso de control de inventario para un stock permanente.	Buen posicionamiento de farmacias aledañas.	Disposición al cambio.	Solucionar la mala adquisición de stock.	Falta económica para una capacitación adecuada.
Clientes.	Contar con una farmacia con un stock variado que cubra sus necesidades.	Al no obtener su producto acuden a otras farmacias.	Poder elegir la farmacia la cual le brinde mejor servicio.	Obtener los productos en un solo lugar.	
Proveedores.	Obtener variación en sus ventas.	Riesgo de cambios de marcas.	Tener alternativas de productos.	La variación de productos.	No tener productos con las marcas deseadas y perder la venta del mismo.

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



---

Para el mencionado proyecto se ha tomado en cuenta a los principales involucrados como son Ana Erazo (Investigador), el interés sobre el problema central que es el estudio para la reducción del problema, el problema percibido es la monotonía con el cual la dueña ya está acostumbrada a trabajar lo cual sería difícil pero no imposible cambiar, los recursos que facilitará realizar esta actividad es la capacidad para brindar conocimiento de procesos adecuados de control de inventario, por lo tanto, el interés del involucrado en este proyecto es dar solución al problema central, pero uno de los conflictos potenciales será su falta de investigación a fondo.

El interés sobre el problema central para el caso del involucrado; propietario (Administrador) es obtener un buen proceso de control de inventario y así contar con un stock permanente, pero el problema percibido es el buen posicionamiento que tienen las farmacias aledañas, pero para esto la disponibilidad del cambio del mismo involucrado se convierte en un interés del proyecto, el conflicto potencial que surgió es la falta económica para una capacitación adecuada.

Se considera como a uno de los involucrados a los clientes, ya que los mismos muestran interés sobre el problema central, al poder contar con una farmacia que posea un stock variado cubriendo así sus necesidades, al realizar este análisis de interés nació el problema percibido, identificando que el cliente al no obtener su producto acude a otras farmacias, pero éstos tienen la capacidad de poder elegir la farmacia le brinde mejor servicio, dándole a este un interés sobre el proyecto al



---

poder obtener sus productos en un solo lugar dando esto como resultado el no solo tener compradores sino clientes fidelizados.

En el caso de los proveedores el interés sobre el problema central es la obtención de variación es sus ventas, pero esto conllevará al problema percibido que es el cambio de marcas por parte del propietario, si este fuera el caso la capacidad de tener alternativas de productos sería uno de sus recursos, por eso el interés sobre el proyecto es obtener una variación de productos dando así una pequeña alza en sus ganancias , pero para esto hemos tomado en cuenta uno de los conflictos potenciales que sería el no tener productos con las marcas deseadas y perder la venta de los mismos.



---

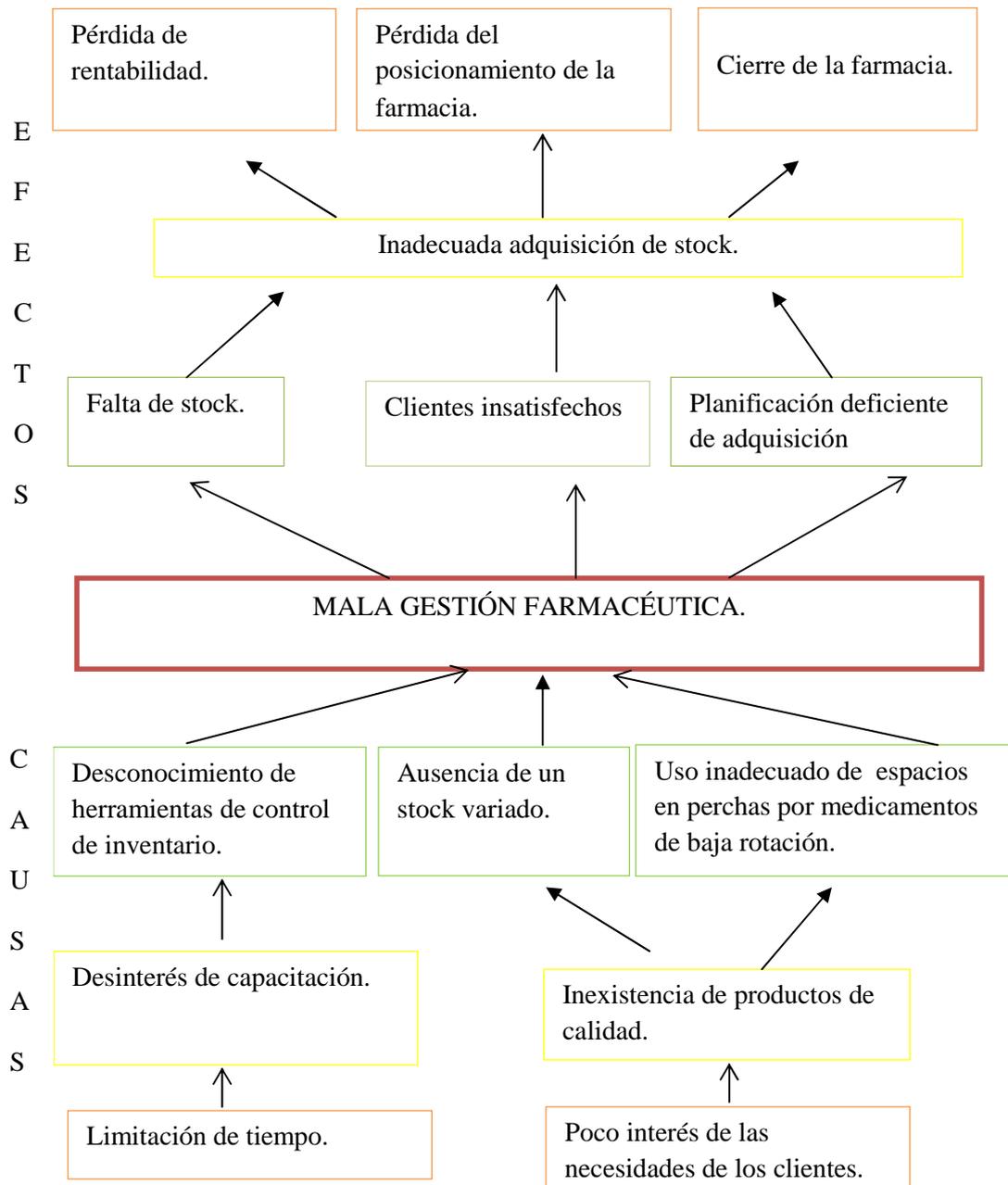
## Capítulo III

### 3.01 Árbol de Problemas

Para conocer el problema central se debe identificar sus problemas a tratarse.

- Causas:
  - ✓ Directas.
  - ✓ Indirectas y
  - ✓ Estructurales.
  
- Efectos:
  - ✓ Directos.
  - ✓ Indirectos.
  - ✓ Estructurales.

**Cuadro N° 04**  
Árbol de Problemas.



*Elaborado por:* Ana Erazo  
*Fuente:* Investigación propia



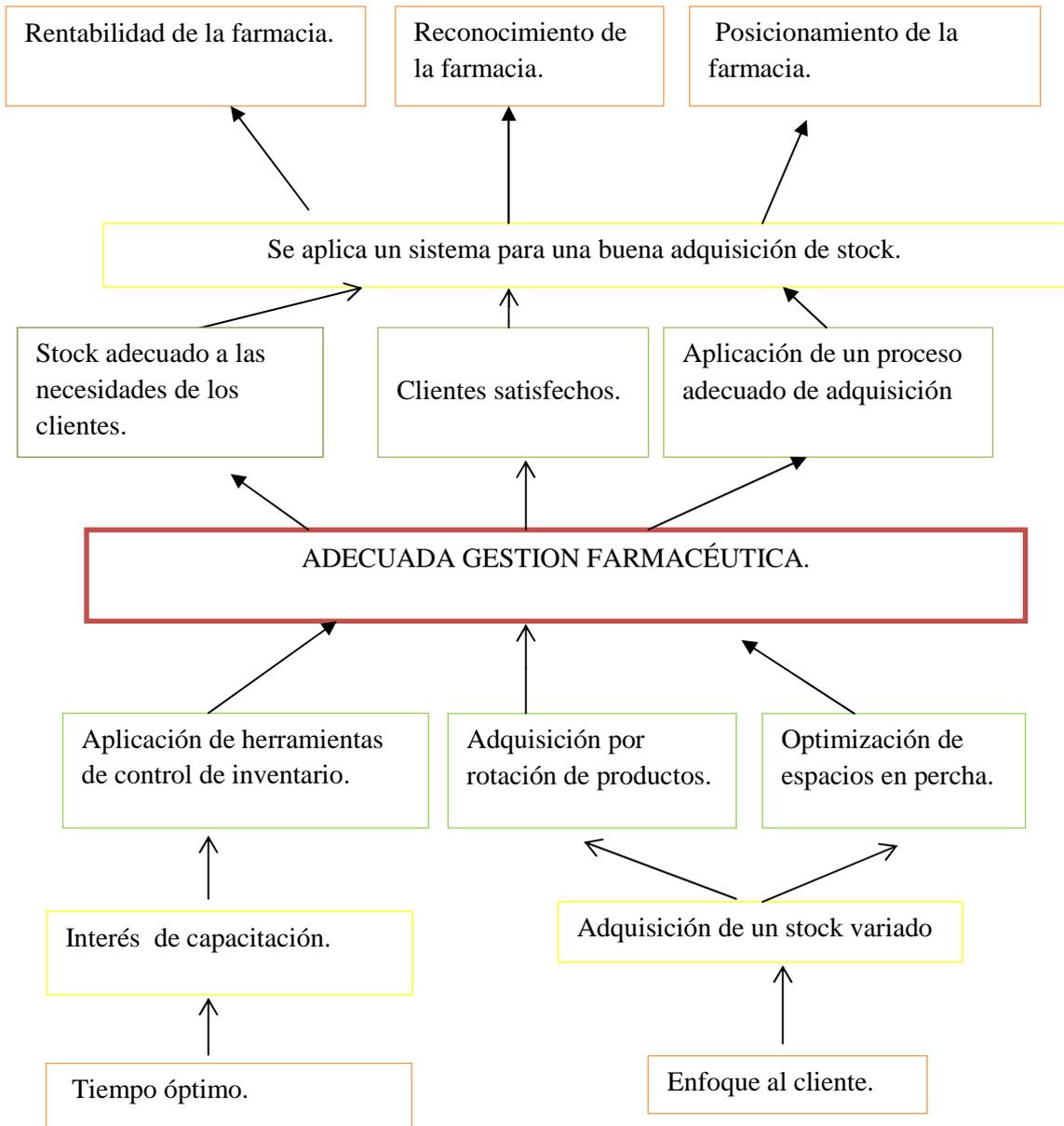
Para la construcción del árbol de problemas, identificamos diferentes causas de las cuales tomaremos en cuenta desde las causas estructurales: limitación de tiempo, poco interés de las necesidades de los clientes; dando como escala las causas indirectas: desinterés de capacitación, inexistencia de productos de calidad; causas directas: desconocimiento de control de inventario, ausencia de un stock variado, uso inadecuado de espacios en perchas por medicamentos de baja rotación, estas proporcionarían el fin en el enunciado del problema central, Mala Gestión Farmacéutica.

La mala gestión farmacéutica conlleva a efectos directos como falta de stock, clientes insatisfechos, planificación deficiente lo que nos conlleva a una inadecuada adquisición de stock, dando esto como resultado la pérdida de rentabilidad, la caída del posicionamiento y cierre de la farmacia

### **3.02 Árbol de Objetivos**

Convierte las relaciones causa efecto del árbol de problemas en medios y fines, a partir del problema central convertido en propósito.

**Cuadro N° 05**  
Árbol de objetivos.



**Elaborado por:** Ana Erazo  
**Fuente:** Investigación propia



---

Para llegar al propósito del proyecto la escala de los medios será ascendente, teniendo así que el tiempo óptimo del propietario (Administrador) permitirá capacitarse para aplicar herramientas de control de inventario. El enfoque al cliente nos da una adquisición de stock variado, tomando en cuenta que tendremos una rotación de productos y Optimización de espacios en percha. Esto nos lleva a la solución central que es tener la adecuada gestión farmacéutica.

El stock adecuado a las necesidades de los clientes, clientes satisfechos y la aplicación de un proceso adecuado de adquisición, componentes y propósitos nos dará como resultado la finalidad del proyecto; se aplica un sistema para una buena adquisición de stock, dando esto la rentabilidad de la farmacia, reconocimiento de la farmacia y posicionamiento de la farmacia.



---

## CAPITULO IV

### 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.

Según LA CEPAL (2014) La matriz de análisis de alternativas permite identificar las soluciones alternativas que puedan llegar a ser estrategias del proyecto y representadas por cadenas de objetivos enlazados en relaciones de medios-fines. Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por las cadenas de objetivos medios-fines que pueden permitir lograr objetivos de jerarquía superior (Finalidad; Propósito, Componentes); y determinar la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos.



**Cuadro N° 06**  
Matriz de Análisis de Alternativas.

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Contar con personal capacitados en sistemas adecuados de control de inventario	4	4	4	4	4	20	ALTA
Stock acorde a las necesidades de los clientes.	4	4	4	4	4	20	ALTA
Controlar la adquisición de medicamentos	4	4	3	3	3	17	ALTA
Contar con una fidelización permanente por parte de los clientes.	4	3	3	4	4	18	ALTA
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>75</b>	

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia

En la realización de la Matriz de Análisis de Alternativas toma en cuenta los siguientes objetivos, dando una ponderación de, 4 el más alto y 1 el más bajo, como objetivo tenemos, contar con personal capacitados en sistemas adecuados de control



---

de inventario, su ponderación en todos los parámetros es, 4 y como suma total tenemos 20 puntos que es el máximo puntaje.

En la calificación de un Stock acorde a las necesidades de los clientes, se tiene también una calificación de 4 en todos los parámetros dando éstos como suma máxima de 20 puntos.

En el caso del objetivo que es controlar la adquisición de medicamentos, el impacto sobre el propósito y factibilidad técnica tenemos un puntaje de, 4 puntos;

Factibilidad financiera, factibilidad social, y factibilidad política tenemos un puntaje de, 3 cada uno, dando como resultado un total de, 17 puntos que también consta como puntaje alto.

En el último objetivo que es contar con una fidelización permanente por parte de los clientes, tenemos un puntaje de 4;

Impacto sobre el propósito, factibilidad social y factibilidad política, un puntaje de 3 puntos;

Factibilidad técnica y factibilidad financiera dando como suma total un puntaje de 18 puntos que sigue siendo un puntaje alto. Para finalizar en la ponderación total tenemos un puntaje de 75 puntos.

#### **4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos**



Mide la Factibilidad de Lograrse, Impacto en género, Impacto Ambiental, Relevancia y Sostenibilidad de los objetivos frente a la problemática a solucionar.

**Cuadro N° 07**

Matriz de Análisis de Alternativas.

	Factibilidad de Lograse (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto en Género (Alta-Media-Baja) (4 -2- 1)	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) (4 - 2 -1)	Relevancia (Alta-Media-Baja) (4 – 2- 1)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Total
<b>OBJETIVOS</b>  <b>Realización de capacitaciones al personal, enfocado al control de inventario (mínimos y máximos)</b>	Buena predisposición al cambio	Mejora la comunicación entre Hombres y mujeres	Crea un ambiente laboral óptimo.	Cumple con las expectativas de los clientes y consumidores	Incrementa y atrae a nuevos consumidores.	22 a 32 BAJA
	Cuenta con el soporte técnico necesario	Igualdad, cooperación y solidaridad de genero	Propicia un entorno participativo dueño-proveedor	Personal capacitado y con funciones claras	Administrador comprometido	33 a 44 MEDIA BAJA
	Enfocado en el principio de orientación al cliente	Fortalece conocimientos equitativos	Mejora del entorno social	Clientes beneficiados por una mejora de estabilidad de productos.	Gestión pensada con una visión a corto, mediano y largo plazo.	45 a 66 MEDIA ALTA
	Clientes fidelizados por mejoría en la atención particularizada	Fortalece la aplicación de los sistemas de equidad.	Participación activa de la farmacia en la economía del barrio	Beneficio para la farmacia y sus proveedores	Fortalecimiento de la imagen corporativa	67 a 88 ALTA
	Dueño satisfecho con un buen sistema de control de inventario  20 puntos	Orientar eficazmente con la misma importancia laboral  19 puntos	Reducción de insatisfacciones por parte de clientes  19 puntos	Beneficio directo para clientes fidelizados con promociones y descuentos  19 puntos	Ganar la preferencia del consumidor del sector  20 puntos	97 puntos

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia



---

En los objetivos para la Factibilidad de Lograse el objetivo tenemos:

Buena predisposición al cambio 4 puntos;

Cuenta con el soporte técnico necesario, 4 puntos;

Enfocado en el principio de orientación al cliente, 4 puntos;

Clientes fidelizados por mejoría en atención al cliente, 4 puntos;

Dueño satisfecho con un buen sistema de control de inventario, 4 puntos, como puntaje final tenemos 20 puntos.

Objetivos de Impacto en Género: Mejora la comunicación entre Hombres y mujeres, 3 puntos;

Igualdad, cooperación y solidaridad de género, 4 puntos;

Fortalece conocimientos equitativos, 4 puntos;

Fortalece la aplicación de los sistemas de equidad, 4 puntos;

Orientar eficazmente con la misma importancia laboral, 4 puntos teniendo un total de 19 puntos.

Objetivos del Impacto Ambiental: Crea un ambiente laboral óptimo 4 puntos, Propicia un entorno participativo dueño-proveedor 3 puntos;

Mejora del entorno social, 4 puntos;



---

Participación activa de la farmacia en la economía del barrio, 4 puntos;

Reducción de insatisfacciones por parte de clientes, 4 puntos dando como resultado un total de 19 puntos.

Objetivos de Relevancia del proyecto tenemos: Cumple con las expectativas de los clientes y consumidores, 4 puntos;

Personal capacitado y con funciones claras, 4 puntos;

Clientes beneficiados por una mejora de estabilidad de productos, 3 puntos;

Beneficio para la farmacia y sus proveedores, 4 puntos Beneficio directo para clientes fidelizados con promociones y descuentos, 4 puntos dando como resultado 19 puntos.

Objetivos de la Sostenibilidad del proyecto: Incrementa y atrae a nuevos consumidores, 4 puntos;

Administrador comprometido, 4 puntos;

Gestión pensada con una visión a corto, mediano y largo plazo, 4 puntos;

Fortalecimiento de la imagen corporativa, 4 puntos;

Ganar la preferencia del consumidor del sector, 4 puntos, dando esta la suma de 20 puntos, para finalizar la ponderación tenemos como resultado final la suma de 97 puntos que es una ponderación alta.



---

#### **4.03 Diagrama de Estrategias.**

Según la CEPAL (2004) el diagrama de estrategias permite:

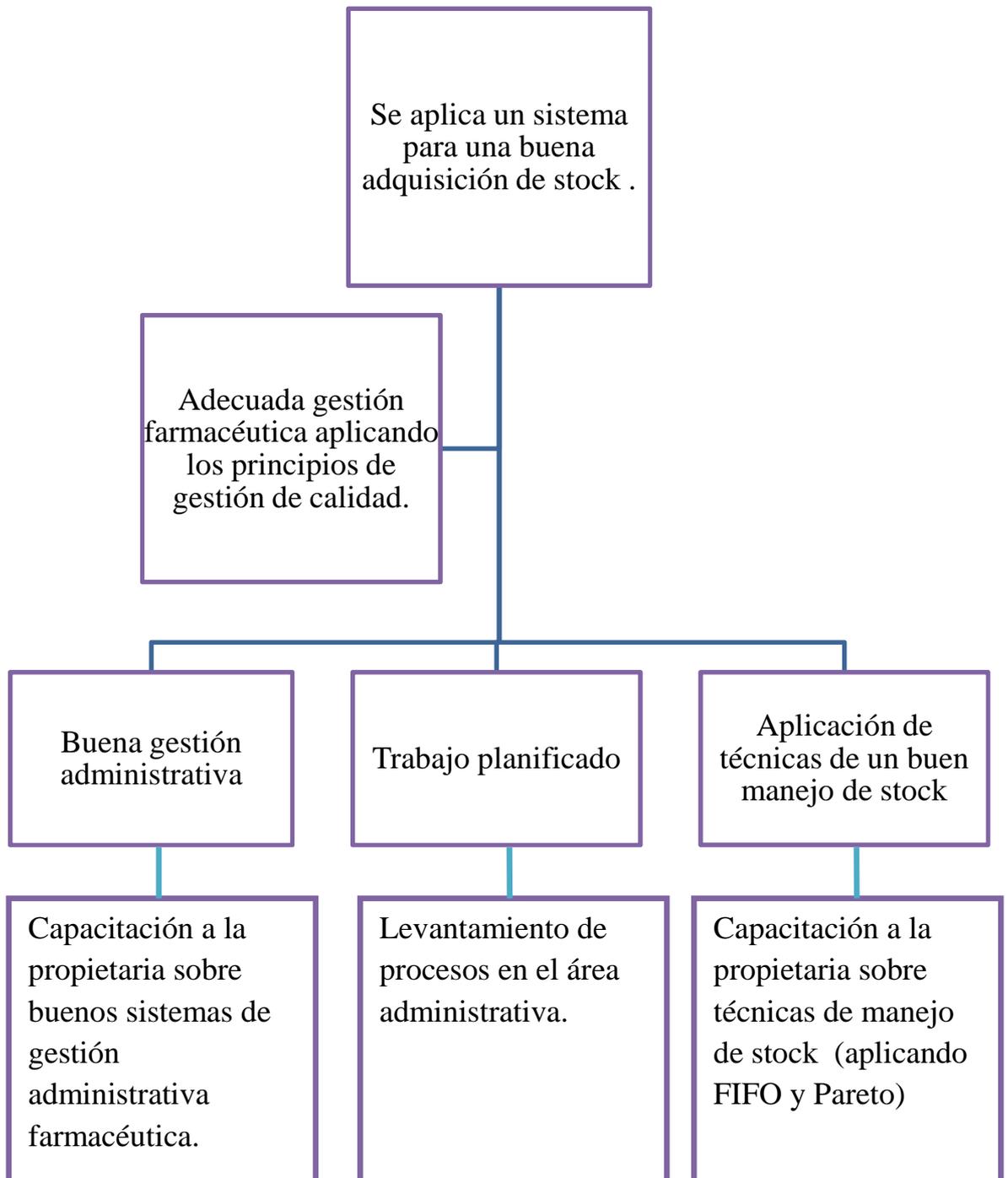
Establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.

Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.

Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.

Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los Componentes en el marco Lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos.

**Cuadro N° 08**  
Diagrama de Estrategias



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



Para llegar al efecto principal se tiene tres componentes que los mismos constan con diferentes actividades:

- Buena gestión administrativa.- Capacitación a la propietaria sobre buenos sistemas de gestión administrativa farmacéutica.
- Trabajo planificado.- Levantamiento de procesos en el área administrativa
- Aplicación de técnicas de un buen manejo de stock.- Capacitación a la propietaria sobre técnicas de manejo de stock (aplicando FIFO y Pareto).
- La aplicación de todas estas actividades da como resultado general del proyecto que es la adecuada gestión farmacéutica aplicando los principios de gestión de calidad, la realización de todo este conjunto orientará la finalidad; Se aplica un sistema para una buena adquisición de stock

#### 4.04 Matriz del Marco Lógico.

(Rovayo, 2013)Permite resumir en un solo documento:

- **QUÉ se desea lograr en el proyecto** y expresado en la FINALIDAD, el PROPÓSITO Y LOS COMPONENTES;
- **CÓMO se alcanzarán el Propósito y Componentes** del proyecto, a través de las ACTIVIDADES;



- 
- **QUÉ FACTORES** externos son indispensables para el éxito del proyecto y expresados como SUPUESTOS;
  - **CÓMO** se pretende medir el cumplimiento de los **objetivos y resultados** del proyecto, a través de los INDICADORES DEL PROYECTO;
  - **CÓMO** se puede obtener la **información** necesaria para verificar el cumplimiento de la Finalidad, Propósito y Componentes del proyecto, a través de LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN;

**QUÉ recursos son necesarios para la ejecución del proyecto**, a través del PRESUPUESTO de las Actividades.



**Cuadro N° 09**  
Matriz del Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Se aplica un sistema para una buena adquisición de stock .	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facturación mensual (Total de facturación semanal x semanas laborables)</li><li>• Realización de encuestas</li></ul> $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$ <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de Tique promedio (Total tique promedio/tique diario)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de facturación</li><li>• Tabulación de datos</li><li>• El ultimo tique despachado</li></ul>	Eliminación de sistemas de control de inventario sin actualización
PROPOSITO Adecuada gestión farmacéutica aplicando los principios de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de recetas despachadas (T. recetas mensuales/T. recetas semanales)</li><li>• Calificación mediante un sistema electrónico</li><li>• Costo de compras y numero de compras mensuales (productos faltantes*costo)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabulación de recetas</li><li>• Verificación de programación.</li></ul>	Cambio del valor del IVA por parte del estado
COMPONENTES *Aplicación de herramientas de control de inventario *Adquisición por rotación de productos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento de ventas (sumatoria anual de ventas de años anteriores)</li><li>• Fichas de procesos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de ventas</li><li>• Verificación de procesos finales</li></ul>	Cambio de matrices de gestión de calidad
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación a la propietaria sobre buenos sistemas de gestión administrativa farmacéutica</li><li>• Levantamiento de procesos en el área administrativa</li><li>• Capacitación a la propietaria sobre técnicas de manejo de stock(aplicando FIFO Y PARETO)</li><li>• Capacitación para la utilización de la guía didáctica del uso del sistema de control de inventario )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• \$ 150.00</li><li>• \$10.00</li><li>• \$150.00</li><li>• \$100.00</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medir la calidad de desempeño</li></ul>	Curso garantizado y certificado de correctas herramientas para inventario de medicamentos por parte del estado

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia



---

## Capítulo V

### 5.01 Antecedentes.

(PERALTA, 2014) en la investigación realizada en la farmacia CHARITO el objetivo fue conocer el proceso de control de inventario en la mencionada farmacia, se realiza el KARDEX por producto ya que esta es la manera más fácil de verificar la salida y entrada de un producto, que al final se hará comparación con el inventario el cual debe ser firmado por el responsable o supervisor. Gracias a este sistema de control de inventario (KARDEX) mejora la comercialización de los fármacos, la adquisición es óptima y se mantiene un stock rotativo y permanente.

(David, 2012) Su farmacia ha adoptado el sistema de inventario, para realizarlo permanentemente, se llama SISTEMA KARDEX, que es un proceso de rutina diaria donde permite controlar movimientos de entradas y salidas de mercadería. Para



lograr el objetivo de implementar esta herramienta de control de inventario se tuvo que conocer varios ítems como fueron:

- Inventario de Productos farmacéuticos.
- Inventarios de Productos en Percha.
- Inventarios de Productos en zona Roja.
- Inventarios en Transito.

Al finalizar con esta investigación y preparación llega a concluir que el sistema de control de inventario a introducir en su farmacia es el SISTEMA KARDEX dándole una rentabilidad estable, optimización de tiempo, variación de stock.

Este sistema Kardex permite que la visualización de información sea más fácil, el kardex es una tarjeta que tiene en su contenido las cantidades, costos, entradas, salidas, y existencia de los mismos productos.

### **5.02 Descripción.**

- Encuesta.

(Ruiz, 2015) La encuesta es un método para recolección de información que proporciona la opinión del público sobre lo que se está realizando, estas encuestas se pueden realizar personalmente, por internet, vía telefónica y ahora con la nueva tecnología realizar las encuestas por Facebook.

La encuesta consta de varias características que son: ayuda para recopilar información, puede contener preguntas abiertas o cerradas, esta herramienta permite proporcionar datos verídicos que ayudarán a tomar decisiones.



---

Para esto se debe realizar el tema de encuesta, preparar las preguntas que vayan acorde a la necesidad, decidir a cuántas personas se realizará la encuesta para que esta sea válida, analizar los datos obtenidos, y como último, tabular y presentar informe. Poniendo en práctica esta investigación de campo tenemos que;

El objetivo de esta encuesta es proporcionar datos que ayude a verificar la satisfacción del cliente cuando este se encuentra dentro de un establecimiento farmacéutico. Conocer la farmacia en estudio es uno de los puntos más importantes que se toma en cuenta, verificar la satisfacción dentro de la misma, ayudara a la toma de decisiones de cambio administrativo y de procesos para evitar una pérdida de consumidores y posibles clientes. La satisfacción de cliente es primordial en un establecimiento farmacéutico, tener lo que el usuario necesita da un buen reconocimiento al lugar y por ende la recomendación satisfactoria ayuda a un reconocimiento del lugar, por lo tanto no se debe dejar atrás promociones, se las puede realizar por medio de comunicación actuales.

ANEXO N<sup>0</sup> 01 Tabulación de la encuesta.

La unión de esta información conlleva al cambio de procesos que se realizan en la farmacia, y la estandarización de nuevos procedimientos.



---

## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

La presente encuesta tiene como objetivo verificar su satisfacción en el momento de compra en una farmacia.

1.- Conoce usted la farmacia UIO SAN FRANCISCO (sector Pisuli)

Si..... No.....

2.- En caso de conocerla, al momento de su compra siempre tiene lo que usted desea.

Si..... No.....

3.- Desearía que en un establecimiento farmacéutico tenga una atención personalizada y con medicamentos que estén a su necesidad.

Si..... No.....

4.- Al entrar en una farmacia y tener una buena atención usted recomendaría a sus amigos o parientes?

Si..... No.....

5.- Desearía usted que se le comunique de promociones de los establecimientos farmacéuticos por redes sociales o vía telefónica.

Si..... No.....

### 5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta.

- Diagnóstico de la situación del problema.
- Objetivos generales y específicos.
- Análisis de la situación actual.

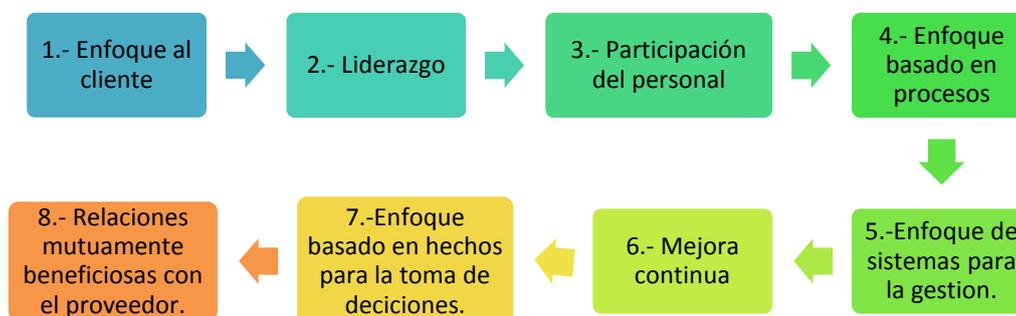
### 5.04 Aplicación de principios de gestión de calidad para el desarrollo del proceso del sistema de control de inventario.

(ISO9001, 2014) Para la aplicación de la NORMA ISO 9001 Principios de Gestión de Calidad se debe conocer cuál es su reglamento y contenidos, principios y sus fundamentos para que ésta proporcione buenos resultados, de no ser así no permitirá llegar al objetivo realizado y más que una ayuda será un problema.

#### 5.04.01 Principios de Gestión de la Calidad.

##### CUADRO N° 010

Principios de Gestión de la Calidad.



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



- Enfoque al cliente

La organización o empresa debe tomar en cuenta que el cliente es el más importante, que sus necesidades y expectativas cambiarán a lo largo del tiempo, por lo tanto, la empresa u organización se debe enfocar en conocer cuáles son esos cambios y proporcionar soluciones.

- Liderazgo

Los líderes deben establecer un buen esquema laboral. Una buena orientación de liderazgo, se debe mantener siempre a flote porque si ésta se rompe llega a tener perjuicios en el ambiente de la organización y en el logro de los objetivos.

- Participación del personal

El personal es la esencia de toda organización, tiene el compromiso de dar todo su buen desempeño para que sea utilizado en el beneficio de la organización.

- Enfoque basado en procesos.

La efectividad de este principio está en realizar un cambio en la organización dándole a estos procesos en las actividades para poder crear áreas funcionales.

- Enfoque de sistema para a gestión.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- Mejora continua



---

La mejora continua debe ser un objetivo diario para que un buen proceso dentro de la organización sea permanente.

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

El análisis de datos y de información debe ser medible ya que lo que no se puede medir no se puede controlar.

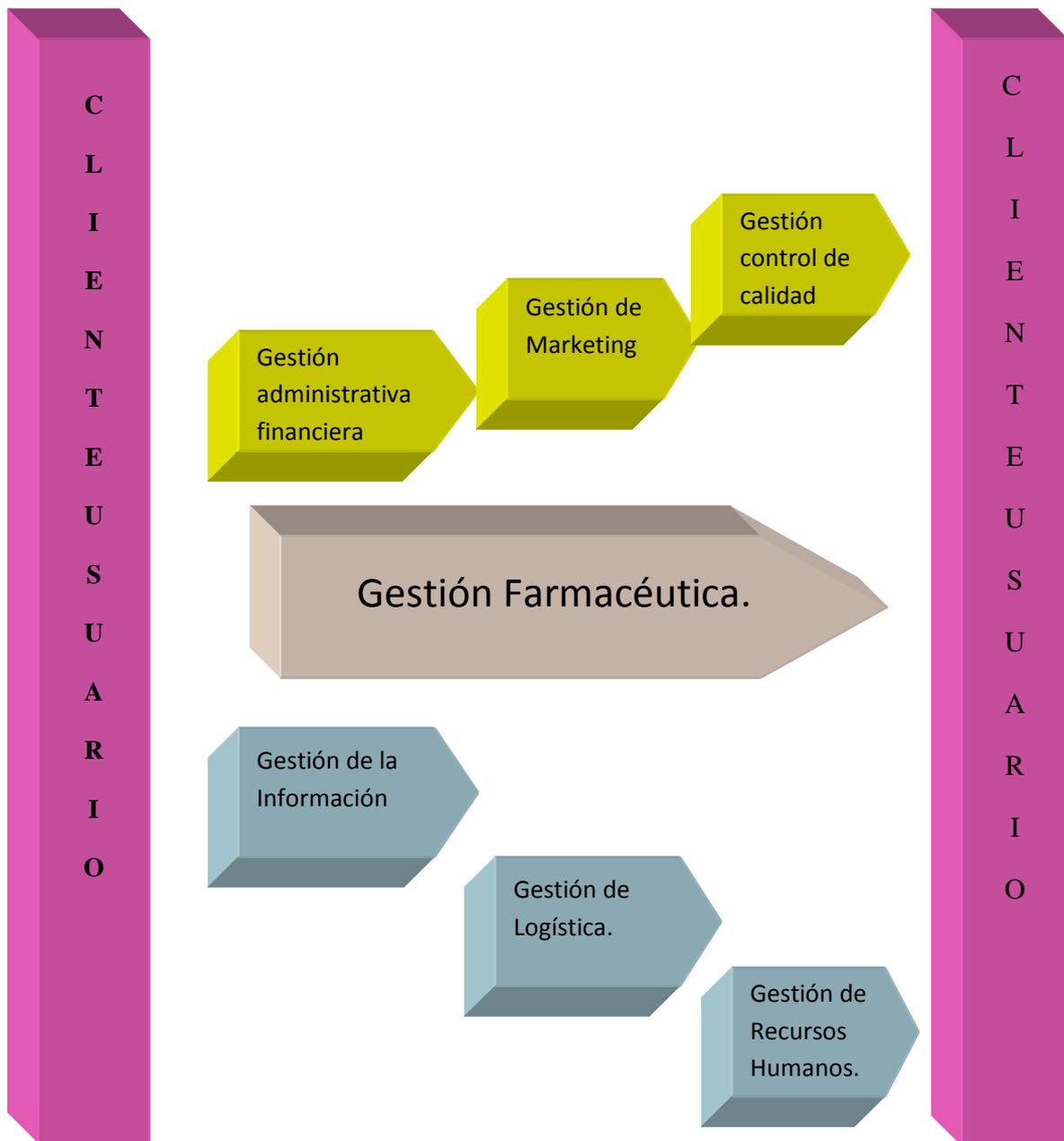
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Para una buena comunicación y relación con proveedores se genera alianzas estratégicas, beneficiándose tanto la organización como los proveedores.

En la aplicación de estos principios de la calidad también se debe identificar los servicios que van a ser prestados en el establecimiento siendo estos fundamentales para un reconocimiento más óptimo para a gestión de calidad.

(Vadillo, 2007) El propósito de la realización de un mapa de procesos es dar a conocer en un diagrama gráfico de procesos claves, procesos estratégicos y procesos de soporte, esto ayudará a identificar con cuáles procesos se trabajará para la consecución de los principios de gestión de calidad.

**Cuadro N° 011**  
Mapa de Procesos.



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia

En la recopilación de la información están incluidos los ocho principios de la calidad, de los cuales se trabajará únicamente con cuatro principios fundamentales que son:

- ✓ Enfoque al cliente.
- ✓ Participación del personal.
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
- ✓ Enfoque basado en procesos.

#### ENFOQUE AL CLIENTE.

En este principio existen mecanismos para verificar las necesidades del cliente.

**Cuadro N° 012**  
Identificación de Servicios



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



---

## PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

La participación del personal es esencial para un buen procedimiento de la organización, contribuye con sus conocimientos y la disposición de capacitación que en este caso es el manejo de la guía del proceso de control de inventario.

## RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR.

Se selecciona proveedores claves para realizar relaciones que sean beneficiosas para los dos, se instaura un fondo común de competencia teniendo una comunicación clara y abierta, la implementación de este sistema Kardex ayudará a tener un control en el pedido y por ende una mejora en la verificación de vencimientos de los fármacos los mismos que serán entregados en la fecha establecida, sin tener ningún inconveniente con los proveedores.

## ENFOQUE BASADA EN PROCESOS.

Con este principio alcanzaremos resultados eficaces teniendo una mejora de resultados, se definirá procesos y responsables los mismos que estarán establecidos, dando una mejora en el caso del control de inventario.



### 5.04.02 Procesos establecidos para la gestión farmacéutica de control de inventario.

Para el establecimiento de procesos de control de inventario se ha tomado en cuenta macros y micro procesos, seguido de actividades, descripción de la actividad y responsables.

**Cuadro N° 013**  
Gestión Farmacéutica.

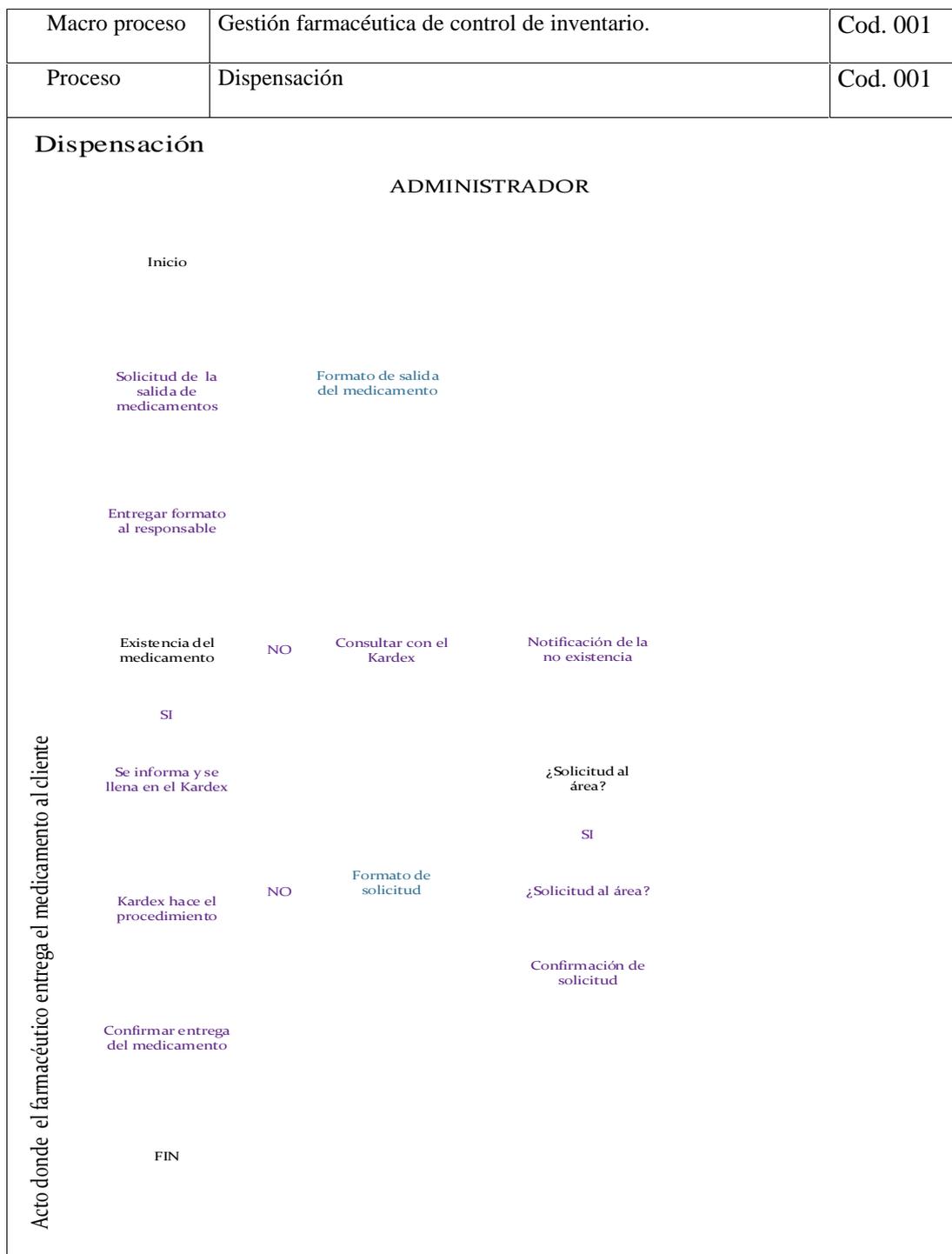
<b>Macro proceso</b>	Gestión farmacéutica de control de inventario.		Cod.001
<b>Proceso</b>	Dispensación		Cod.001
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Ingreso de receta.	Se verifica si es verídica la receta de medicamentos.	Administrador (Dueña)
2	Verificación del medicamento	Se ingresa al sistema kardex para verificar si el medicamento esta existente.	
3	salida de medicamentos	Se realiza la hoja de pedido y se procede a ser entregado al cliente.	

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia



**Cuadro N° 014**  
Diagrama de Flujo



**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia



**Cuadro N° 015**  
Gestión Farmacéutica.

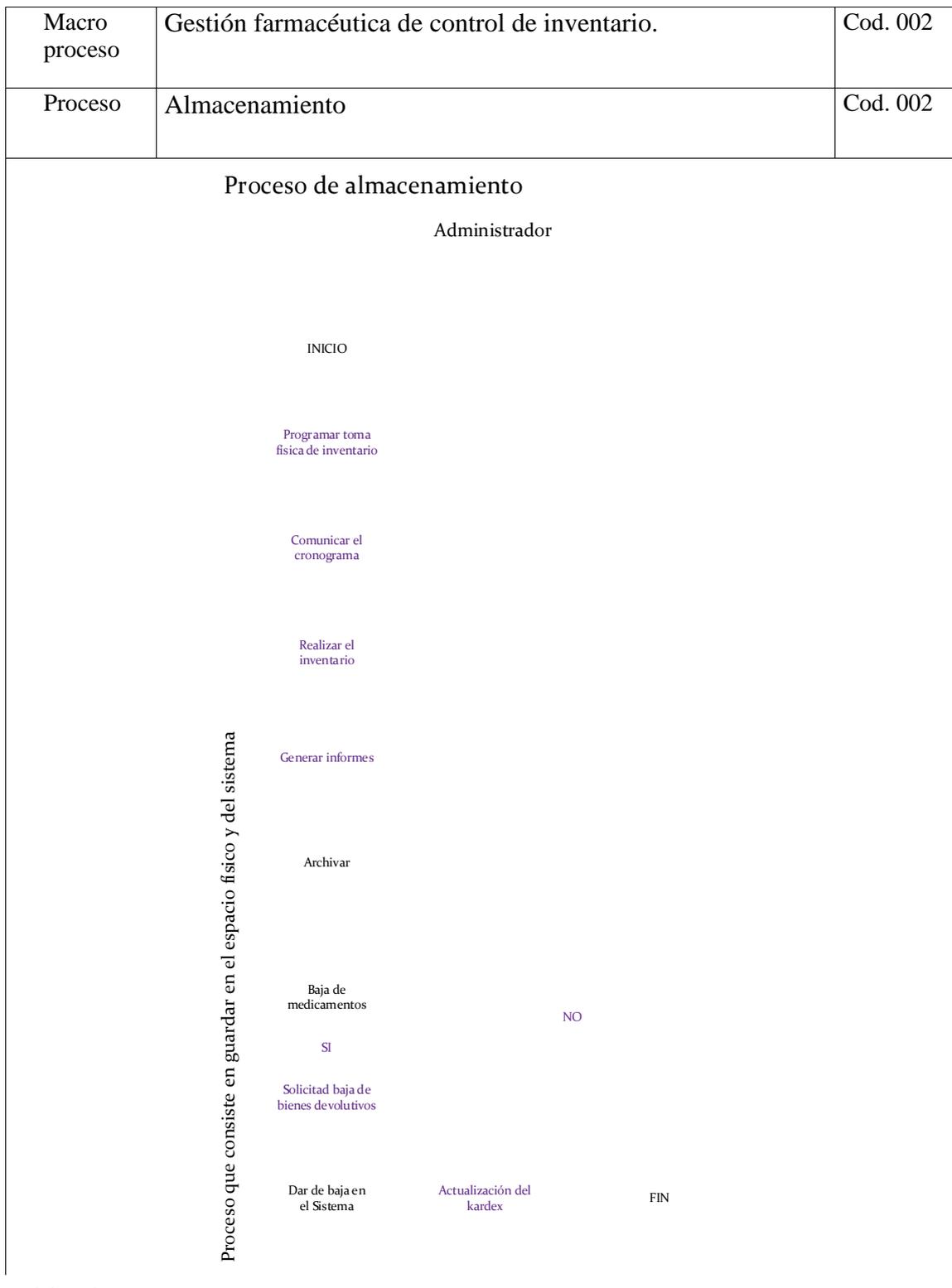
<b>Macro proceso</b>	Gestión farmacéutica de control de inventario.		Cod.002
<b>Proceso</b>	Almacenamiento.		Cod.002
<b>N<sup>0</sup></b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE.</b>
1	Toma física de inventario.	Se toma la hoja de verificación de medicamento para constatar con lo obtenido en percha.	Administrador (Dueña)
2	Realizar el inventario	Se compara lo entrante en la hoja de inventario con lo que se encuentra en percha.	
3	Actualización del Kardex	Se ingresa al sistema Kardex lo entrante para actualizar.	

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



**Cuadro N° 016**  
Diagrama de Flujo.



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



**Cuadro N° 017**  
Gestión Farmacéutico.

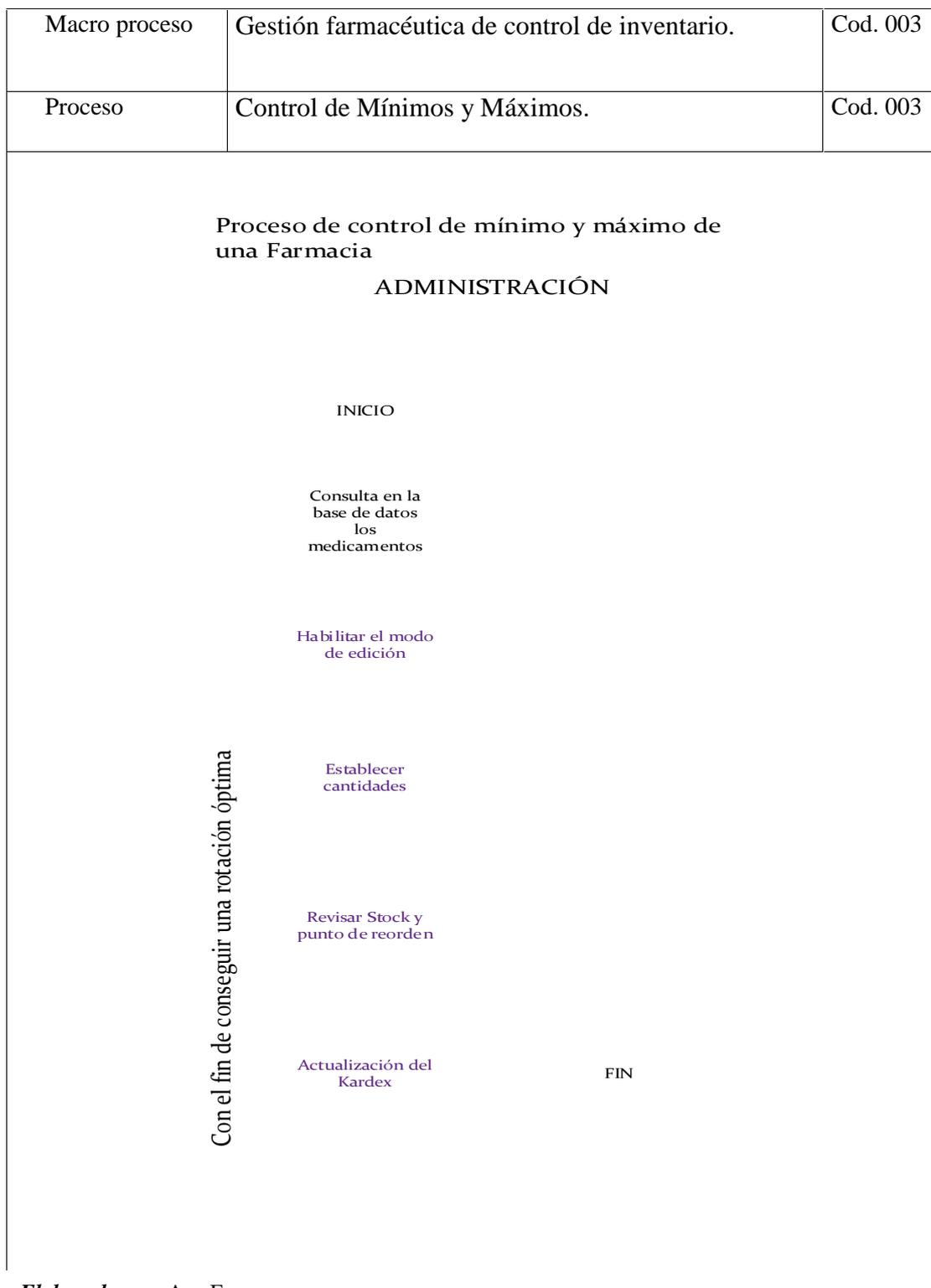
<b>Macro proceso</b>	Gestión farmacéutica de control de inventario.		Cod.003
<b>Proceso</b>	Control de Mínimos y Máximos.		Cod.003
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Habilitar edición de Kardex.	Se da inicio al programa y se selecciona el medicamento que vamos a cambiar.	Administrador (Dueña)
2	Establecer cantidades.	Se da las cantidades establecidas de mínimos y máximos.	
3	Actualización del Kardex	Se guarda las configuraciones en el sistema Kardex.	

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



**Cuadro N° 018**  
Diagrama de Flujo.





**Cuadro N° 019**  
Gestión Farmacéutica

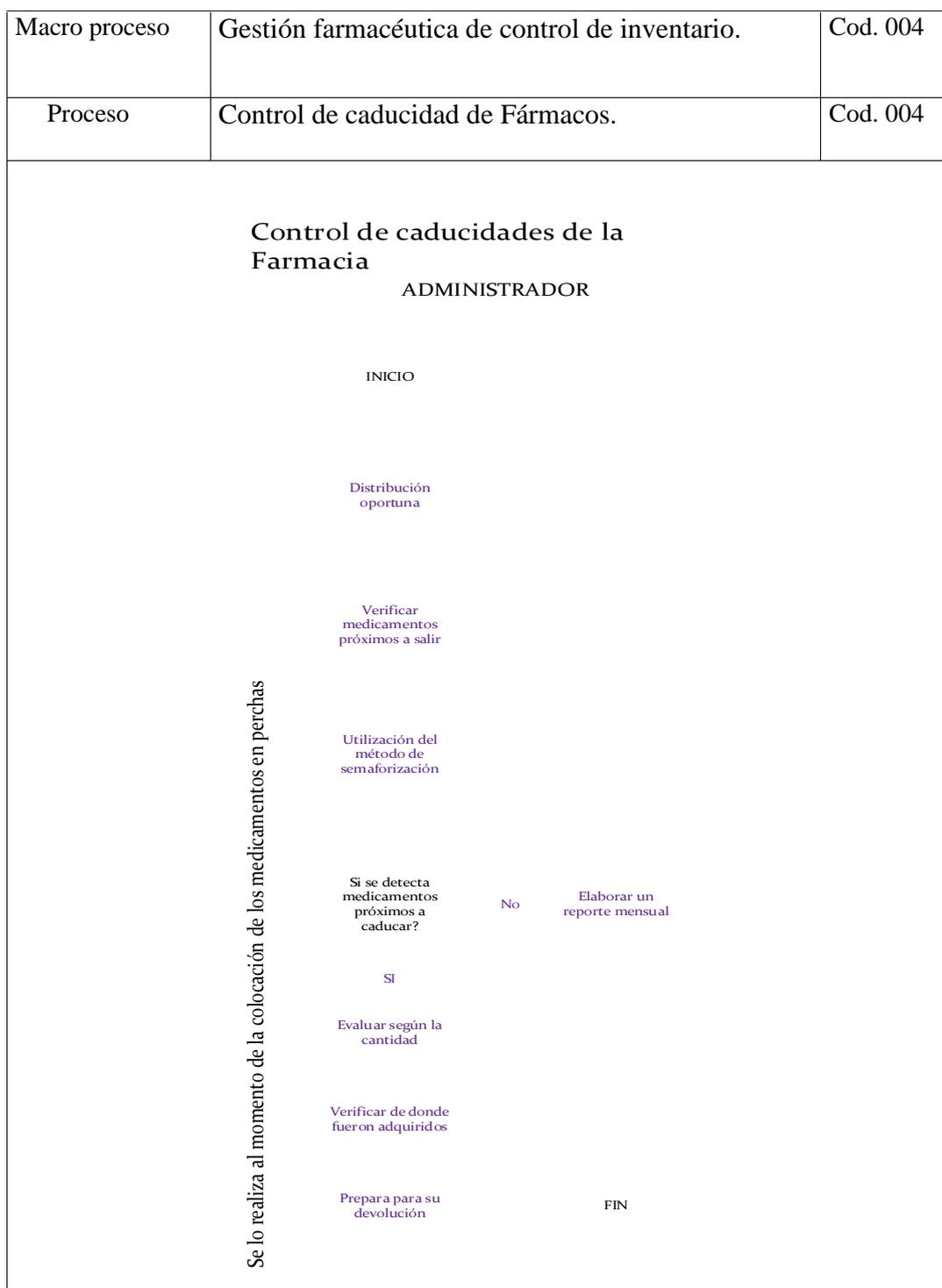
<b>Macro proceso</b>		Gestión farmacéutica de control de inventario.	Cod.004
<b>Proceso</b>		Control de caducidad de Fármacos.	Cod.004
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Control de fechas.	Se realiza la separación de medicamentos con fecha de caducidad.	Administrador (Dueña)
2	Enviar al sitio de semaforización	Se envía los medicamentos vencidos de etiqueta roja para la posible entrega.	
3	Elaborar el reporte para el proveedor	Con el tiempo oportuno se entrega e medicamento al proveedor.	

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



**Cuadro N° 020**  
Diagrama de flujo



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



**Cuadro N° 0 21**  
Gestión Farmacéutica.

<b>Macro proceso</b>		Gestión farmacéutica de control de inventario.	Cod.005
<b>Proceso</b>		Control de Inventario.	Cod.005
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Registro del formato	Se toma la prueba física de todos los medicamentos existentes.	Administrador (Dueña)
2	Comparación con Sistema Kardex	Se verifica si el registro físico es igual al sistema Kardex	
3	Archivación oportuna. Citar alguna novedad de ser necesario	Se actualiza el sistema, si existe algún faltante o sobrante será registrado oportunamente y comunicado al encargado.	

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia



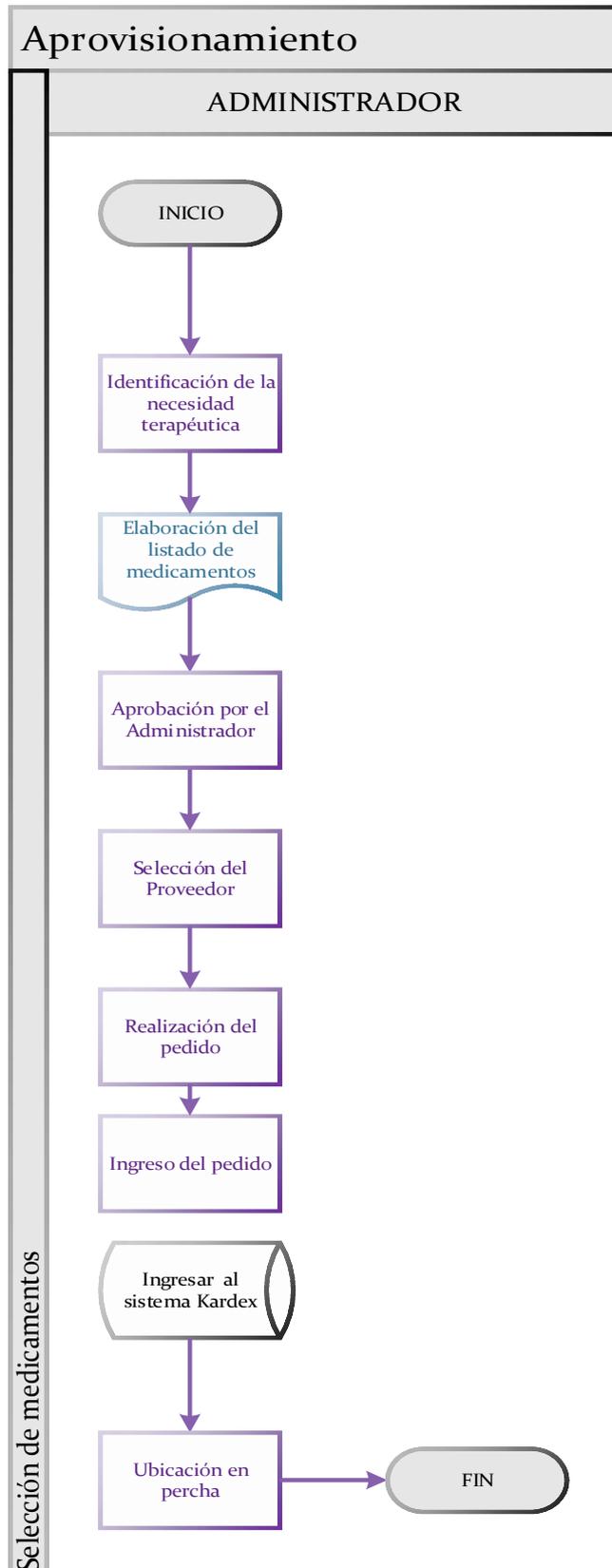


**Cuadro N° 023**  
Gestión Farmacéutica.

<b>Macro proceso</b>		Gestión farmacéutica de control de inventario.	Cod.006
<b>Proceso</b>		Aprovisionamiento.	Cod.006
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Identificar la necesidad	Se reconoce los medicamentos a pedir.	Administrador (Dueña)
2	Elaboración del listado pertinente.	Se realiza la hoja de pedidos.	
3	Selección del proveedor	Se realiza el pedido al proveedor correspondiente.	

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia

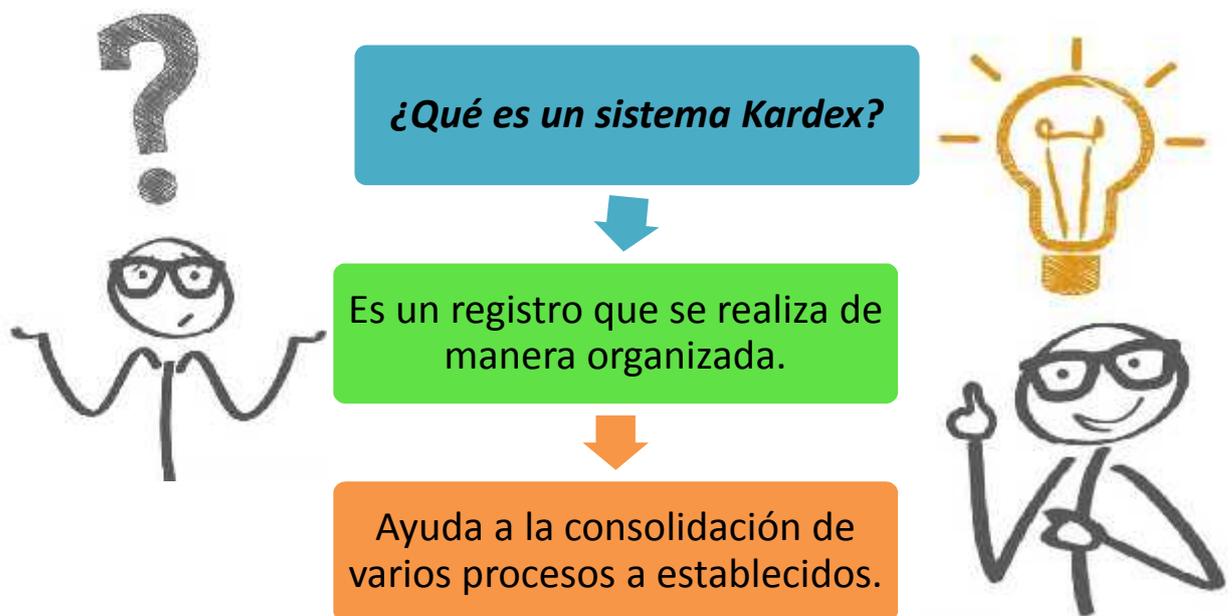


### 5.04.03 Guía para la utilización del Sistema de Control de Inventario (KARDEX)

La presente guía tiene como objetivo conocer paso a paso los procedimientos a realizarse en la misma, sus características, y descripciones.

Servirá para un correcto manejo del sistema y un fácil aprendizaje del mismo.

**CuadroN° 024**  
¿Que es un sistema Kardex.?



*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Gráficos Solución.

Para saber cómo llenarla se debe conocer varios aspectos como son:

### Cuadro N° 025

Conceptos de Ítems del Kardex.

<b>NOMBRE DEL MEDICAMENTO</b> <b>PRINCIPIO ACTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El nombre con el cuál se registrará en la ficha.</li></ul>
<b>Concentración.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La concentración del medicamento en kg,ml,mg,etc</li></ul>
<b>Presentación.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La presentación del medicamento, jarabe, cápsula,ampolla, comprimido,etc</li></ul>
<b>Stock Máximo.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es la cantidad máxima que debe existir de un medicamento.</li></ul>
<b>Stock Mínimo.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es la cantidad mínima con la que se debe contar del medicamento, si tienes menos te quedarás si abastecimiento.</li></ul>
<b>Fecha.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La fecha nos da a conocer los ingresos y egresos, para llevarlos en un orden cronológico.</li></ul>
<b>Documento.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se detalla si el documento es un ingreso de informe o es una ingreso de medicamento.</li></ul>
<b>Entrada/Salida.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrada de medicamento.</li><li>• Salida de medicamento.</li></ul>
<b>Saldo.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad que queda después de un ingreso o egreso del medicamento.</li></ul>
<b>Observación.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se detalla si el medicamento fue donado por causa noble o existió algún inconveniente con el mismo.</li></ul>

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



Este es el modelo de la hoja existente de hoja de pedidos, en la que se realizará el pedido correspondiente del medicamento en caso de ser necesario, donde se talla varios ítems los cuales deben ser llenado por el administrador.

**Cuadro N° 026**  
Ítems Kardex de Pedido.

<b>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PICHINCHA</b>			
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS			
INSUMOS Y DROGAS			
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN:			
USUARIO:			
DIRECCIÓN:			
PROVINCIA:			
FECHA:			
Nro	PRODUCTO A PEDIR	PRESENTACIÓN	CANT.
01			
02			
03			
04			
05			
06			

*Elaborado por:* Ana Erazo  
*Fuente:* Investigación propia

**Cuadro N° 027**  
Conceptos de Ítems de kardex de Pedido.

<b>INSUMOS Y DROGAS.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Categorización del pedido.</li></ul>
<b>Centro de Distribución.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Casa comercial a la que será enviada.</li></ul>
<b>Usuario.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de la Administradora o de quien haga el pedido</li></ul>
<b>Dirección.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección a la cual será enviado el pedido.</li></ul>
<b>Provincia.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Provincia en la cual se encuentre el establecimiento.</li></ul>
<b>Fecha.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha de envío del pedido.</li></ul>
<b>Producto a pedir.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se detalla cuál es el producto que se requiere.</li></ul>
<b>Presentación.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación en la que se solicita el medicamento, comprimido, cápsula, ampolla, etc</li></ul>
<b>Cantidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de medicamentos que se necesite tomando en cuenta mínimos y máximos.</li></ul>

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia

**Cuadro N° 028**

Detalles de Utilización del Sistema Kardex.

**DETALLES A SEGUIR PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA.**

Se tiene una página principal, para acceder a la lista de medicamentos se dará clic en stock del inventario. Cada uno de estos medicamentos están realizados con hipervínculos con la hoja kardex correspondiente.



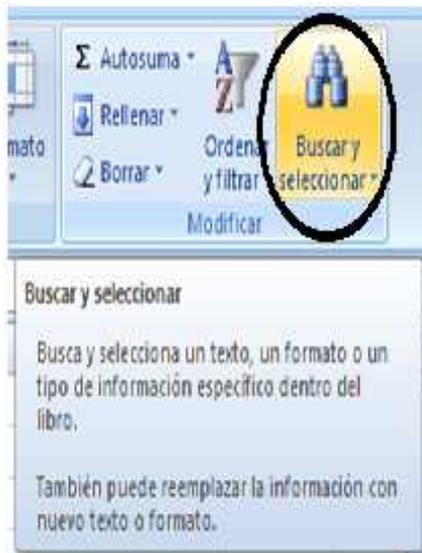
PÁGINA PRINCIPAL

**STOCK DEL INVENTARIO**

[MENU PRINCIPAL](#)   [CONTROLES](#)

MOVIMIENTOS DEL INVENTARIO										
Código	Nombre Genérico	Nombre Comercial	Familia	Concentrados	Presentados	Cantidad Max.	Cantidad Min.	Entradas	Salidas	Saldo
10	<a href="#">Clonazepam</a>	Neuryl /ivotril	Benzodiazepínicos	500 mg	caja 30 pastill	500	10	120	10	110
20	<a href="#">Mefenámico</a>	Dormicum	Benzodiazepínicos					0	0	0
30	<a href="#">Ketorolaco</a>	Kanax / Libraxolam	Benzodiazepínicos					0	0	0
40	<a href="#">Diazepam</a>	Diazepam / Simed	Benzodiazepínicos					0	0	0
50	<a href="#">Ketorolaco</a>	Kanax	Ansiolíticos					0	0	0
60	<a href="#">Clonazepam</a>	Urbadem	Ansiolíticos					0	0	0
70	<a href="#">Clonazepam</a>	Neuryl	Ansiolíticos					0	0	0
80	<a href="#">Quetapam</a>	Doral	Ansiolíticos					100	35	165
90	<a href="#">Sertralina</a>	Zoloft	Antidepresivos					0	0	0
100	<a href="#">Fluoxetina</a>	Dominium	Antidepresivos					0	0	0
110	<a href="#">Duloxetina</a>	Cymbalta	Antidepresivos					0	0	0
120	<a href="#">Velafaxina</a>	Eflexor	Antidepresivos					0	0	0
130	<a href="#">Nifedipina</a>	Adebat	Calcio Antagonistas					0	0	0
140	<a href="#">Nifedipina</a>	Norvascator	Calcio Antagonistas					0	0	0
150	<a href="#">Nifedipina</a>	Brainal / nimotop	Calcio Antagonistas					80	18	62
160	<a href="#">Verapamil</a>	Manidon	Calcio Antagonistas					0	0	0
170	<a href="#">Diltiazem</a>	Angioerox / Dinisot	Calcio Antagonistas					0	0	0
180	<a href="#">Captopril</a>	Captopril	Inhibidores de la enzima convertidora de angiotensina					0	0	0
190	<a href="#">enalapril</a>	Cardiol	Inhibidores de la enzima convertidora de angiotensina					0	0	0
200	<a href="#">Lisinopril</a>	Bucor	Inhibidores de la enzima convertidora de angiotensina					0	0	0
210	<a href="#">Quinapril</a>	Azapril	Inhibidores de la enzima convertidora de angiotensina					0	0	0
220	<a href="#">Furosemida</a>	Laxis	Diuréticos					0	0	0
230	<a href="#">Hidroclorotiazida</a>	Higroton	Diuréticos					0	0	0
240	<a href="#">Simvastatina</a>	Zocor	Hipolipemiantes					0	0	0
250	<a href="#">Atorvastatina</a>	Upator	Hipolipemiantes					0	0	0
260	<a href="#">Fluvastatina</a>	Iescof	Hipolipemiantes					0	0	0
270	<a href="#">Cerivastatina</a>	Ualitor	Hipolipemiantes					0	0	0
280	<a href="#">Fenofibrato</a>	Lulitop	Hipolipemiantes					0	0	0

Para buscar el medicamento rápidamente daremos click en buscar y seleccionar que se encuentra en la barra de inicio.



- Se realiza la búsqueda con el nombre comercial del medicamento.



En esta ficha se llenara entradas y salidas de los medicamentos. (stock de inventario)

MOVIMIENTOS DEL INVENTARIO										
Codigo	Nombre Generico	Nombre Comercial	Familia	Concentracion	Presentacion	Cantidad Max.	Cantidad Min.	Entradas	Salidas	Saldo
10	Clonazepam	Neuryl R/votril	Benzodiazepinicos	2mg	tabletas	30	10	120	10	110
20	Midazolam	Dormicum	Benzodiazepinicos	50mg/10ml	ampollas	50	10	0	0	0
30	Alprazolam	Kanax / ubrazolam	Benzodiazepinicos	0.25mg	tabletas	30	10	0	0	0
40	Diazepam	Diazepam / Simes	Benzodiazepinicos	10mg/2ml	ampollas	100	20	0	0	0
50	Alprazolam	Kanax	Ansioliticos	0.50mg	tabletas	30	10	0	0	0
70	Clonazepam	Neuryl	Ansioliticos	2.5mg/20ml	frasco gotas	5	2	0	0	0
90	Sertralina	Zoloft	Antidepresivos	50mg	tabletas	90	30	0	0	0
100	fluoxetina	Dominium	Antidepresivos	20mg	tabletas	60	20	0	0	0
120	Velanfaxina	Eflexor	Antidepresivos	75mg	capsulas	30	10	0	0	0
130	Nifedipino	Adalat	Calcio Antagonistas	10mg	tabletas	20	10	0	0	0
140	Amlodipino	Norvascastuoor	Calcio Antagonistas	10mg	tabletas	90	30	0	0	0
150	Verapamilo	Vanidon	Calcio Antagonistas	50mg	tabletas	30	10	0	0	0
170	Diltiazem	Angiodrox/ Diniszr	Calcio Antagonistas	6.25mg	tabletas	5	28	0	0	0
180	Captopril	Captopri	Inhibidores de la enz	25mh	comprimidos	20	10	0	0	0
190	enalazril	Cardiol	Inhibidores de la enz	20mg	tabletas	90	30	0	0	0
220	Furasemida	Laxis	Diureticos	40mg	tabletas	60	20	0	0	0
230	Hidroclorotiazida	Higroton	Diureticos	25mg	tabletas	30	10	0	0	0
240	Sinvastatina	Zocor	Hipolipemiantes	20mg	tabletas	60	20	0	0	0

Al realizar una venta tomaremos en cuenta el código que tiene cada medicamento.

Codigo	Nombre Generico
10	Clonazepam
20	Midazolam
30	Alprazolam
40	Diazepam
50	Alprazolam
70	Clonazepam
90	Sertralina
100	fluoxetina
120	Velanfaxina

En el icono STOCK DEL INVENTARIO se desplegara la tabla donde se realizara el ingreso del medicamento vendido o ingresado.

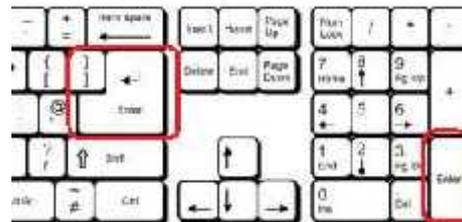


Se debe tomar en cuenta si el periodo es el correcto para poder ingresar el medicamento.

PERIODO:	ABRIL
FECHA INICIAL:	sábado, 01 de abril de 2017
FECHA FINAL:	

Se ingresa el código del medicamento vendido o ingresado, (presionar Enter)

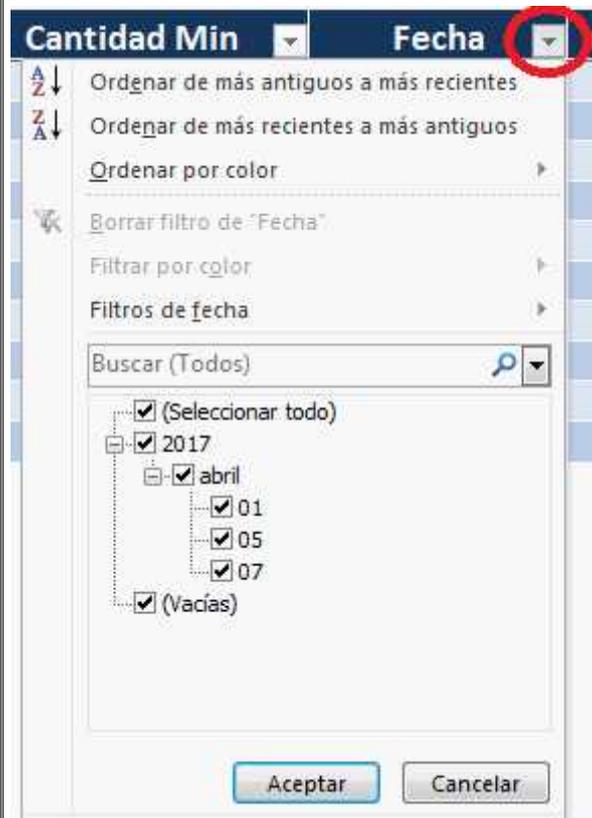
Codigo	Nombre Generico
10	Clonazepan
10	Clonazepan
80	
80	
150	
10	Clonazepan
20	Midazolam
50	



Si la casilla del medicamento se torna de color amarillo quiere decir que está en el rango del stock mínimo y se debe hacer un pedido inmediatamente.

		05/04/2017	80	18
30	10	05/04/2017	20	
50	10	05/04/2017		55
30	10	05/04/2017	10	2
30	10			
90	30	07/04/2017		

Para un control de mercadería por fechas, clic en el icono de fecha y se desplegará la tabla en la cual podremos seleccionar cual mes o día queremos ver.



- Al terminar el ingreso se guardará la información (CTRL –G).
- Toma en cuenta el número de máximos y mínimos que debe existir.

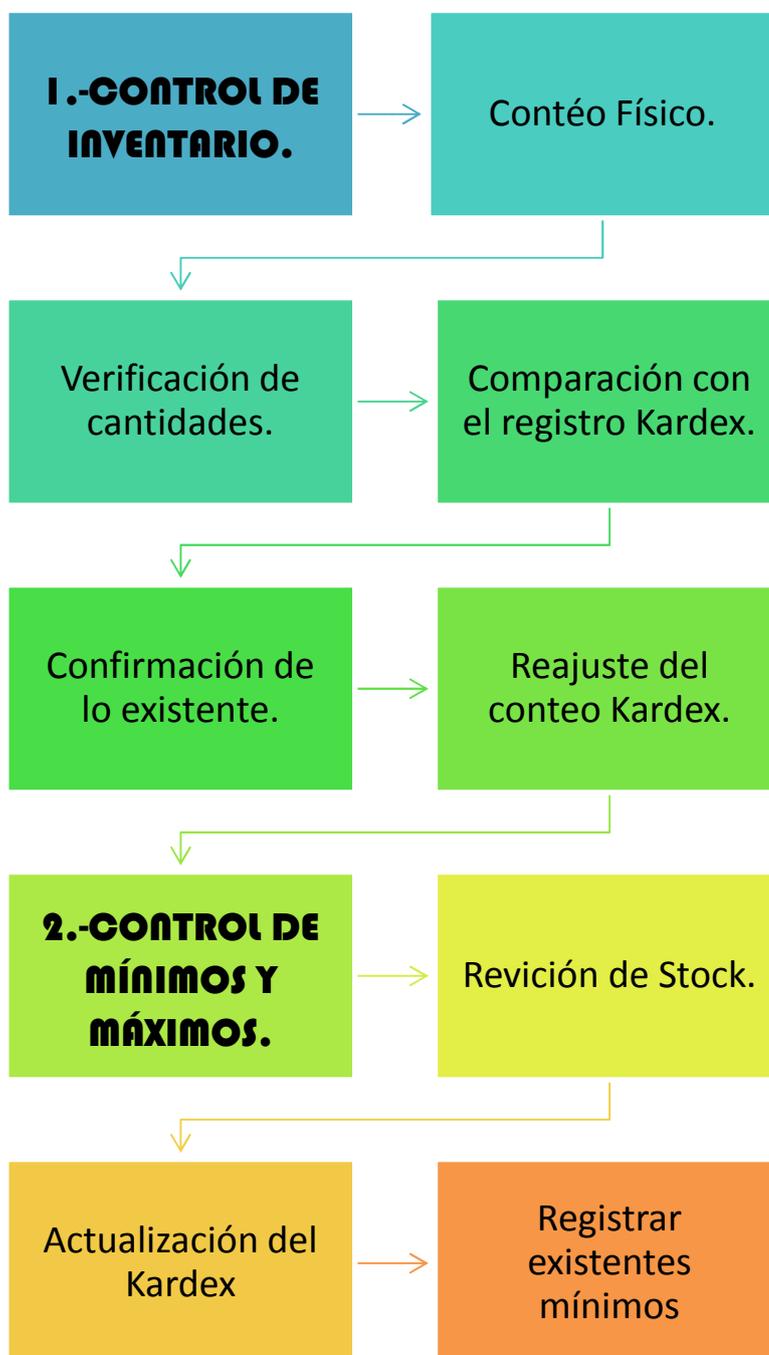
*Elaborado por:* Ana Erazo

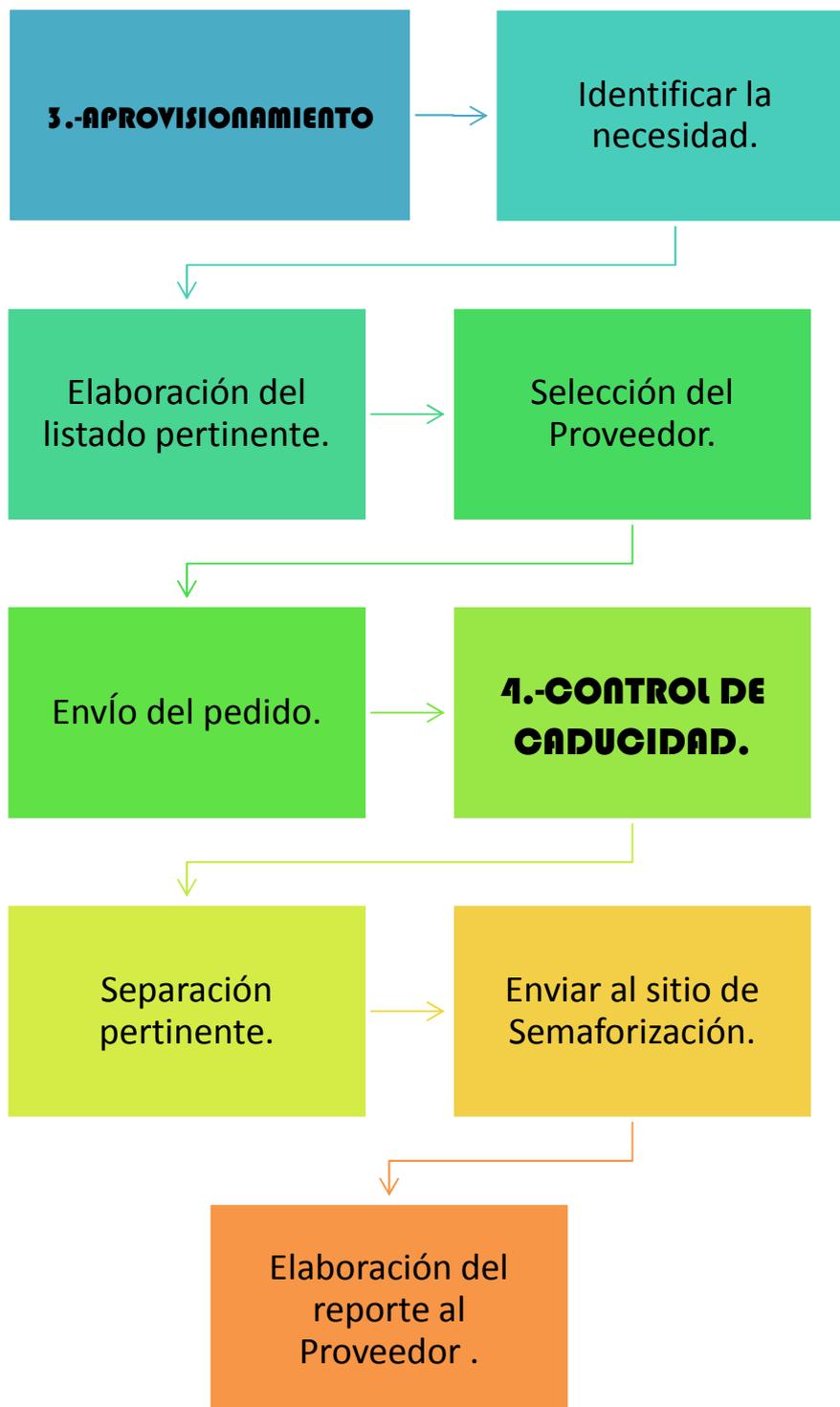
*Fuente:* Investigación propia

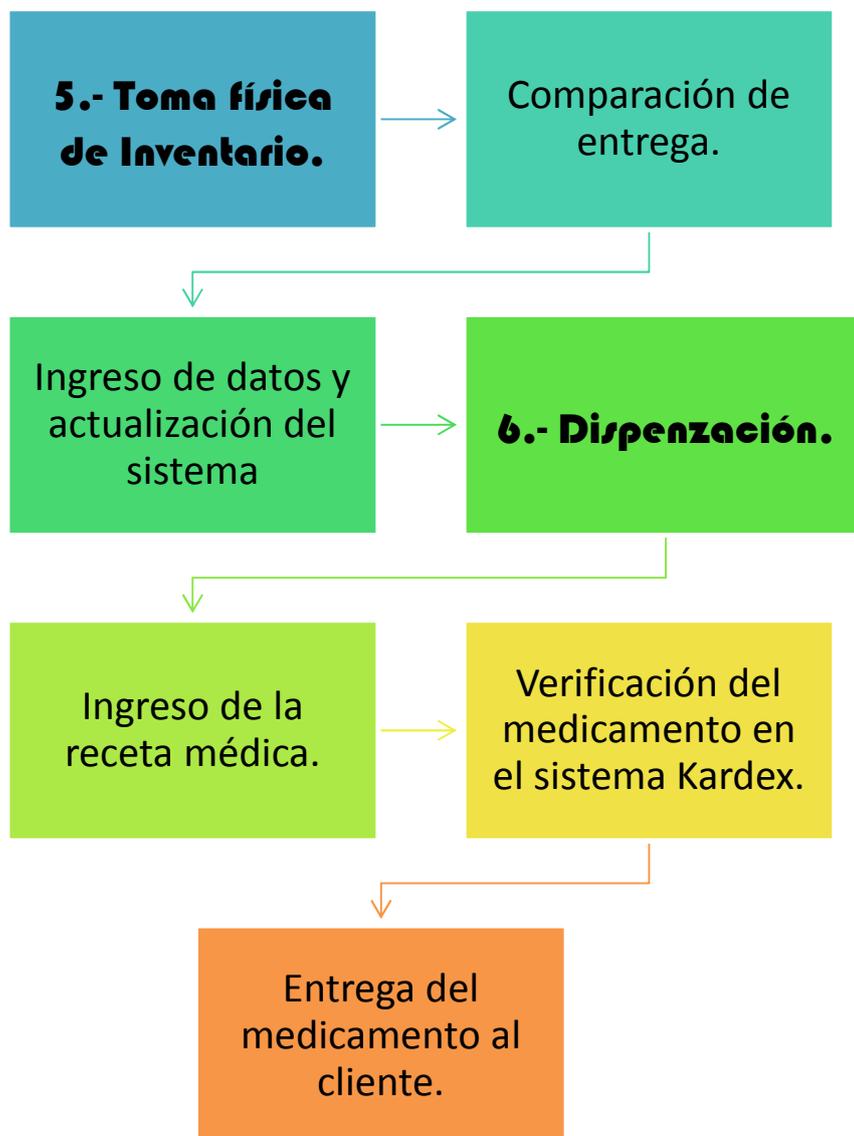
## ¿Qué hacer después del ingreso de los medicamentos en el sistema Kardex?

Cuadro N° 029

Procesos después del ingreso de medicamentos en el Sistema Kardex







*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia

**Cuadro N° 030**  
Recomendaciones para el uso de la Guía

## Recomendaciones del uso de la Guía

\*La Guía del uso del Sistema de control de inventario (Kardex) debe ser leída detenidamente para su entendimiento.

\*El uso de esta guía se hará únicamente para fines de aprendizaje y aplicación.

\*Esta guía debe mantenerse a la vista del encargado para cualquier consulta.

*Elaborado por:* Ana Erazo  
*Fuente:* Investigación propia



---

## Capítulo VI

### 6.01 Recursos

Al referirnos a recursos nos indica todos los materiales expuestos en la propuesta. Debe detallarse que se va a hacer y como se lo va a desarrollar. Los recursos utilizados en la propuesta permiten identificar qué y cómo se va a utilizar.

- Recursos humanos
  - ✓ Personal de capacitación
  - ✓ Investigador de proyecto
  - ✓ Personal(dueña)
    - Recursos tecnológicos
  - Computador, internet , impresora.
  - Recursos financiados.
- Autofinanciado



## 6.02 Presupuesto

Detalle de los montos económicos que se utilizaron para la realización de las actividades propuestas.

**Cuadro N° 031**  
Cuadro de Presupuesto

ELEMENTO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1 capacitador (buenos sistemas de gestión administrativa farmacéutica)	\$ 150.00	\$ 150.00
1 capacitador (stock(aplicando FIFO Y PARETO)	\$ 150.00	\$150.00
Impresiones	\$ 10.00	\$ 10.00
Impresiones de tarjetas kardex	\$ 50.00	\$ 50.00
Capacitación para la utilización de la guía didáctica del uso del sistema de control de inventario )	\$ 150.00	\$50.00
<b>TOTAL</b>		\$ 410.00

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia

## 6.03 Cronograma

Sistema donde se plasma y se distribuye todas las actividades dentro de un periodo de trabajo que para que se cumpla con un correcto proceso.



**Cuadro N° 032**  
Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			
Primera Visita	■																					
Segunda visita			■																			
Conversación sobre el propósito a realizar			■																			
Charla Previa al inicio de charlas				■																		
Solicitud de proformas de gastos					■																	
Recolección de datos: tercera-cuarta-quinta-sexta visita							■															
Preparación de folletos y guía														■								
Capacitación																				■		
Entrega de guía didáctica y capacitación para la misma																					■	■

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia



---

## CAPÍTULO VII

### 7.01 Conclusión.

Para el objetivo planteado que es la implementación de un proceso adecuado de control de inventario para garantizar un stock permanente en la farmacia UIO San Francisco se IMPLEMENTA EL SISTEMA DE CONTROL KARDEX la cual permitirá optimizar tiempo, reducirá medicamentos caducados, fidelizará clientes , existirá óptima rotación de medicamentos, que al sumar todas las ventajas de la misma, permitirán superar todas las debilidades existentes y se conseguirá los objetivos planeados.



**Cuadro N° 033**  
Modelo Kardex (Pedido)

<b>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PICHINCHA</b>			
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS			
INSUMOS Y DROGAS			
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN N° 1			
USUARIO:			
DIRECCIÓN:			
PROVINCIA:			
FECHA:			
Nro	PRODUCTO A PEDIR	PRESENT	CANT.
01			
02			
03			
04			
05			
06			

*Elaborado por:* Ana Erazo

*Fuente:* Investigación propia



---

## 7.02 Recomendaciones.

- La utilización del sistema hoja Kardex debe ser llevada de una correcta manera, en orden alfabético para que así sea más fácil encontrar el producto requerido.
- Cuando se realiza el pedido de medicamentos basados en hoja kardex se recomienda anotar todos los aspectos como son; fecha de entrega, fecha de expiración, cantidad de medicamentos que se ha recibido, su estado, si es el caso medicamentos que no han llegado el día propuesto.
- La utilización adecuada de este sistema ayudará a un buen funcionamiento de cualquier tipo de negocio, y contribuirá a una buena distribución financiera que permitirá que una empresa sea exitosa.

## 7.03 Referencias bibliográfica

ÁLVAREZ, H. (2013). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CAIDAD*. Recuperado de [https://docs.google.com/document/d/1i\\_7JycioRV35bxTWytsbN1k7fQx-6ET8feWO9zoCcBk/edit](https://docs.google.com/document/d/1i_7JycioRV35bxTWytsbN1k7fQx-6ET8feWO9zoCcBk/edit)

Carla, S. (2011). *Sistema Administrativo*. Recuperado de <http://mugetsu-tribus-urbanas.blogspot.com/2011/05/e>

David, C. (2012, MARZO). *Tarjetas Kardex*. Recuperado de <http://empresayeconomia.republica.com/aplicaciones-para-empresas/tarjetas-kardex.html>

Guanare, A. (2005). *CONTROL DE INVENTARIO*. Recuperado de <https://www.lokad.com/es/definicion-control-de-inventario>

ISO9001, E. E. (2014). *Nueva ISO 9001*. Recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>



- Miguel, V. (2013). *FARMACIA HOSPITALARIA*. Recuperado de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjRuPP4tMXSAhVD2SYKHS3gC3wQFghUMAw&url=https%3A%2F%2Folgarciabenitez.files.wordpress.com%2F2014%2F11%2Ffarmacia-hospitalaria.ppt&usq=AFQjCNGHx-20-b-xXe-DrhOsh7->
- PERALTA, A. (FEBRERO de 2014). *PROYECTO FARMACIA CHARITO*  
Recuperado de [http://www.academia.edu/9483556/PROYECTO\\_FARMACIA\\_CHARITO](http://www.academia.edu/9483556/PROYECTO_FARMACIA_CHARITO)
- Rovayo, J. S. (2013). *MARCO LOGICO*. Recuperado de <https://es.scribd.com/presentation/160023273/Marco-Logico-Ins-Cordillera-2013>
- Ruiz, T. (2015). *Estudia y Aprende*. Recuperado de <http://www.estudiaraprender.com/2015/08/25/caracteristica-y-funcion-de-las-encuestas/>
- S/N. (2013). *Suministro de Farmacia* . Recuperado de [http://www.fastonline.org/CD3WD\\_40/HLTHES/APS/APS11S/ES/CH04.HTM](http://www.fastonline.org/CD3WD_40/HLTHES/APS/APS11S/ES/CH04.HTM)
- Vadillo, A. (2007). *Guia de la Identificacion y Analisis de Procesos*. Recuperado de [http://servicio.uca.es/personal/guia\\_procesos](http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos)



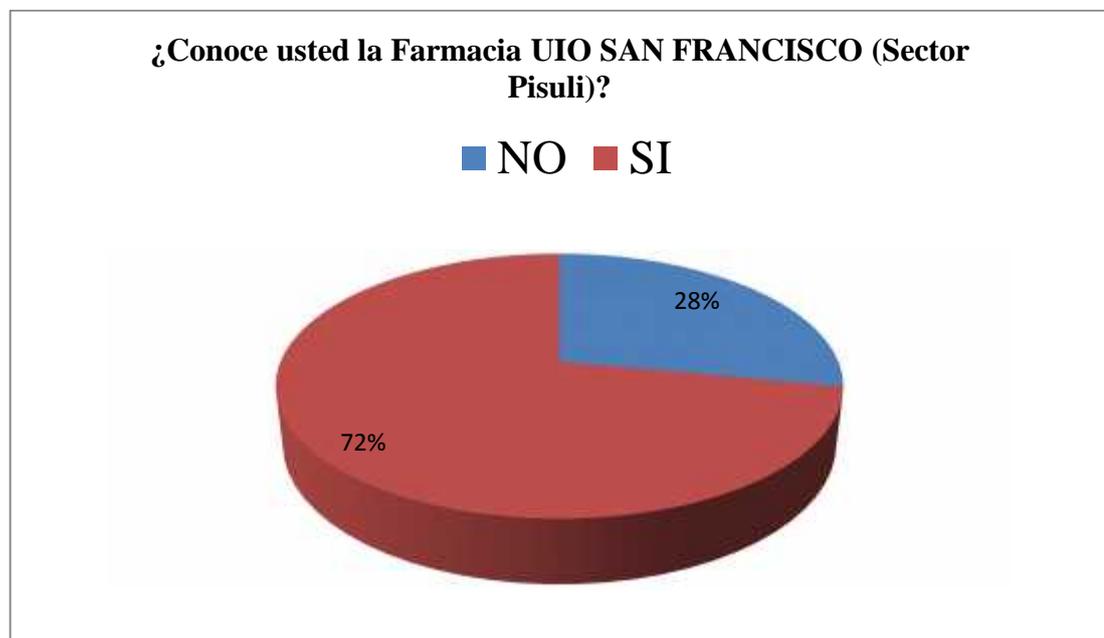
## Anexo N° 01

### Tabulación de la Encuesta.

Se realizó la encuesta a 100 personas del sector de Pisuli obteniéndose como resultado la siguiente información.

#### Pregunta N° 01

¿Conoce usted la farmacia UIO SAN FRANCISCO (Sector Pisuli)?



**Gráfico N° 01:** Pregunta N° 01

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia

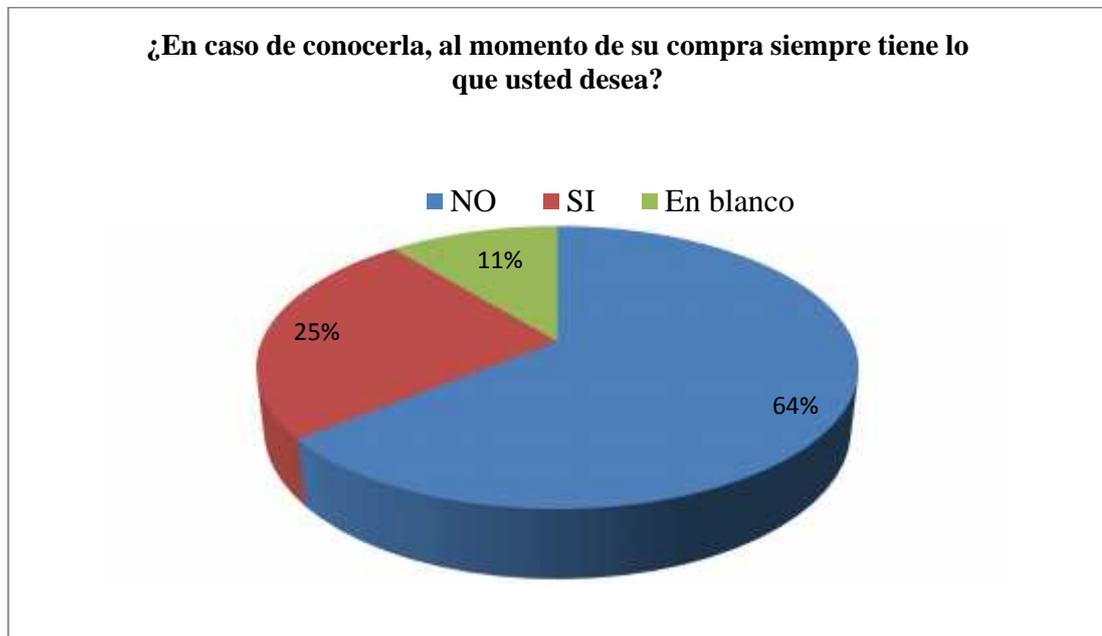
### Análisis



A través de las encuestas realizadas se pudo obtener que un 72% de los encuestados conoce la farmacia UIO San Francisco ubicada en el sector de Pisuli, mientras que un 28% dijo que no porque no residen en el sector.

### Pregunta N° 02

¿En caso de conocerla, al momento de su compra siempre tiene lo que usted desea?



**Gráfico N° 02:** Pregunta N° 02

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia

#### Análisis.

En base a los resultados obtuvimos que el 64% de las personas no obtienen lo que desean en la farmacia, el 25% respondió que sí y un 11% dejó su ítem en blanco.



### Pregunta N° 03

¿Desearía que en un establecimiento farmacéutico tenga una atención personalizada y con medicamentos que estén a su necesidad?



**Gráfico N° 03:** Pregunta N° 03

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia

#### **Análisis.**

El 100% de las personas encuestadas desean una atención personalizada y con medicamentos que estén a su necesidad, lo que respalda el cambio de procesos en la farmacia.



## Pregunta N° 04

¿Al entrar en una farmacia y tener una buena atención usted recomendaría a sus amigos o parientes?



**Gráfico N° 04:** Pregunta N° 04

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia

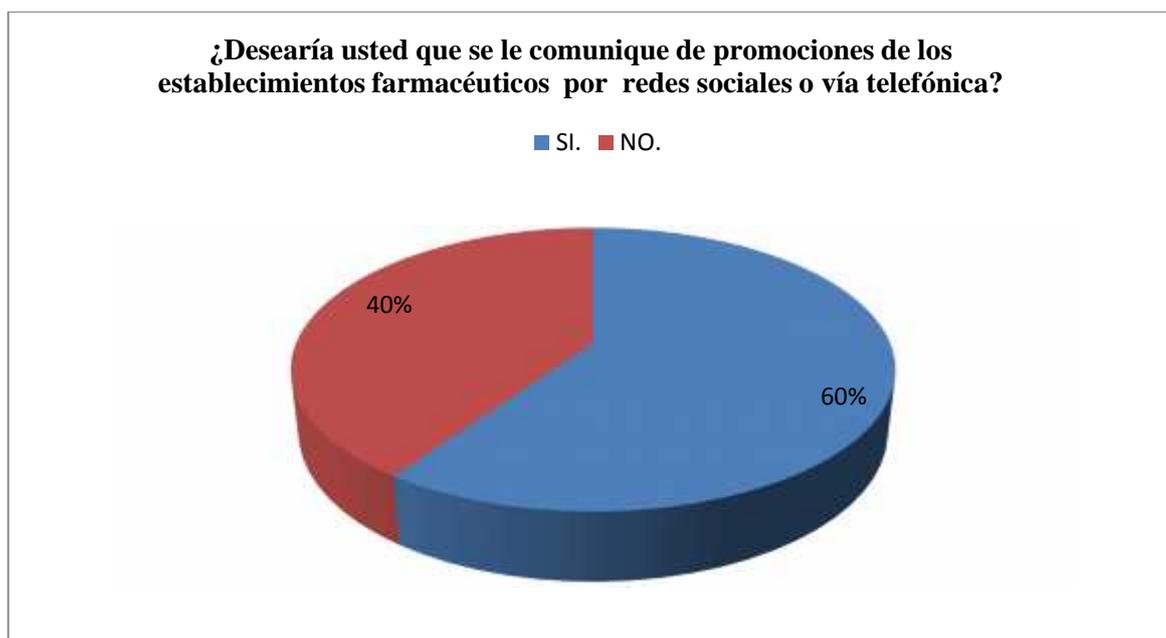
### Análisis.

De los dos ítems expuestos el 88% recomendaría a sus amigos y parientes frecuentar una farmacia por la buena atención que se ofrece en ese establecimiento y el 12% no lo haría.



### Pregunta N° 05

¿Desearía usted que se le comunique de promociones de los establecimientos farmacéuticos por redes sociales o vía telefónica?



**Gráfico N° 05:** Pregunta N° 05

**Elaborado por:** Ana Erazo

**Fuente:** Investigación propia

#### Análisis.

Un 60% no desea ser informada por ningún medio y el 40% si desea ser informados por redes sociales o por vía telefónica ya que les facilita conocer beneficios de la farmacia.