



CARRERA EN ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

**LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE
ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS
MEDIANTE UN MANUAL PARA GARANTIZAR EL STOCK DE LA
FARMACIA "PROFESIONAL" UBICADA EN LA PARROQUIA GUAMANÌ
D.M.Q 2017-2017.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en
Administración de Boticas y Farmacias

Autora: Vera Chávez Verónica Annabel

Tutora: Dra. Cecilia Dávila

Octubre - 2017



Acta de Aprobación del Tema del Proyecto de Grado



TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

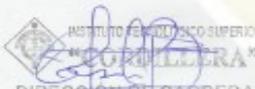
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 20 de Septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. VERA CHAVEZ VERONICA ANNABEL de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS cuyo tema de investigación fue: LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDIANTE UN MANUAL PARA GARANTIZAR EL STOCK DE LA FARMACIA "PROFESIONAL" UBICADA EN LA PARROQUIA GUAMANÍ D.M.Q 2017-2017, Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.


Dra. Cecilia Dávila
Tutor del Proyecto


Ing. Alejandra Quezada
Lector del Proyecto


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Dr. Jorge López
Adm. Director de Escuelas


Ing. Galo Cisneros
Coordinador de la Unidad de Titulación

Matríz:
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2285480 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

Campus 1:
Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

Campus 2:
Bracamoros N15-163 y
Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

Campus 3:
Av. Brasil N46-45 y
Zemora
Telf.: 2246036

Campus 4:
Yacuambi
Oe2-38 y
Bracamoros



Declaratoria

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado en las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Verónica Annabel Vera Chávez

CC: 131216204-1



Licencia de Uso no Comercial.

Yo, **Vera Chávez Verónica Annabel** portador de la cedula de ciudadanía signada con el No. 1312162041, 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, proyecto de investigación o innovación, artículos académicos, u otro 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 esa 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: Levantamiento, Diseño y Estandarización del Proceso de Almacenamiento de los Medicamentos e Insumos Mediante un Manual para Garantizar el Stock de la Farmacia "Profesional" Ubicada en la Parroquia Guamaní D.M.Q 2017-2017. Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera



Firma

Nombre

Verónica Annabel Vera Chávez

Cédula

CC 1312162041-1

Quito, Octubre 2017.



Agradecimiento.

Gracias a mis Dios por darme salud y fortaleza para mantenerme de pies en mi vida y en mis estudios, y también brindarles un agradecimiento a mis padres por todo el apoyo brindado en cada etapa de mi vida como estudiante y por sus valores que me han enseñado a ser una hija de bien en mi hogar y en la sociedad. También agradecerle a mi Tutora Dra. Cecilia Dávila por guiarme en mi proyecto de tesis durante todo este semestre, y también le doy la gracias a mi lectora y profesora Ing. Alejandra Quezada Carrillo por brindarme sus aportes y conocimientos en sus materias brindadas.



Dedicatoria

A Dios por darme salud y fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, hermanos y a toda mi familia por el apoyo incondicional brindado.

También a los docentes de mi carrera por sus conocimientos y enseñanzas en

cada clases brindadas.



Índice General

Declaratoria.....	i
Licencia de Uso no Comercial.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice General.....	vi
Índices de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I.....	1
1.01. Contexto.....	1
1.02. Justificación.....	2
1.03. Definición del problema central.....	3
1.03.01. Definición de la Matriz T.....	3
1.03.02. Análisis del problema central.....	4
Capítulo II.....	6
2.01. Mapeo de Involucrados.....	6
2.01.01. Análisis de Mapeo de Involucrados.....	7
2.02. Matriz de Análisis de Involucrados.....	8



2.02.01. Análisis de Matriz de Involucrados.....	10
Capítulo III.....	11
3.01. Árbol de Problemas	11
3.01.01. Análisis de Árbol de Problemas	13
3.02. Árbol de Objetivos.....	14
3.02.01. Análisis de Árbol de Objetivos	16
Capítulo IV.....	17
4.01. Análisis de Alternativas	17
4.01.01 Análisis de Alternativas.	19
4.02. Matriz de Análisis de Impacto los Objetivos.....	19
4.02.01. Análisis de Impacto de los Objetivos.....	22
4.03. Diagrama de estrategias.....	23
4.03.01. Análisis de Diagrama de Estrategias.....	25
4.04. Matriz del Marco Lógico.....	25
4.04.01. Análisis de la Matriz del Marco Lógico	27
Capítulo V.....	28
5.01. Antecedentes.....	28
5.01.01. Importancia del manual en la farmacia.....	29
5.02. Descripción.....	30
5.02.01. Definición del contenido	30
5.02.02. Recopilación de información.....	30



5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.	31
5.03.01. Propuesta.	31
5.03.02. Glosario.	31
Capítulo VI.....	33
6.01. Recursos.....	33
6.01.01. Recursos humanos.....	33
6.01.02. Recursos tecnológicos.	33
6.01.03. Recursos financieros.....	33
6.02. Presupuesto.	34
6.03. Cronograma.	35
Capítulo VII	38
7.01. Conclusiones.....	38
7.02. Recomendaciones.	39
Referencias bibliográficas.....	40
Anexos.....	43



Índices de Tablas

Tabla N. 1. Matriz T	4
Tabla N. 2 Matriz de análisis de involucrados.	9
Tabla N. 3 Matriz de alternativas.	18
Tabla N. 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.	21
Tabla N. 5. Matriz del Marco Lógico.	26
Tabla N. 6. Presupuesto.	34
Tabla N. 7 Cronograma.	36



Índice de Figuras

Figura N. 1. Mapeo de Involucrados.....	7
Figura N. 2. Árbol de problemas.....	12
Figura N. 3. Árbol de objetivos.....	15
Figura N. 4. Diagrama de estrategias.....	24
Figura N. 5 Presentación de la farmacia Profesional.....	43
Figura N. 6 Almacenamiento de los insumos (Antes).....	43
Figura N. 7 Almacenamiento de los insumos (Después).....	44
Figura N. 8 Adquisición de Medicamentos e Insumo.....	44
Figura N. 9 Recepción Administrativa de Medicamentos e Insumos.....	45
Figura N. 10 Recepción Técnica de Medicamentos e Insumos.....	45
Figura N. 11 Almacenamiento de Medicamentos e Insumos.....	46
Figura N. 12 Control de Temperatura del refrigerador.....	46
Figura N. 13 Control de Temperatura del refrigerador.....	47
Figura N. 14 Recepción de Cobro de los Medicamentos e Insumos.....	47
Figura N. 15 Factura de Compra.....	48
Figura N. 16 Control de Inventario.....	48
Figura N. 17 Verificación de Fechas de Caducidad.....	49
Figura N. 18 Formato para el control de Inventario.....	50



Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de tesis, está elaborado para realizar un Levantamiento, Diseño y Estandarización del Proceso de almacenamiento de medicamentos e insumos de la farmacia "Profesional", ubicada en la parroquia de Guamaní, ya que tiene como objetivo principal la implementación de un manual de BPA, lo cual va a permitir llevar procesos y actividades para el adecuado almacenamiento de los medicamentos e insumos.

Para la elaboración de este manual se comenzó con la recolección de datos de la farmacia "Profesional", para poder realizar el levantamiento, diseño y estandarización, debido que la farmacia no cuenta con un manual de procesos de almacenamiento, de manera que va a estar diseñado a través de los macroprocesos, fichas de procesos, y flujogramas, lo cual ha venido trayendo dificultades de almacenar los medicamentos e insumos, también porque el personal no está lo suficientemente capacitado en las BPA.

Este manual les servirá de gran ayuda a la propietaria y personal de farmacia, para la respectiva aplicación en los procesos de adquisición, recepción, almacenamiento y dispensación. De esta manera la farmacia "Profesional" va a garantizar un stock, llevando un adecuado control de los medicamentos e insumos, para brindar un servicio de calidad de la farmacia, y satisfacción de los clientes.



Abstract

The present thesis project is designed to carry out a survey, design and standardization of the process of storage of drugs and supplies of the "Professional" pharmacy, located in the parish of Guamaní, since its main objective is the implementation of a manual of BPA, which will allow carrying processes and activities for the adequate storage of medicines and supplies.

For the preparation of this manual, the collection of data from the "Professional" pharmacy was started, in order to carry out the survey, design and standardization, since the pharmacy does not have a manual of storage processes, so it will be designed through macroprocesses, process sheets, and flowcharts, which has been making it difficult to store drugs and supplies, also because staff are not sufficiently trained in GAP.

This manual will be of great help to the owner and pharmacy staff, for the respective application in the processes of acquisition, reception, storage and dispensing. In this way the pharmacy "Professional" will guarantee a stock, taking an adequate control of the medicines and supplies, to provide a service of quality of the pharmacy, and customer satisfaction.



Introducción

El presente proyecto de tesis tiene como objetivo principal “Implementar un manual del proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos para garantizar el stock de la farmacia Profesional”, lo cual ha sido una problemática en los últimos años por la falta de conocimiento en las BPA, por la mala organización del personal de farmacia al momento de ordenar los medicamentos e insumos, y su falta de capacitación para poder realizar sus actividades de acuerdo a las normas establecidas por el MSP

Con el presente manual se pretende implementar los procesos de almacenamiento de acuerdo a la BPA, que permitan que el personal de farmacia realice de manera adecuada sus actividades, desde la adquisición, recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos e insumos.

Este manual les servirá de mucha ayuda a la propietaria y personal de farmacia, para poder guiarse al momento de realizar cada uno de los procesos de almacenamiento; así el personal de farmacia trabajara de forma correcta y ordenada, mejorando la calidad de atención de la farmacia, satisfaciendo la demanda de sus clientes de manera oportuna, con rapidez y eficiencia.



Capítulo I

1.01. Contexto

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento, constituyen un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloba políticas, actividades y recursos con el objeto mantener y garantizar la conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, para una buena prestación de servicios de salud. (UNIMED, 2004).

En la farmacia "Profesional" la insuficiente capacitación al personal ha generado un inadecuado manejo de almacenamiento de los medicamentos e insumos, debido al desconocimiento de las normativas de las BPA, generando una desorganización dentro de la farmacia y un incorrecto proceso del mismo almacenamiento, acompañado de un deficiente stock de medicamentos; para solventar estos problemas se realizara un levantamiento, diseño y estandarización del proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos, implementando un manual de las BPA para obtener procesos de calidad, y corregir el problema actual de la farmacia para el beneficio y mejora de la misma.



1.02. Justificación

La presente investigación surge a través de la problemática que tiene la farmacia “Profesional” debido al desconocimiento de las normativas de las BPA,

Es evidente que el almacenamiento dentro de la farmacia es importante, y el conocimiento de la BPA nos garantizaría tener las condiciones adecuadas para llevar un buen manejo de los medicamentos e insumos, disminuyendo las pérdidas económicas debido al deficiente stock que se presenta en la farmacia.

La Farmacia “Profesional” ubicada en la parroquia de Guamaní, en la actualidad no cuenta con un manual vigente de las BPA que les permita obtener un conocimiento profundo del almacenamiento; debido a la carencia de este se ha presentado un incorrecto proceso de almacenamiento, desorganización, y un inadecuado control de inventario.

Este proyecto tiene como finalidad implementar un manual de procesos de almacenamiento de los medicamentos e insumos cumpliendo con las BPA, que permita realizar actividades mediante la estandarización de los mismos, satisfaciendo las expectativas de la propietaria de la farmacia, optimizando el desempeño de sus empleados, garantizando un stock de acuerdo al requerimiento de los usuarios externos, brindando un mejor servicio y generando un cliente satisfecho.

1.03. Definición del problema central.

1.03.01. Definición de la Matriz T

La matriz T es una herramienta en la cual nos ayuda a identificar el problema central de nuestro proyecto es decir nos guía de donde debemos partir, del porque se presenta el problema central y hacia donde nos dirigimos o que es lo que queremos resolver.

Estos indicadores son los principales pero para darnos cuanta la valoración y la aceptación y aparte conocer cuáles son los principales motivos que se da el problema o los cuales nos ayudarían a cumplir el propósito están los siguientes:

- **Las Fuerzas Impulsadoras:** Son los factores que impiden que el problema actual se agrave. (Rovayo Mancheno, 2013).
- **Las Fuerzas Bloqueadoras:** Son los problemas que agravan o que provocan el problema actual. (Rovayo Mancheno, 2013).
- **Intensidad:** Es el nivel de impacto de la fuerza sobre las condiciones de la problemática actual. (Rovayo Mancheno, 2013).
- **Potencial de cambio:** Es cuánto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada. (Rovayo Mancheno, 2013).

Tabla N. 1.*Matriz T*

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Incorrecto proceso de almacenamiento generando el stock inadecuado e insuficiente.	Carencia de un manual de proceso de almacenamiento de medicamentos e insumos.				Implementar un manual de almacenamiento para garantizar el stock.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	PC	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Personal de farmacia con conocimientos de las BPA.	2	4	3	4	Insuficiente capacitación de las BPA.
Control permanente de inventario físico de los medicamentos e insumos.	3	4	3	4	Falta de control de stock de medicamentos e insumos.
Apoyo motivacional por parte de la propietaria de la farmacia.	2	4	2	3	No hay una buena comunicación y motivación por parte del personal.
Procesos almacenados correctamente y de calidad	3	5	4	5	Falta de procesos almacenados
Se aplican adecuadamente las BPA en los medicamentos e insumos.	3	5	4	5	No se aplican adecuadamente.

Nota: Menciona a los tres escenarios de la matriz t, situación empeorada, actual y mejorada. Elaborado por Verónica Vera.

1.03.02. Análisis del problema central.

En la matriz T se van a establecer las escalas con el más alto índice de la problemática central, ya que debido a esto se deberá establecer mejoras en el almacenamiento de los medicamentos e insumos para la farmacia.

Entre los escenarios más representativos tenemos a la situación empeorada, situación actual y la situación mejorada.

En la situación empeorada tenemos el incorrecto proceso de almacenamiento generando el stock insuficiente; como ventajas a las fuerzas impulsadoras que



ayudarán al problema que está surgiendo dentro de la farmacia, que el personal tenga conocimiento de las BPA, y lo apliquen adecuadamente, realicen un control permanente de inventario de los medicamento e insumos, apoyo motivacional al personal y todas estas fuerzas son las principales ventajas positivas por lo cual van emplearse en la ejecución del proyecto para mejorar la problemática actual.

En la situación mejorada se puede evidenciar que tenemos el implementar un manual de almacenamiento para garantizar el stock. En cambio las fuerzas bloqueadoras van a dar una desventajas con respecto a las fuerzas impulsadoras, como la insuficiente capacitación de las BPA por parte del personal de farmacia, la falta de control de stock de los medicamentos e insumos, la falta de comunicación, han llevado a que no se cumplan las normativas de almacenamiento de los medicamentos e insumos.

En la situación actual la farmacia presenta el problema central que es la carencia de un manual de proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos debido a sus problemas presentados como se pudieròn observar en las fuerzas bloqueadoras, en esta situación actual se presentaran el potencial de cambio que es modificar o aprovechar para llegar a la situación deseada, y la intensidad es el nivel de impacto de fuerza sobre las condiciones de la problemática actual las cuales serán calificadas en una escala del 1 al 5.

Capítulo II

2.01. Mapeo de Involucrados

El análisis de involucrados es una herramienta que permite identificar los actores sociales más importantes del Estado, sector privado y sociedad civil que pueden ser la base para la implementación de una intervención. Así mismo permite conocer el rol de los actores sociales, las funciones, actividades y responsabilidades e influencias en la implantación del proyecto. (CEMPRO-Planes y Proyectos, 2011).

A continuación se muestra a los involucrados directos e indirectos del problema planteado.

- **Involucrados directos:** Estos involucrados son aquellos que requieren de los servicios del proyecto para satisfacer la necesidad identificada como problema y es con ellos que el problema va a trabajar más cerca. (Marco, 2011).
- **Involucrados indirectos:** Son el resto de los habitantes o pobladores de la comunidad, con las cuales se relacionan los beneficiarios directos, y que corresponden con la población de referencia ya señalada. (Marco, 2011)



Figura N. 1. Mapeo de Involucrados.

Elaborado por. Verónica Vera.

2.01.01. Análisis de Mapeo de Involucrados.

En la elaboración del mapeo de involucrados se identificaron a los principales involucrados directos quienes participan dentro del problema investigado, entre ellos se mencionan: el investigador es quién se va a encargar de realizar la respectiva investigación del proyecto de tesis, la farmacia en la cual se llevara a cabo el proceso del almacenamiento a través del manual para su respectiva organización de los medicamentos e insumos, los clientes aquellos que van a comprar sus medicamentos, los auxiliares que van a ser los responsables de tener a la farmacia organizada cumpliendo con las BPA, la propietaria de la farmacia quién es la persona que ha brindado las facilidades para realizar este proyecto en su establecimiento, será el encargado de brindar capacitaciones de almacenamiento a sus empleados en forma continua, y obtener los beneficios al poseer este manual que

son, mantener un stock adecuado de medicamentos evitando pérdidas y fidelizando al cliente.

Estos involucrados directos son quienes serán los ejecutores principales en el problema del proceso del almacenamiento de los medicamentos e insumos. De acuerdo a lo investigado se determinara en cada uno de ellos los factores mediante los cuales participan en el proyecto.

2.02. Matriz de Análisis de Involucrados.

El análisis de involucrados parte desde el problema central, enfocándose en los problemas identificados y percibidos en forma habitual, recursos, mandatos y conflictos de cada actor respecto al problema central. (Rovayo Mancheno, 2013).

Según (Rovayo Mancheno, 2013), menciona las siguientes etapas para la formulación del análisis de involucrados.

- **Intereses sobre el problema:** Son motivaciones que impulsan las actuaciones del actor respecto al problema.
- **Problemas percibidos:** Situaciones negativas que limitan la capacidad de actuar o intereses del actor respecto al problema.
- **Capacidades, recursos y mandatos:** Son medios, condiciones y habilidades que dispone el actor para apoyar las acciones del proyecto.
- **Intereses sobre el proyecto:** Son expectativas o necesidades insatisfechas relacionadas con el problema que el actor espera que el proyecto responda.
- **Conflictos:** Intereses contrapuestos que no se logra conciliar en torno al problema.
- **Acuerdos:** Son intereses que se ha logrado conciliar y alinear en torno al problema. (Rovayo Mancheno, 2013).

Tabla N. 2.

Matriz de análisis de involucrados

Involucrados	Intereses Sobre el Problema	Problemas Percibidos	Capacidades, Recursos y Mandatos	Intereses sobre el proyecto	Conflictos	Acuerdos
Investigador	Solucionar el problema en la farmacia.	Insuficiencia de dinero.	-Económico. -Ley orgánica de la salud.	Implementar un manual del proceso de almacenamiento.	Ninguno	Desarrollar procesos de almacenamiento
Auxiliares de farmacia	Establecer un correcto inventario físico de los medicamentos insumos.	Conocimientos deficientes de almacenaje.	-Buenas prácticas de almacenamiento. -Ley orgánica de la salud.	Cumplir con las normativas de las BPA.	Inadecuado apoyo por parte la propietaria de la farmacia.	Mantener una buena comunicación con la propietaria de la farmacia.
Propietaria de la farmacia	Controlar el proceso de almacenaje de los medicamentos.	Desorganización del almacenamiento.	-Económicos -ARSA -MSP	Cumplir y aplicar el proceso de almacenamiento.	Ninguno	.Capacitación permanente del proceso del almacenamiento.
Clientes	Mejor atención y satisfacción en la dispensación de los medicamentos	Inexistencia de los medicamentos requeridos en el momento de la compra	-Económicos -Prescripción médica y seguridad de los medicamentos.	Manejo adecuado de administrar los medicamentos y satisfacción del cliente.	Falta de control sobre existencia de medicamentos.	Medicamentos que garanticen la salud del cliente.
Farmacia	Garantizar un stock de los medicamentos e insumos.	Control inadecuado de los medicamentos.	-Económicos, humanos. -ARSA, MSP, Ley Orgánica de la salud.	Que el manual implementado sea aceptado por la propietaria de la farmacia.	Desinterés de llevar un control Físico de inventario de la farmacia.	Brindar un buen servicio para la satisfacción de los clientes.

Nota: Menciona aquellos involucrados directos presentes en la matriz.

Elaborado por. Verónica Vera.



2.02.01. Analisis de Matriz de Involucrados.

En el análisis realizado de la matriz de involucrados a través de los actores del proyecto se establecieron los diferentes intereses sobre el problema que tienen para el correcto manejo adecuado de los medicamentos. También en los problemas percibidos se presentaron negatividades en los involucrados como el desconocimiento de las BPA por parte del personal y desorganización dentro de la farmacia.

La falta de recursos económicos hace que no cuente con la capacitación suficiente del almacenamiento para los empleados de la farmacia; debido a que ha traído arrastrando problemas por desconocimiento de las BPA. El interés sobre el proyecto de la farmacia es la aplicación del manual para garantizar el stock de los medicamentos e insumos, con estos los acuerdos entre el investigador y la propietaria de la farmacia tienen que estar ligados para el beneficio de garantizar un buen servicio al cliente.

Capítulo III

3.01. Árbol de Problemas

“El análisis de problema permite determinar las causas más relevantes de un problema social. Este análisis se realiza bajo la consideración de que su conocimiento sirve como pauta para la selección de alternativas de solución.”

(Maurtua M., (s.f).)

- **Causas:** Son las acciones responsables de la situación planteada, que se representan como las raíces del árbol. (Marco, 2011).
- **Efectos:** Son las consecuencias de la situación planteada como problema, que se reopresentan como el folleto del árbol. (Marco, 2011).

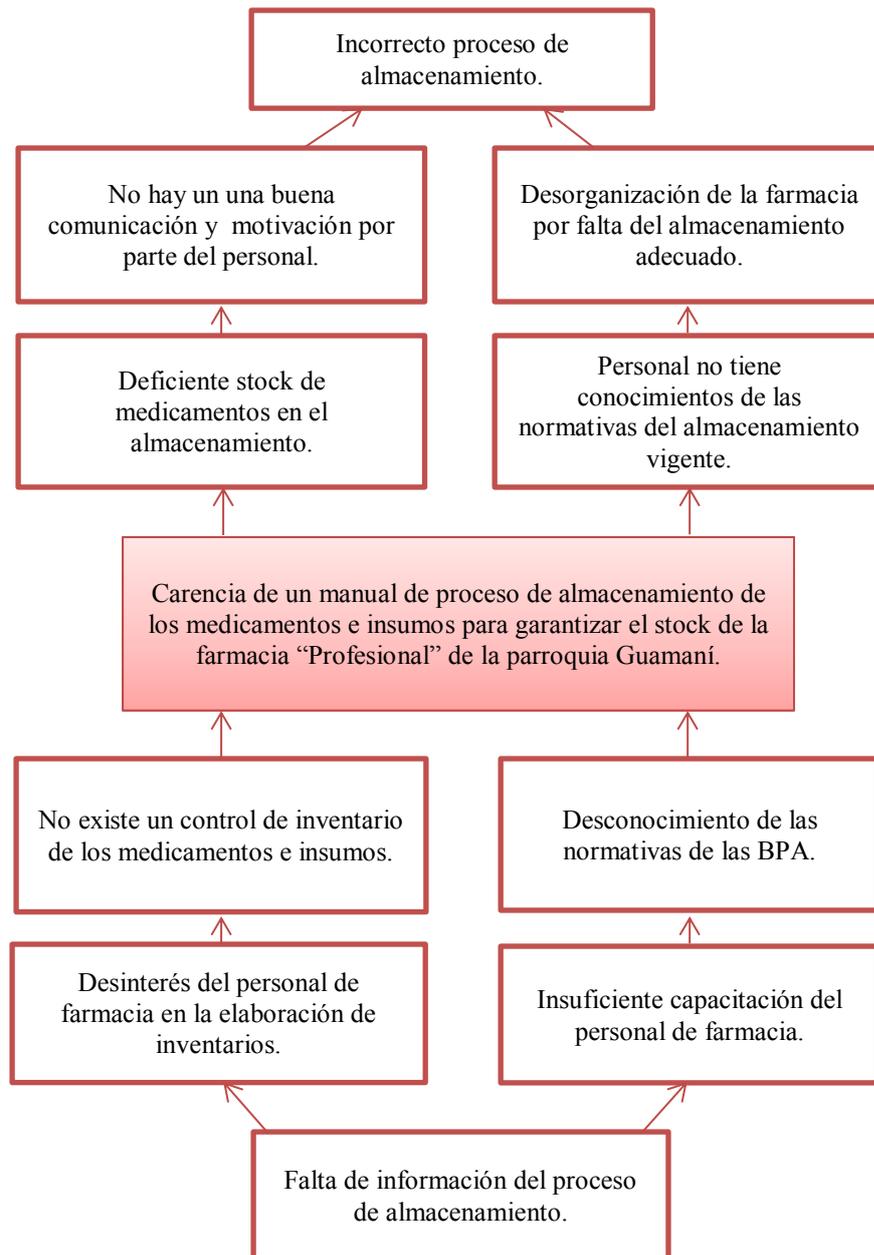


Figura N. 2. Árbol de problemas.

Elaborado por: Verónica Vera.



3.01.01. Análisis de Árbol de Problemas

De acuerdo a la realización del árbol de problemas se muestra el principal problema que es la carencia de un manual de proceso de almacenamiento para garantizar el stock de la farmacia "Profesional", entre sus causas tenemos el desconocimiento de las normativas de las BPA, esto ha conllevado a que no haya un control de almacenaje por parte de los auxiliares, la insuficiente capacitación a los auxiliares de la farmacia, debido a que la propietaria de la farmacia no le brinda mucha importancia para sus empleados, la falta de información y la inexistencia del control de inventario, estas causas han determinado factores determinantes del problema central. Los efectos son las consecuencias provocados por las causas en los cuales podemos evidenciar, la desorganización en la farmacia, debido al manejo inadecuado de los medicamentos e insumos esto también ha traído consecuencias a que no existe una buena relación y comunicación entre los auxiliares, la deficiente stock de los medicamentos en el almacenamiento se debe a que los empleados no realizan un inventario correcto de los medicamentos e insumos, esto ase que la farmacia no este en buen funcionamiento.



3.02. Árbol de Objetivos

Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos, deseables y realistas, en un árbol similar al de problemas denominado árbol de objetivos. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines. (Marco, 2011).

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite:

- Describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas.
- Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia
- Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.

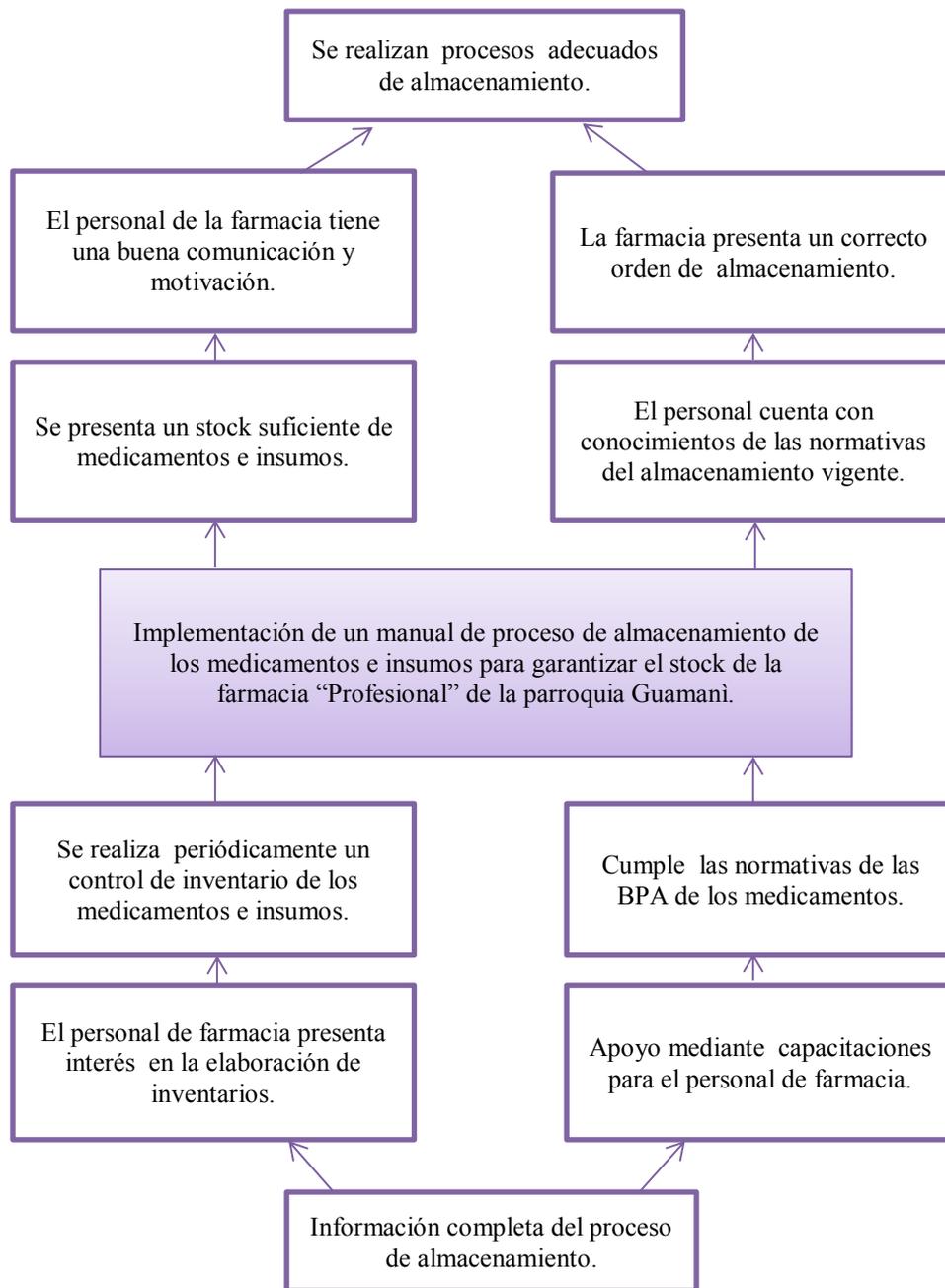


Figura N. 3. Árbol de objetivos.

Elaborado por. Verónica Vera.



3.02.01. Análisis de Árbol de Objetivos

En nuestro árbol de objetivos hemos tenido como propósito del proyecto la implementación de un manual de proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos para garantizar el stock de la farmacia, esto va a llevar a la farmacia a obtener beneficios tanto para los empleados como para el propietario de la farmacia. Así como también se pueden evidenciar los componentes que son: realizar periódicamente el control de inventario, apoyo en las capacitaciones a los auxiliares, conocimientos e información en el almacenamiento. Y en la finalidad del proyecto tendremos, realizar procesos adecuados de almacenamiento, buena comunicación y motivación del personal, stock suficiente de medicamento y orden correcto dentro de la farmacia. Este árbol de objetivo será de gran importancia para mejorar los problemas tanto de las causas y efectos presentados desde el árbol de problemas, logrando a obtener mejoras en la farmacia y también con los clientes para su respectiva satisfacción.



Capítulo IV

4.01. Análisis de Alternativas

El análisis de alternativas consiste en la distinción y evaluación de las diferentes acciones o formas de solucionar el problema. Para ello se parte del árbol de objetivos y se configuran las alternativas viables y pertinentes. (Marco, 2011).

En la siguiente matriz se van a identificar los objetivos principales las cuales van a dar resultado al problema central, así mismo mediante sus componentes le daremos las respectivas calificaciones a cada uno de los objetivos establecidos.

Tabla N. 3.

Matriz de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad ad técnica	Factibilidad ad financiera	Factibilidad ad social	Factibilidad ad política	Total	Categoría
Stock suficiente de medicamentos e insumos.	4	4	3	5	5	21	Medio alto
Implementación de un manual de procesos de almacenamiento de los medicamentos e insumos.	5	5	5	5	5	25	Alto
Procesos adecuados de almacenamiento.	4	4	4	3	4	19	Medio alto
Personal de farmacia cuenta con conocimientos de las normativas de las BPA.	4	4	5	4	5	22	Medio alto
Total	17	17	17	17	19	87	

Nota: Indica a los objetivos de la matriz de alternativas.

Elaborado por. Verónica Vera.

4.01.01 Análisis de Alternativas.

Se logró determinar en la matriz de alternativas al objetivo principal del proyecto con mayor puntaje como una gran importancia que tiene la farmacia "Profesional" de implementar un manual para el uso correcto y conocimiento de almacenamiento de los medicamentos e insumos, ya que tiene un impacto sobre el propósito que se va a realizar considerando también la factibilidad técnica como una propuesta en aplicar un manual de proceso de almacenamiento para el correcto funcionamiento de los medicamentos e insumos en la farmacia. En la factibilidad financiera el investigador y propietario de la farmacia cuentan con el capital financiero necesario para la implementación del manual que les ayudara para que sus empleados puedan obtener el conocimiento de las BPA.

En la factibilidad social el manual va a tener una aceptación por parte de los auxiliares y propietaria de la farmacia, ya que este proyecto les servirá de mucha ayuda para aprender el correcto manejo de almacenamiento de medicamento e insumos, y para su respectivo conocimiento en cuanto a las BPA. Al igual en la factibilidad política el manual va a estar implementado por las normativas de las BPA.

4.02. Matriz de Análisis de Impacto los Objetivos.

En la matriz de análisis de objetivos nos permite identificar el objetivo principal en la cual se obtuvo desde la anterior matriz de análisis de alternativas el mayor alto puntaje, con este objetivo se van a medir las categorías en cada uno de los diferentes puntos para lograr cumplir con el propósito de la investigación la misma que tendrá una categoría del 1 al 4 de alta, media y baja.



Según (Rovayo Mancheno, 2013). Las principales herramientas metodológicas para la calificación de los rangos para cada son los siguientes:

- Alta: 4
- Media: 2
- Bajo: 1

Tabla N. 4.

Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos.

Objetivos	Factibilidad de lograrse alta, media, baja (4-2-1)	Impacto de 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
	*Los principales beneficiarios son la propietaria y auxiliares de la farmacia. 4	*Trabaja en equipo con participación igualitaria de género. 4	*Realiza un adecuado inventario para detectar cualquier deterioro de medicamentos caducados. 4	*Responde a las expectativas de los beneficiarios. 4	*Fortalece la participación de los auxiliares, y propietaria de la farmacia dentro de las actividades de almacenamiento. 4	
Implementación de un manual de procesos de almacenamiento para garantizar el stock de los medicamentos e insumos.	*Cumple con las normas de las BPA. 4	*Fomenta la igualdad de género. 4	*Favorece la calidad de los medicamentos e insumos cumpliendo con las BPA. 4	*Los clientes tienen un servicio de calidad que cumple con sus expectativas de atención. 4	*Se compromete el personal que labora en la farmacia a cumplir con las normas establecidas. 4	68 Puntos ALTA
	*Correcto control del almacenamiento de los medicamentos e insumos. 4	*Cumple el respeto a los derechos humanos. 4	*Mejora el entorno social en la farmacia entre los trabajadores. 4	*Mantiene un orden y control en el proceso de almacenamiento. 4	*Se estandariza el control del almacenaje. 4	
	*Existe el capital financiero para la realización del manual. 4			*Garantiza un manejo adecuado de los medicamentos e insumos. 4		
Total	16	12	12	16	12	

Nota: Indica al principal objetivo con respecto a cada uno de los análisis de factibilidad, impacto, relevancia y sostenibilidad, representados en la matriz.

Elaborado por. Verónica Vera.

4.02.01. Análisis de Impacto de los Objetivos.

En el cuadro de la matriz se evidencia el objetivo principal, siendo este la implementación de un manual para garantizar el stock de los medicamentos e insumos, este objetivo permite que el proyecto cumpla con el levantamiento, diseño y estandarización que se aplica en el proceso de almacenamiento.

La factibilidad de lograrse es positiva y de alta puntuación en cada uno de los ítems señalados, debido a que los principales beneficiarios son el dueño y personal de farmacia, el cumplimiento de las normas de las BPA, también realizan el correcto control de almacenamiento de los medicamentos e insumos, existe el capital financiero para la realización del manual.

En el impacto de género lo que pretende es el trabajo en equipo con participación igualitaria de género, fomentando la igualdad y el cumplimiento a los derechos humanos, de esta manera lograremos que el personal realice sus respectivos procesos de almacenamiento que serán destacados a partir del mapa de proceso ya sean estratégicos, claves y de apoyo, de esta manera se describe las actividades correspondiente dentro del diseño que se realiza a través de flujogramas. En el impacto ambiental se toma las medidas adecuadas para que se realicen las acciones y las actividades a tiempo para que no existan medicamentos caducados, su devolución sea oportuna, ya que existe un reglamento para los establecimientos farmacéuticos, que facilita el manejo y control de los medicamentos y permite controlar fechas de caducidad para evitar el deterioro de los medicamentos, permitiendo la permanencia de su calidad cumpliendo con las BPA.

En la relevancia se mide la importancia y la calidad que tendrá el manual en la farmacia "Profesional", debido a que favorece las expectativas de los beneficiarios, el propietario de la farmacia, los auxiliares y los clientes, manteniendo la farmacia

en orden y control, mediante el cambio en el proceso de almacenamiento que garantiza el manejo adecuado de los medicamentos e insumos, para cumplimentar la realización del proyecto.

En la sostenibilidad del proyecto se evalúa la perdurabilidad y seguimiento una vez se ha implementado el manual, con respecto a la participación que tendrá el propietario y los auxiliares de la farmacia dentro de las actividades de almacenamiento, el grado del compromiso por parte del personal de la farmacia para la respectiva aplicación y control estandarizado en el almacenamiento de los medicamentos e insumos bajo las normativas de las BPA.

4.03. Diagrama de estrategias.

“Establece 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.” (Rovayo Mancheno, 2013).

Según (Rovayo Mancheno, 2013), Indica las siguientes estructuras y alcances:

- Vincula a cada estrategia a todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada.
- Determina los límites del proyecto.
- Determina los objetivos específicos.

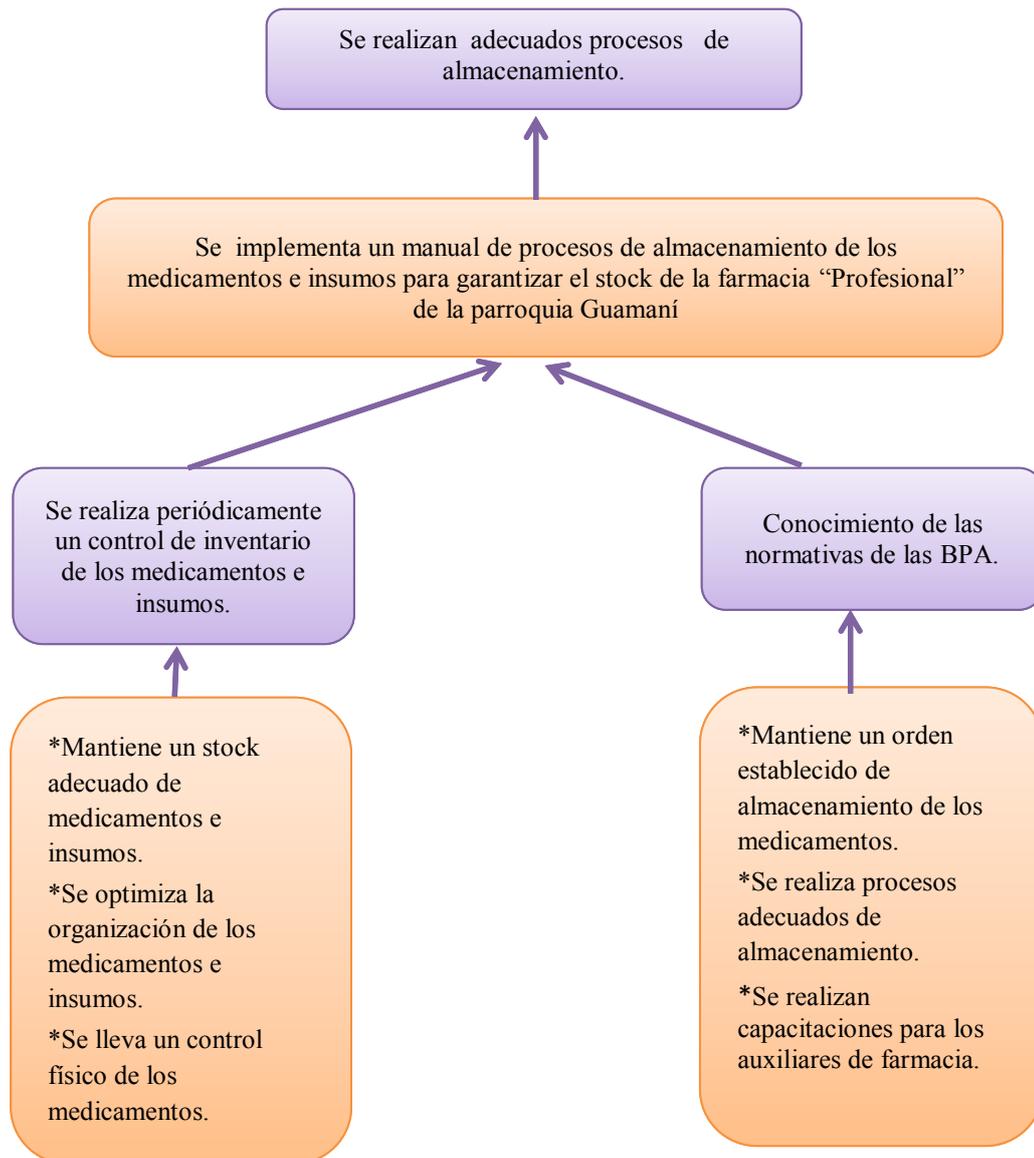


Figura N. 4. Diagrama de estrategias.

Elaborado por. Verónica Vera.

4.03.01. Análisis de Diagrama de Estrategias.

Dentro del diagrama de estrategias como propósito planteado se evidencia la implementación de un manual de proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos para garantizar el stock de la farmacia, con la finalidad de que se realicen adecuados procesos de almacenamiento.

También se muestran sus principales componentes en los cuales se van a establecer en cada uno de ellos sus objetivos específicos que ayudarán a que se cumplan con la totalidad normalidad para la respectiva ejecución del proceso de almacenamiento aplicado en el manual del proyecto de la farmacia.

4.04. Matriz del Marco Lógico.

“Es una herramienta para la formulación de proyectos que permite sustentar e instrumentar su diseño, ejecución y monitoreo y evaluación”. (Rovayo Mancheno, 2013).

Según (Rovayo Mancheno, 2013), menciona a los diferentes aspectos relevantes para la construcción de la matriz del marco lógico.

- **Finalidad:** Son los beneficios globales del proyecto.
- **Propósito:** Describe el impacto o resultado directo del proyecto.
- **Componentes:** Describen los bienes y/o servicios que deben producirse.
- **Actividades:** Describen como se producirán los componentes.
- **Indicadores:** Son medidas para verificar el logro de la finalidad
- **Medios de verificación:** Son fuentes de datos para verificar los indicadores de la finalidad.
- **Supuestos:** Son factores externos para la sostenibilidad del proyecto.

Tabla N. 5.

Matriz del Marco Lógico.

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FINALIDAD Lograr presentar un correcto orden de almacenamiento.</p>	<p>Medicamentos</p> $\frac{\text{Medicamentos ordenados}}{\text{Medicamentos totales}} * 100$ $\frac{450}{800} * 100 = 56.25\%$	<p>Registro de los medicamentos e insumos almacenados.</p>	<p>Se realiza una buena organización y almacenaje en la farmacia.</p>
<p>PROPÓSITO Implementación de un manual de proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos para garantizar el stock de la farmacia "Profesional" de la parroquia Guamaní.</p> <p>COMPONENTES</p>	<p>Procesos</p> $\frac{\text{Procesos diseñados}}{\text{Procesos Totales}} * 100$ $\frac{10}{10} * 100 = 100\%$	<p>Procesos de almacenamiento presentes en el manual.</p>	<p>Auxiliares y propietario de la farmacia "Profesional" dispuestos aplicar procesos adecuados de medicamentos.</p>
<p>* Se realiza periódicamente un control de inventario de los medicamentos e insumos.</p>	<p>Stock</p> $\frac{\text{Control de Stock físico cda 3 meses}}{\text{Control de stock totales en un año}} * 100$ $\frac{3}{12} * 100 = 25\%$	<p>*Control estadístico del stock de medicamentos e insumos.</p>	<p>*Se mantiene el stock adecuado de los medicamentos</p>
<p>*Cumple la normativa de las BPA de los medicamentos.</p>	<p>Eval. del desempeño</p> $\frac{\text{Eval. del desempeño de los trab. en las normati de las BPA.}}{\text{Eva. totales}}$ $\frac{2}{3} * 100 = 6,66\%$	<p>*Listado de cotejo del desempeño</p>	<p>*Cumplimiento de normativas establecidas dentro de la farmacia.</p>
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>PRESUPUESTO \$300,00</p>		
<p>*Mantiene un stock de medicamentos e insumos.</p>	<p>Dev. De medicamentos</p> $\frac{\# \text{ de dev. de medicamentos}}{\# \text{ de dev. totales mes}} * 100$ $\frac{3}{3} * 100 = 100\%$	<p>*Registro de compras de medicamentos e insumos.</p>	<p>*Perchas de medicamentos e insumos abastecidos</p>
<p>*Capacitaciones para los auxiliares de farmacia.</p>	<p>Capacitaciones</p> $\frac{\text{Capacit. brindadas}}{\text{Capacit. totales programadas mes}} * 100$ $\frac{1}{6} * 100 = 16.67\%$	<p>*Registro de asistencia</p>	<p>*Personal capacitado para brindar un servicio de calidad a los clientes</p>

Nota: Representa la matriz del marco lógico, en lo que se evidencian la finalidad el propósito, componentes y actividades.
Elaborado por. Verónica Vera.

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDIANTE UN MANUAL PARA GARANTIZAR EL STOCK DE LA FARMACIA "PROFESIONAL" UBICADA EN LA PARROQUIA GUAMANÍ D.M.Q 2017-2017.



4.04.01. Análisis de la Matriz del Marco Lógico

En la matriz podemos identificar la temática del problema central, y se puede dar solución ya que cumple con todos los requisitos para que sea viable, como se puede verificar el propósito del manual es la implementación de un manual de proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos para garantizar el stock de la farmacia "Profesional", la cual está basada en las normativas de las BPA. Mediante los indicadores presentes se puede mostrar el tiempo ejecutado en las actividades en los procesos, como también la verificación del periodo del stock de los medicamentos. Para la obtención de la finalidad y propósito del proyecto se describen los componentes y actividades correspondientes que nos permite dar cumplimiento a la implementación del manual del proceso del almacenamiento logrando a mantener un stock de medicamentos e insumos, cumpliendo con la normativa de las BPA de los medicamentos y realizando capacitaciones periódicamente. Todos estos componentes y actividades se evidencian a través de los medios de verificación como son registros de medicamentos, procesos de almacenamiento, guía de las BPA, control estadístico del stock de medicamento, facturas y orden compras, asesoría y verificación del personal y documentos de registro de asistencias de capacitaciones.

Capítulo V

5.01. Antecedentes

La farmacia "Profesional" ha pretendido siempre brindar un buen servicio de calidad al cliente mediante la dispensación de medicamentos e insumos que cubran sus demandas.

Pero se ha detectado que en la farmacia "Profesional" presenta problemas de almacenamiento de los medicamentos, debido a que no existen un control adecuado del inventario físico de los medicamentos e insumos, también porque sus trabajadores no han recibido las debidas capacitaciones de las BPA, todos estos problemas son la consecuencia de una mala desorganización, y de un incorrecto proceso de almacenamiento.

Evidenciados todos estos problemas lo que se quiere es cambiar, mediante la implementación de un manual de levantamiento, diseño y estandarización del proceso de almacenamiento, el mismo que ayudará a los auxiliares de farmacia a guiarse y a obtener un correcto orden dentro de la farmacia, cumpliendo las actividades en cada uno de los procesos expuestos del almacenamiento para así lograr beneficios para la farmacia y pueda laborar con total normalidad.

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

Un manual es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa. (Perez & Gardey, 2013).

5.01.01. Importancia del manual en la farmacia.

El presente manual va a ser de mucha utilidad y tendrá ventajas positivas al momento de ser manejado, entre ellas se pueden describir los siguientes:

- Se mantendrá un correcto orden de almacenamiento de los medicamentos e insumos.
- El personal de la farmacia estará capacitado en las BPA, para realizar sus actividades referidas al almacenamiento.
- Se estandarizarán los procesos y actividades adecuados para mejorar el almacenamiento de los medicamentos e insumos.
- Se presentará un stock suficiente de medicamentos en el almacenamiento.
- La farmacia tendrá un control periódico de inventario para la verificación de medicamentos próximos a caducar.



5.02. Descripción.

5.02.01. Definición del contenido

- Introducción
- Objetivo general
- Objetivo específico
- Estructura
- Alcance
- Marco legal
- Misión
- Visión
- Grupo de Interés
- Necesidades y expectativas
- Mapa de proceso, macroprocesos, fichas de procesos, diagrama de flujos
- Glosario

5.02.02. Recopilación de información.

- Internet (pág. web).
- Guías
- Manuales.
- Libros.
- Información de la farmacia
- Tesis
- Entrevista de la propietaria y personal de farmacia.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

5.03.01. Propuesta.

Levantamiento, Diseño y Estandarización del proceso de almacenamiento de los medicamentos e insumos mediante un manual para garantizar el stock de la farmacia "Profesional" ubicada en la parroquia Guamaní D.M.Q 2017-2017.

5.03.02. Glosario.

Stock: Son las existencias en mercancías o productos que una empresa tiene almacenado en espera de su venta o comercialización. (Escudero Serrano, 2014).

Estandarización: Significa que la documentación indique cómo va a efectuarse el proceso, los procedimientos y las instrucciones a seguir, que entrenamiento requiere el personal y en que consiste el desempeño aceptable. (Murà).

Almacenamiento: Es ubicar la mercadería más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente. (Escudero Serrano, 2014).

Medicamentos: Un medicamento es una sustancia con propiedades para el tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos. (Cedimcat, 2007).

Dispensación: Acto profesional de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

BPA: Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos. (Arechua de la Cruz, 2015).

Farmacia: Es el arte y la ciencia de preparar y expender medicamentos y de suministrar al público la información relacionada con los fármacos. (Remington, 2003).

Diseño: En su forma más general, diseño es el arte de lo posible. En términos más técnicos, diseño es el proceso consciente y deliberado por el cual elementos, componentes, potenciales, tendencias, etc. (EcoHabitar, 2016).

El diseño es una actividad creativa orientada a soluciones, que trabaja en intervenciones concretas. (Andes, 2016).

Factibilidad: Es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de un proyecto y corresponde a la última fase de la etapa-operativa o de formulación dentro del ciclo del proyecto. (Gestipolis, 2001).

Área de recepción: Es el espacio donde se colocan los pedidos que llegan a la farmacia, para luego ser sometidos al proceso de recepción (Técnica y administración). (Narvaez Espitia, 2013).

Indicador: Son instrumentos o herramientas que permite evaluar los resultados frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. (DeConceptos.com, 2017).

Actividades: Las actividades son aquellas tareas o labores que cada individuo ejerce diariamente. (CONCEPTODEFINICION.DE, 2015).

Capítulo VI

6.01. Recursos.

Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer un necesidad. (Significados , 2017).

6.01.01. Recursos humanos

- Investigador (Verónica Vera)
- Tutor (Dra. Cecilia Dávila)
- Propietaria (Hermelinda Méndez)
- Personal de la farmacia (Maricela Iza, Fernanda Cazar)
- Lector (Ing. Alejandra Quezada)

6.01.02. Recursos tecnológicos.

- Computadora
- Internet
- Impresora
- Copiadora
- Cámara fotográfica

6.01.03. Recursos financieros.

- Financiamiento propio del investigador

6.02. Presupuesto.

Un presupuesto es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia. (González, 2002).

Tabla N. 6.

Presupuesto.

Materiales Utilizados	Cantidad	Valor Unitario	Total
Computadora	1	\$450	\$450
Impresora	1	\$150	\$150
Internet	6 meses	\$30	\$180
Impresiones	\$400	\$0.10	\$40,00
Esferos	2	\$0,45	\$0.90
Lápiz	2	\$0,50	\$1,00
Borrador	1	\$0,40	\$40
Carpeta	1	\$1,20	\$1,20
Grapadora	1	\$2,75	\$2,75
Transporte			\$0,50
Alimentación		\$1,00	\$60,00
CD'S tesis	4	\$2,00	\$6,00
Pago de tesis			\$800,00
Empastados	2	7,00	\$14,00
Total			1,746,35

Nota. Representa los recursos utilizados en el presupuesto del proyecto de tesis.

Elaborado por. Verónica Vera.



6.03. Cronograma.

El cronograma de actividades es el calendario de trabajo que se propone para la realización de la tesis. Consiste en especificar las distintas actividades que se realizarán, en orden secuencial y asignando a cada una de ellas el tiempo previsto para su realización. Deben ponerse con la mayor claridad y precisión posibles, para facilitar el cálculo del tiempo que demandará cada una. (Bacca, 2010).



Tabla N. 7.

Cronograma.

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELECCIÓN DEL TEMA			X																					
ENTREGA DEL FORMULARIO (UTO1)				X																				
CAPÍTULO 1 Contexto Justificación Definición del problema central matriz T Análisis de la matriz T						X																		
CAPÍTULO 2 Mapeo de involucrados Análisis del mapeo de involucrados Análisis de la matriz de involucrados								X																
CAPÍTULO 3 Árbol de problemas Análisis del árbol de problemas Árbol de objetivos Análisis del árbol de objetivos										X														
CAPÍTULO 4 Matriz de análisis de alternativas Análisis de la matriz de alternativas Matriz de análisis de impacto de los objetivos Análisis de la matriz de impacto de los objetivos Diagrama de estrategias Análisis de diagrama de estrategias Matriz del marco lógico											X													

Capítulo VII

7.01. Conclusiones.

Este manual les servirá como guía, tanto para el personal de farmacia y propietaria, para solventar sus problemas, como son la mala ubicación de los medicamentos e insumos, la falta de un control de inventario y el desconocimiento de las normativas de las BPA.

Con la ayuda de este manual se va evitar errores de almacenamiento a futuro, debido que estarán presentes las actividades de cada uno de los procesos.

Este manual está basado en las normas de las BPA, del Reglamento para Establecimientos Farmacéuticos, que Permitirá que el personal tenga un conocimiento más profundo al momento de realizar sus funciones adecuadamente en la farmacia "Profesional" al tener un documento de respaldo en la realización de los mismos.



7.02. Recomendaciones.

- Realizar periódicamente un control de inventario de los medicamentos e insumos.
- Seguir las actividades y tareas designadas aplicadas en las fichas de procesos.
- Capacitar constantemente al personal de farmacia sobre las BPA.
- Guiarse con el manual aplicado para obtener un mejor conocimiento del almacenamiento.
- Mantener los medicamentos bien organizados de acuerdo a las normas del almacenamiento.
- Realizar en buen mantenimiento físico de las áreas de almacenamiento de la farmacia.
- Tener un control de las condiciones ambientales y físicas para la adecuada higiene de los medicamentos e insumos.

Referencias bibliográficas.

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (11 de 2015). *Guía de Dispensación y Socialización*. Recuperado de:
http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/GE-D.2.1-EST-05_GUIA_DISPENSACION_SOCIALIZACION.pdf
- Andes, U. d. (2016). *Departamento de Diseño*. Recuperado de:
<https://design.uniandes.edu.co/pregrado/que-es-diseno/>
- Arechua de la Cruz, J. E. (2 de 03 de 2015). *Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios*. Recuperado de:
http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EAccMed/ReunionesTécnicas/PONENCIAS/MARZO_2016/PONENCIA_DIA2/03_ETDEF_DIGEMID_MANUAL_BUENAS_PRACTICAS.pdf
- Bacca, R. R. (2010). *Introducción teórica y práctica a la investigación histórica*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- Cádiz, U. d. (2007). *Guía para identificación y análisis de procesos*. Recuperado de:
http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos
- Cedimcat. (11 de 10 de 2007). *¿Qué es un medicamento?*. Recuperado de:
http://www.cedimcat.info/index.php?option=com_content&view=article&id=209:que-es-un-medicamento&catid=40&Itemid=472&lang=es
- CEMPRO-Planes y Proyectos . (11 de 2011). *Análisis de Involucrados*. Recuperado de: <http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-1-analisis-de-involucrados.html>
- CONCEPTODEFINICION.DE. (24 de 06 de 2015). *Definición de Actividades*. Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/actividades/>

DeConceptos.com. (2017). *Concepto de Indicador*. Recuperado de:

<http://deconceptos.com>. Obtenido de <http://deconceptos.com/general/indicador>

EcoHabitar. (8 de 8 de 2016). *Concepto de Diseño*. Recuperado de:

<http://www.ecohabitar.org/que-es-diseno/>

Ediciones Legales. (05 de 2013). *Reglamento de Buenas Prácticas de*

Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos

Farmacéuticos. Recuperado de: [http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf)

[Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf)

Escudero Serrano, M. J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.

Espinoza, O. (4 de Febrero de 2013). *Control de Inventarios según Autores*.

Recuperado de: [http://inventariosautores.blogspot.com/2013/02/control-de-](http://inventariosautores.blogspot.com/2013/02/control-de-inventarios-segun-autores.html)

[inventarios-segun-autores.html](http://inventariosautores.blogspot.com/2013/02/control-de-inventarios-segun-autores.html)

Gestipolis. (8 de abril de 2001). *¿Qué es el estudio de factibilidad en un proyecto?*.

Recuperado de: [https://www.gestipolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-](https://www.gestipolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/)

[en-un-proyecto/](https://www.gestipolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/)

González, M. (11 de 08 de 2002). *Definición del presupuesto y sus tipos*. Recuperado

de: <https://www.gestipolis.com/definicion-presupuesto-tipos/>

Marco, A. C. (Noviembre de 2011). *Guía de diseño de proyectos sociales*

comunitarios bajo el enfoque del marco lógico. Recuperado de:

<http://abacoenred.mayfirst.org>. Obtenido de [http://abacoenred.mayfirst.org/wp-](http://abacoenred.mayfirst.org/wp-content/uploads/2015/10/guia_de_diseno_de_proyectos_sociales_comunitarios_bajo_el_enfoque_del_marco_logico__comp.pdf)

[content/uploads/2015/10/guia_de_diseno_de_proyectos_sociales_comunitarios](http://abacoenred.mayfirst.org/wp-content/uploads/2015/10/guia_de_diseno_de_proyectos_sociales_comunitarios_bajo_el_enfoque_del_marco_logico__comp.pdf)

[_bajo_el_enfoque_del_marco_logico__comp.pdf](http://abacoenred.mayfirst.org/wp-content/uploads/2015/10/guia_de_diseno_de_proyectos_sociales_comunitarios_bajo_el_enfoque_del_marco_logico__comp.pdf)



Maurtua, M. ((s.f.)). *Cempro Planes y proyectos, definición de Problema Central.*

Recuperado de: <http://www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html>

Murúa, C. A. (s.f.). *Mejoramiento de los Procesos Administrativos.*

Narvaez Espitia, M. E. (6 de Marzo de 2013). *Farmacia.* Recuperado de:

<http://ceprofarma.blogspot.com/2013/03/farmacia-es-la-ciencia-ypractica-de-la.html>

Perez, J., & Gardey, A. (2013). *Manual de Usuario.* Recuperado de:

<https://definicion.de/manual-de-usuario/>

Remington. (2003). *Farmacia.* Buenos Aires: Médica panamericana.

Rovayo Mancheno, J. S. (2013). *Marco lógico para el diseño y conceptualización de proyectos.*

Significados . (2017). *Significado de Recursos.* Recuperado de:

<https://www.significados.com/recursos/>

UNIMED. (26 de Abril de 2004). Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Recuperado de:

<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s19016es/s19016es.pdf>

Anexos



Figura N. 5 Presentación de la farmacia Profesional



Figura N. 6 Almacenamiento de los insumos (Antes).



Figura N. 7 Almacenamiento de los insumos (Después).

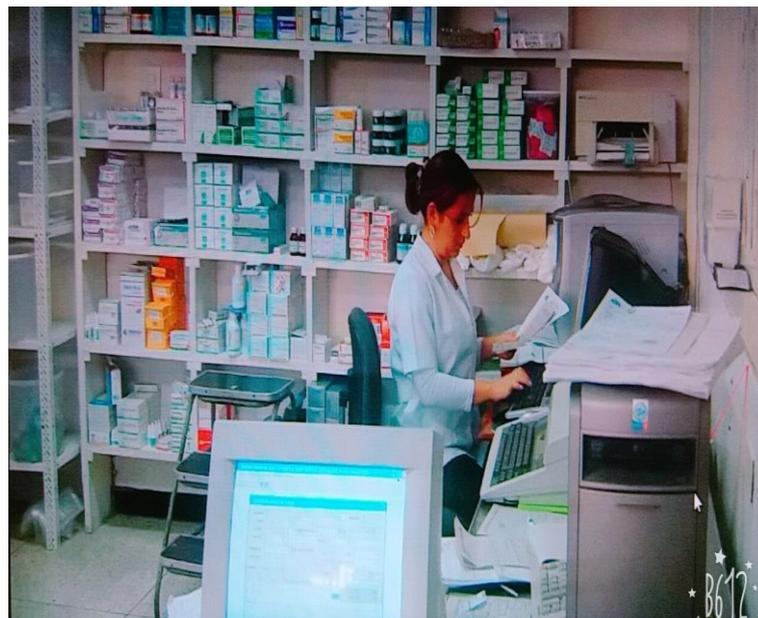


Figura N. 8 Adquisición de Medicamentos e Insumo



Figura N. 9 Recepción Administrativa de Medicamentos e Insumos



Figura N. 10 Recepción Técnica de Medicamentos e Insumos



Figura N. 11 Almacenamiento de Medicamentos e Insumos



Figura N. 12 Control de Temperatura del refrigerador

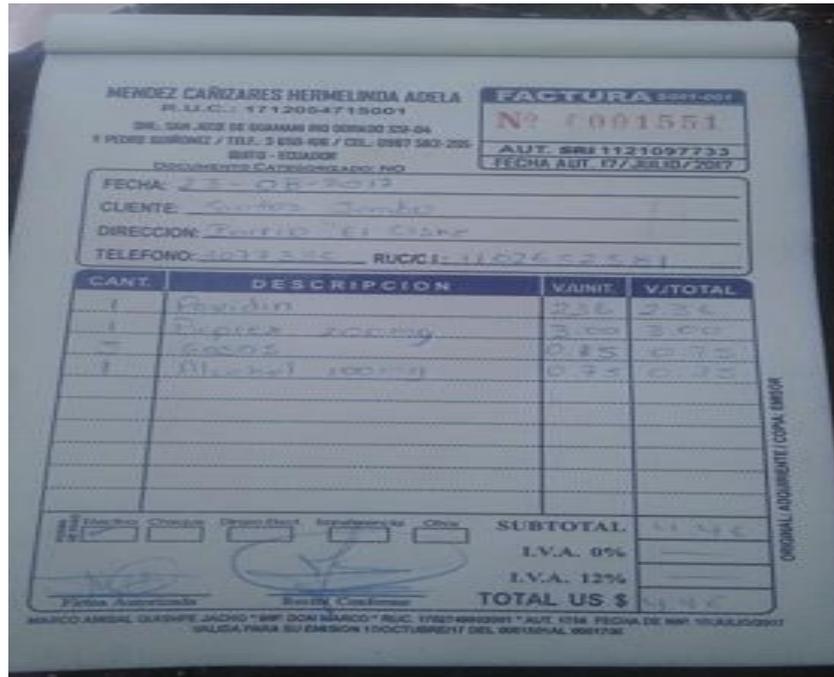


Figura N. 15 Factura de Compra



Figura N. 16 Control de Inventario



Figura N. 17 Verificación de Fechas de Caducidad

N°	Nombre Genérico	Nombre Comercial	Forma Farmacéutica	Stock Sistema	Stock Físico	Responsable	Observaciones



Funcionario que realiza el conteo:
Responsable:
Fecha:.....

Figura N. 18 Formato para el control de Inventario

Carta de aceptación

Quito 21 de Junio del 2017

Por medio del presente, me permito informarle que la señorita VERA CHAVEZ VERONICA ANNABEL, alumna del Instituto Tecnológico Superior Cordillera, de la carrera de Administración de Boticas y Farmacias, con cedula de identidad No. 1312162041, fue aceptada en la Farmacia Profesional para finalizar su proyecto de grado con el tema: Levantamiento, Diseño y Estandarización del Proceso de almacenamiento de los Medicamentos e Insumos mediante un Manual para Garantizar el Stock de la Farmacia Profesional ubicada en Guamani DMQ 2017.

ninguna novedad alguna me despido.

Atentamente

FARMACIA PROFESIONAL N° 5
Adela Méndez Cañizares
RUC: 1712054715001

Méndez Cañizares Hermelinda Adela
1712054715001
E. 0987582295 - 3650106

Dirección: San José de Guamani Río Dorado S51-04 y Pedro Quiñonez.
Teléfono: 3650-06
Celular: 0987 582295
Propietaria: Adela Méndez

Urkund

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: tesis I+D+i.pdf (D30338468)
Submitted: 2017-09-01 18:37:00
Submitted By: verovera1992@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Urkund_sanchez_veronica_farmacias_16.docx (D19478355)
urkund_pillajo_fernanda_farmacias.pdf (D20032780)
tesis-Octubre-enero-2017Ultimaparasubiralurcunretificadoenappas.pdf (D23386675)
maricela-iza PDF Modificado.pdf (D30323853)
<http://www.dspeace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2492/1/MKT-16-17-1804148128.pdf>

Instances where selected sources appear:


C-1 17054 8431-7
Tutora:
Dra. Cecilia Davila Msc.