



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA
FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE
DMQ, PERÍODO 2017-2018

Proyecto de investigación desarrollo e innovación I.D.I previo a la obtención del
título de Tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias

Autora: Andrade Pabón Verónica Alexandra

Tutora: Ing. Quezada Carrillo Alejandra Patricia

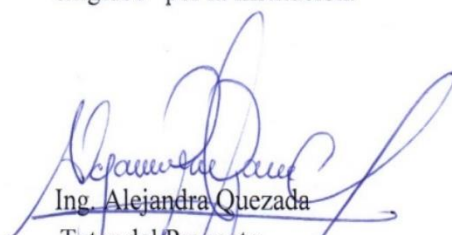
Quito - Ecuador

2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Sra. **ANDRADE PABÓN VERÓNICA ALEXANDRA** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018**. 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.



Ing. Alejandra Quezada
Tutor del Proyecto



DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Boticas y Farmacias

Dr. Jorge López
Director de Escuela



Ecor Luis Sarauz
Lector del Proyecto

Lector del Proyecto



Ing. Galo Cisneros
Coordinador de la Unidad de Titulación



CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

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

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163
y Yacuambí (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambí
Oe2-36 y
Bracamoros.
Telf: 2249994

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado 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 Alexandra Andrade Pabón

CC 1724581267

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Verónica Alexandra Andrade Pabón portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 1724581267 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 LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Verónica Andrade

CÉDULA

172458126-7

Quito, a los 28 días del mes de Marzo del 2018

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO
GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018

AGRADECIMIENTO

Con todo mi corazón rebosante de alegría retribuyo mis esfuerzos a todos y cada uno de mis familiares, quienes me han sabido guiar por este camino de formación personal y profesional confiando en mis habilidades; las cuales, han sido fortalecidas en todo este caminar para continuar creciendo pese a las adversidades.

Gracias Dios por enseñarme a nunca rendirme y confiar en mí misma siempre. Por el sacrificio y constancia que me ha permitido estar en este anhelado momento y a mis ángeles, personas que amo con todo mi corazón y que son parte fundamental de mi vida.

De la misma forma quiero agradecer a Nancy Tapia y familia, por todos los conocimientos, consejos brindados y el apoyo incondicional; también por permitirme realizar el presente proyecto espero que sea de su total agrado y que tome esta herramienta como un modelo de crecimiento empresarial.

Igualmente, extiendo un agradecimiento especial a la Ing. Alejandra Quezada por ser facilitadora del conocimiento en todos estos semestres y del presente proyecto, por el seguimiento y estructura del mismo; existen cosas en la vida que no superarán a ningún consejo brindado de su parte; por ese grandioso don de persona, mi admiración por todo su trabajo profesional y espiritual con el que realiza hasta las actividades más sencillas, por inculcarme el amor a esta asignatura y por el motivo de elección de desarrollar el presente tema.

Finalmente, quiero compartir un agradecimiento infinito con los docentes que con su arduo trabajo se encuentran formando profesionales de calidad, al ser guías de cada conocimiento adquirido; por sus consejos y buenas añoranzas que se permiten desear para cada alumno en el mundo laboral.

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto con la mayor satisfacción del mundo a quienes me
han acompañado en todo momento.

A Dios por mantenerme firme en mi camino y por siempre andar de su mano en
momentos de desaliento.

A mis padres por su ardua labor de inculcar ese sentimiento latente de superación
personal y perseverancia. A quienes amo con todo mi ser dedico esta gran lucha
idealizada.

A mis hermanos por ser mis ejemplos a seguir, por ser los mejores los amo por no
dejarme decaer y por su apoyo incondicional.

Índice General

CARÁTULA.....	i
FORMULARIO 005.....	ii
DECLARATORIA.....	iii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras	xiii
Índice de Anexos	xv
Resumen Ejecutivo.....	xvi
Abstract	xviii
Capítulo I.....	1
1.1 Contexto.....	1
1.2 Justificación	4
1.3 Definición del Problema Central (Matriz T)	5
1.3.1 Análisis.....	7
Capítulo II.....	8
2.1 Mapeo de Involucrados.....	8
2.1.1 Análisis.....	9
2.2 Matriz de Análisis de Involucrados	10
2.2.1 Análisis.....	11
Capítulo III	13
3.1 Árbol de Problemas	13
3.1.1 Análisis.....	15
3.2 Árbol de Objetivos.....	16
3.2.1 Análisis.....	18
Capítulo IV	20
4.1 Matriz de Análisis de Alternativas	20

4.1.1 Análisis.....	20
4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	21
4.2.1 Análisis.....	21
4.3 Diagrama de Estrategias.....	23
4.3.1 Análisis.....	25
4.4 Matriz del Marco Lógico.....	25
4.4.1 Análisis.....	26
Capítulo V.....	27
5.1 Antecedentes.....	27
5.2 Descripción.....	29
5.2.1 Metodología de la investigación.....	29
5.2.2 Tipos de modalidades de investigación.....	29
5.2.3 Métodos a emplearse en la investigación.....	30
5.2.4 Técnicas de investigación.....	30
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	30
5.3.1 Tipo de investigación.....	30
5.3.2 Método de Investigación.....	31
5.3.3 Técnicas.....	32
5.3.4 Entrevista.....	33
5.3.5 Interpretación de resultados.....	35
5.3.6 Fundamentación teórica.....	39
5.3.7 Fundamentación conceptual.....	58
5.3.8 Fundamentación legal.....	64
5.3.9 Estructura del Levantamiento, Diseño y Estandarización.....	71
5.3.10 Recopilación de la información.....	75
5.4 Propuesta.....	76
5.4.1 Tema.....	76
5.4.2 Introducción.....	76
5.4.3 Objetivo general.....	78
5.4.4 Objetivos específicos.....	78
5.4.5 Filosofía empresarial.....	79
5.4.6 Estructura y uso del manual.....	81

5.4.7 Alcance.....	81
5.4.8 Marco legal.....	81
5.4.9 Modelo de gestión farmacéutica.....	83
5.4.10 Cadena de valor.....	84
5.4.11 Mapa de procesos.....	85
5.4.12 Grupo de interés.....	86
5.4.13 Ficha de grupo de interés.....	87
5.4.14 Glosario de términos.....	91
5.4.15 Estructura organizacional.....	98
5.4.16 Plano.....	98
5.4.17 Ficha de descripción y análisis del cargo.....	99
5.4.18 Inventario de procesos.....	103
5.4.19 Macroproceso: Gestión Administrativa.....	108
5.4.19.1 Proceso: Planeación.....	108
5.4.19.1.1 Subproceso: Formulación Estratégica.....	108
5.4.20 Macroproceso: Gestión Financiera.....	114
5.4.20.1 Proceso: Análisis Financiero.....	114
5.4.20.1.1 Subproceso: Estados Financieros.....	114
5.4.21 Macroproceso: Gestión de la Calidad.....	119
5.4.21.1 Proceso: Modelo de Mejora Continua.....	119
5.4.21.1.1 Subproceso: Ciclo PHVA.....	119
5.4.22 Macroproceso: Gestión Farmacéutica.....	125
5.4.22.1 Proceso: Gestión Administrativa.....	125
5.4.22.1.1 Subproceso: Aprovechamiento.....	125
5.4.22.1.2 Subproceso: Adquisición.....	132
5.4.22.1.3 Subproceso: Almacenamiento y Distribución.....	138
5.4.22.1.4 Subproceso: Control de Inventario.....	144
5.4.22.2 Proceso: Gestión Operativa.....	149
5.4.22.2.1 Subproceso: Recepción.....	149
5.4.22.2.2 Subproceso: Perchado.....	155
5.4.22.2.3 Subproceso: Dispensación y Expendio.....	160
5.4.22.2.4 Subproceso: Facturación.....	166

5.4.23 Macroproceso: Gestión de Recursos Humanos.....	171
5.4.23.1 Proceso: Desarrollo del Talento Humano.	171
5.4.23.1.1 Subproceso: Evaluación de Desempeño.....	171
5.4.24 Macroproceso: Servicios Generales.	177
5.4.24.1 Proceso: Servicios Internos.	177
5.4.24.1.1 Subproceso: Limpieza y Mantenimiento Interno.	177
5.4.25 Macroproceso: Gestión Logística.....	183
5.4.25.1 Proceso: Logística Externa.	183
5.4.25.1.1 Subproceso: Procesamiento de Requerimientos.....	183
Capítulo VI.....	189
6.1 Recursos.....	189
6.1.1 Recursos Humanos	189
6.1.2 Recursos Tecnológicos.....	189
6.1.3 Recursos Financieros.....	190
6.2 Presupuesto	191
6.3 Cronograma	191
Capítulo VII.....	192
7.1 Conclusiones.....	192
7.2 Recomendaciones	195
Evidencias Fotográficas	196
Anexos.....	199
Referencias	213

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis de fuerzas T	6
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados	199
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas	201
Tabla 4 Matriz de impacto de los objetivos	202
Tabla 5 Matriz del marco lógico	203
Tabla 6 Ficha de interés cliente	87
Tabla 7 Ficha de interés administrador	87
Tabla 8 Ficha de interés proveedores	88
Tabla 9 Ficha de interés comunidad.....	88
Tabla 10 Ficha de interés talento humano.....	89
Tabla 11 Ficha de interés investigadora	89
Tabla 12 Ficha de interés ARCSA	90
Tabla 13 Ficha de cargo gerente.....	99
Tabla 14 Ficha de cargo administrador	100
Tabla 15 Ficha de bioquímico farmacéutico	101
Tabla 16 Ficha de dependiente	102
Tabla 17 Inventario de procesos.....	103
Tabla 18 Ficha de actividades formulación estratégica.....	108
Tabla 19 Ficha de procesos formulación estraégica.....	111
Tabla 20 Ficha de indicador formulación estraégica.....	112
Tabla 21 Cálculo del valor agregado formulación estraégica	113
Tabla 22 Ficha de actividades estados financieros.....	114
Tabla 23 Ficha de procesos estados financieros.....	116
Tabla 24 Ficha de indicador estados financieros.....	117
Tabla 25 Cálculo del valor agregado estados financieros	118
Tabla 26 Ficha de actividades ciclo PHVA.....	119
Tabla 27 Ficha de procesos ciclo PHVA.....	122
Tabla 28 Ficha de indicador ciclo PHVA	123
Tabla 29 Cálculo del valor agregado ciclo PHVA	124
Tabla 30 Ficha de actividades aprovisionamiento	125
Tabla 31 Ficha de procesos aprovisionamiento	129
Tabla 32 Ficha de indicador aprovisionamiento	130
Tabla 33 Cálculo del valor agregado aprovisionamiento	131
Tabla 34 Ficha de actividades adquisición.....	132
Tabla 35 Ficha de procesos adquisición.....	135
Tabla 36 Ficha de indicador adquisición.....	136
Tabla 37 Cálculo del valor agregado adquisición	137
Tabla 38 Ficha de actividades almacenamiento y distribución	138
Tabla 39 Ficha de procesos almacenamiento y distribución	141

Tabla 40 Ficha de indicador almacenamiento y distribución.....	142
Tabla 41 Cálculo del valor agregado almacenamiento y distribución	143
Tabla 42 Ficha de actividades control de inventario	144
Tabla 43 Ficha de procesos control de inventario	146
Tabla 44 Ficha de indicador control de inventario.....	147
Tabla 45 Cálculo del valor agregado control de inventario	148
Tabla 46 Ficha de actividades recepción.....	149
Tabla 47 Ficha de procesos recepción.....	152
Tabla 48 Ficha de indicador recepción.....	153
Tabla 49 Cálculo del valor agregado recepción	154
Tabla 50 Ficha de actividades perchado según ATC	155
Tabla 51 Ficha de procesos perchado según ATC	157
Tabla 52 Ficha de indicador perchado según ATC	158
Tabla 53 Cálculo del valor agregado perchado según ATC.....	159
Tabla 54 Ficha de actividades dispensación y expendio	160
Tabla 55 Ficha de procesos dispensación y expendio	163
Tabla 56 Ficha de indicador dispensación y expendio.....	164
Tabla 57 Cálculo del valor agregado dispensación y expendio	165
Tabla 58 Ficha de actividades facturación	166
Tabla 59 Ficha de procesos facturación	168
Tabla 60 Ficha de indicador facturación	169
Tabla 61 Cálculo del valor agregado facturación.....	170
Tabla 62 Ficha de actividades evaluación del desempeño	171
Tabla 63 Ficha de procesos evaluación del desempeño	174
Tabla 64 Ficha de indicador evaluación del desempeño	175
Tabla 65 Cálculo del valor agregado evaluación del desempeño	176
Tabla 66 Ficha de actividades limpieza y mantenimiento interno	177
Tabla 67 Ficha de procesos limpieza y mantenimiento interno	180
Tabla 68 Ficha de indicador limpieza y mantenimiento interno	181
Tabla 69 Cálculo del valor agregado limpieza y mantenimiento interno.....	182
Tabla 70 Ficha de actividades procesamiento de requerimientos	183
Tabla 71 Ficha de procesos procesamiento de requerimientos	186
Tabla 72 Ficha de indicador procesamiento de requerimientos	187
Tabla 73 Cálculo del valor agregado procesamiento de requerimientos.....	188
Tabla 74 Recursos	190
Tabla 75 Presupuesto.....	191
Tabla 76 Cronograma de actividades	206

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Mapeo de involucrados.</i>	<i>9</i>
<i>Figura 2. Árbol de Problemas.</i>	<i>14</i>
<i>Figura 3. Árbol de Objetivos.</i>	<i>17</i>
<i>Figura 4. Diagrama de Estrategias.</i>	<i>24</i>
<i>Figura 5. Gestión Tradicional de Procesos.</i>	<i>39</i>
<i>Figura 6. Gestión Tradicional vs. Gestión por Procesos</i>	<i>40</i>
<i>Figura 7. Gestión por Procesos.</i>	<i>41</i>
<i>Figura 8. Proceso y sus elementos.</i>	<i>41</i>
<i>Figura 9. Esquema general de un proceso.</i>	<i>42</i>
<i>Figura 10. Esquema general de la jerarquía de los procesos.</i>	<i>43</i>
<i>Figura 11. Cadena de Valor</i>	<i>44</i>
<i>Figura 12. Modelo Ficha de Grupos de Interés.</i>	<i>46</i>
<i>Figura 13. Calidad de Vida en el Trabajo.</i>	<i>47</i>
<i>Figura 14. Contenido de la descripción y análisis de cargos.</i>	<i>48</i>
<i>Figura 15. Modelo de Ficha de Descripción del cargo.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 16. Mapa de Procesos.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 17. Formato de inventario de procesos.</i>	<i>50</i>
<i>Figura 18. Simbología de un diagrama de flujo.</i>	<i>51</i>
<i>Figura 19. Modelo de ficha de procesos.</i>	<i>52</i>
<i>Figura 20. Modelo Ficha de Indicadores.</i>	<i>53</i>
<i>Figura 21. Análisis del Valor Agregado</i>	<i>54</i>
<i>Figura 22. Ciclo de Deming.</i>	<i>55</i>
<i>Figura 23. Sistema de Gestión de la Calidad.</i>	<i>56</i>
<i>Figura 24. Los 7 Principios de Gestión de Calidad.</i>	<i>57</i>
<i>Figura 25. Cadena de Valor.</i>	<i>84</i>
<i>Figura 26. Mapa de Procesos.</i>	<i>85</i>
<i>Figura 27. Mapa Grupo de Interés.</i>	<i>86</i>
<i>Figura 28. Estructura Organizacional.</i>	<i>98</i>
<i>Figura 29. Plano.</i>	<i>98</i>
<i>Figura 30. Diagrama de Formulación Estratégica.</i>	<i>110</i>
<i>Figura 31. Diagrama de Estados Financieros</i>	<i>115</i>
<i>Figura 32. Diagrama de Ciclo PHVA.</i>	<i>121</i>
<i>Figura 33. Diagrama de Aprovisionamiento.</i>	<i>128</i>
<i>Figura 34. Diagrama de Adquisición.</i>	<i>134</i>
<i>Figura 35. Diagrama de Almacenamiento y Distribución.</i>	<i>140</i>
<i>Figura 36. Diagrama de Control de Inventario.</i>	<i>145</i>
<i>Figura 37. Diagrama de Recepción.</i>	<i>151</i>
<i>Figura 38. Diagrama de Perchado según ATC.</i>	<i>156</i>
<i>Figura 39. Diagrama de Dispensación y Expendio.</i>	<i>162</i>

<i>Figura 40. Diagrama de Facturación.</i>	<i>167</i>
<i>Figura 41. Diagrama de Evaluación de Desempeño.....</i>	<i>173</i>
<i>Figura 42. Diagrama de Limpieza y Mantenimiento Interno.</i>	<i>179</i>
<i>Figura 43. Diagrama de Procesamiento de Requerimientos.....</i>	<i>185</i>
<i>Figura 44. Distribución de estanterías y vitrinas.</i>	<i>196</i>
<i>Figura 45. Aplicación de la entrevista a administradora.</i>	<i>196</i>
<i>Figura 46. Perchas reubicadas para el correcto flujo.....</i>	<i>197</i>
<i>Figura 47. Método ATC en perchas.</i>	<i>197</i>
<i>Figura 48. Ejecución del proceso de Perchado según ATC.....</i>	<i>198</i>
<i>Figura 49. Administradora en el proceso de dispensación y expendio.....</i>	<i>198</i>
<i>Figura 50. Modelo de Encuesta para satisfacción al cliente.</i>	<i>209</i>
<i>Figura 51. Ficha de seguimiento clínico.....</i>	<i>210</i>
<i>Figura 52. Informe mensual de actividades.</i>	<i>211</i>
<i>Figura 53. Evaluación del Desempeño por el Método Mixto.....</i>	<i>212</i>

Índice de Anexos

Anexo 1 Matriz de Análisis de Involucrados	199
Anexo 2 Matriz de Análisis de Alternativas	201
Anexo 3 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	202
Anexo 4 Matriz del Marco Lógico (MML)	203
Anexo 5 Cronograma de Actividades	206
Anexo 6 Encuesta	208
Anexo 7 Ficha de Seguimiento Clínico	210
Anexo 8 Informe Mensual de Actividades	211
Anexo 9 Evaluación del Desempeño	212

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto asume como objetivo la elaboración de una propuesta para implementar la mejora continua en la gestión farmacéutica ejecutada en la farmacia Comunitaria UIO Génesis, esto se expone con el fin de mejorar la documentación y establecer los procesos y procedimientos tanto administrativos como operativos en el mismo; dicho de otra manera, para proporcionar una guía en función a las actividades realizadas por los colaboradores y más específicamente optimizar la gestión, y al mismo tiempo garantizar y mejorar la calidad ofrecida al cliente.

Para el desarrollo de la propuesta lo que se evidenció son todas las falencias que originaban inestabilidad en la organización, por ende, desencadenaban la desorganización de documentación y la confusión en la ejecución de actividades las cuales eran superfluas y en este caso particular llevadas a cabo de manera empírica.

Dicho de otra manera la adaptabilidad al cambio es un proceso que requiere de constancia, por ello no todas las farmacias se ven inmersas en adoptar este modelo de desempeño corporativo; en consecuencia la organización aún conservaba una visión tradicionalista; pese a ser nuevo oferente en el mercado farmacéutico del sector, esta visión no era tan fácil cambiarla siendo este el motivo de la inexistencia de procesos y procedimientos, lo que conlleva a una inadecuada dirección en la farmacia, de modo que se desarrolló su respectivo levantamiento, diseño y estandarización, para así en un futuro verificar mediante diversos indicadores que la dirección a tomar era la conveniente para la organización.

Por otra parte, se desarrollaron diversos métodos y técnicas de investigación; en este caso, tomando las de campo por su naturaleza debido a que sugieren información y datos verídicos para la recopilación, procesamiento de los mismos y

futuro análisis que determinó el cumplimiento de los objetivos planteados del proyecto tomando en cuenta el seguimiento estructural del marco lógico.

Con la implementación de mejora continua lo que se adquirió es una organización que, al maximizar su desempeño, fomentó la elección del cliente externo hacia el establecimiento, ya que para éste cada componente es importante en su decisión de compra y para el caso específico del interno su capacidad profesional de empoderamiento de cada proceso y procedimiento estandarizado, lo que incrementó las competencias del talento humano.

Abstract

The present project assumes as objective the elaboration of a proposal for implement the continuous improvement in pharmaceutical management executed in the community pharmacy UIO Genesis, this is exposed with the final purpose to improve the documentation and establish the process and procedures so much administratives as operatives in the same; in other words, to provide a guide based on the activities performed by the collaborators and more specifically, optimize the management, and the same time to secure and improve the quality offered to the client.

For the development of the proposal what was evidenced are all the flaws that originated instability in the organization, thus, unchained the disorganization of documentation and confusion in the execution of activities which were superfluous and in this case in particular carried out empirically.

Said in other way, the adaptability to the change is a process that requires constancy, therefore not all the pharmacies are immersed in to assume this corporate performance model; in consequence the organization still retained a traditionalist vision, this despite being a new offerer in the pharmaceutical market in the sector, this vision was not so easy to change, this being the reason for the lack of processes and procedures, which leads to inadequate management in the pharmacy, so that it was developed its respective lifting, design and standarization, and in a future verify through several indicators that the direction to take was convenient for the organization.

On the other hand, various methods and techniques of research were developed; in this case, taking the field ones by its nature, due they suggest information real data

for the recopilation, processing of the same and analysis future that determined the fulfillment of the proposed objectives of the project taking into account the structural follow of the logical framework.

With the implementation of continuous improvement, what was acquired is an organization that, by maximizing its performance, fostered the choice of the external client towards the establishment, since for this each component is important in its purchase decision and for the specific case of the inmate its professional capacity to empowerment each process and standardized procedure, which increased the competences of human talent.

Capítulo I

1.1 Contexto

Actualmente existen varias organizaciones mundialmente conocidas que han evolucionado en su diligencia administrativa, , financiera entre otras, todo depende de su adaptabilidad a diversos modelos tecnológicos de gestión empresarial que le permitan surgir en el mercado dependiendo de su actividad en el ejercicio y de los medios que utiliza en función a sus necesidades, por otro lado en el campo corporativo no todo está perdido en el momento de desarrollar una reestructuración en la organización, puesto que asumen la idea de que la experiencia pasada sirve como modelo a seguir; además, sugiere utilizarlo como instrumento indicativo de retroalimentación.

Dentro de la cultura japonesa existen varios autores que asumen a la calidad como un indicador de éxito a nivel gerencial, por lo cual es indispensable tomarla en cuenta pese a que existen varias conceptualizaciones de ésta; todos llegan a un mismo fin la satisfacción de una necesidad con el producto o servicio que la entidad ofrece al consumidor.

En nuestro país la demanda corporativa alcanza por el momento una eficacia imperceptible en el mercado farmacéutico, este hace referencia a que las importaciones son mayores a las exportaciones; por consecuencia, el Ecuador es catalogado más como una nación de carácter importadora principalmente,

indiscutiblemente sin dejar de lado a todas las industrias que participan en el mercado farmacéutico internacional; que asume una participación relevante, pero mínima.

Con esto lo que se ha logrado es verificar que la balanza comercial dentro del sector farmacéutico es negativa, en vista de esto las organizaciones privadas optan por conseguir participación en el mercado por diferentes medios como por ejemplo la Subasta Inversa Corporativa de Medicamentos que permiten a varios establecimientos farmacéuticos participar activamente en el mercado nacional.

(Enríquez, 2017), gerente general de Laboratorios Life, recalca que es imprescindible que las entidades de control establezcan los parámetros de calidad, para así lograr un equilibrio proporcional a la visión tanto nacional como extranjera.

Entonces la calidad sin duda alguna ocupa un rol importantísimo a nivel corporativo, siendo ésta subjetiva referente a su conceptualización por ende las acciones que la organización gestione en la misma dependen de su responsabilidad empresarial y de cómo el cliente lo interprete; por resultante, el establecimiento deberá tomar en cuenta todos los requerimientos para encargarse del cumplimiento de cada uno de ellos minimizando errores y defectos, esto se logra al hacer uso de una herramienta de gran utilidad por la mejora continua que esta brinda al ser ejecutada, al hablar de PHVA denominada por Edwards Deming impulsor de esta metodología (Arévalo, 2007) quien menciona que el Ciclo de Calidad permite que exista una constante transformación en el proceso de mejora continua al analizar minuciosamente la problemática y empoderarse de la misma, poseer una visión clara apuntando al logro de objetivos planteados, convirtiendo un proceso de mejora continua, ya que se convierte en analítica y sistemática, aportando a su

conocimiento, evitando futuros errores; esto, con el objeto de obtener varios beneficios como la reducción de costos, participación y permanencia en el mercado además la generación de nuevos empleos lo que beneficia al mercado de trabajo.

Simultáneamente la gestión tradicional comprende globalmente a todos los procesos que se generan de manera funcional y especializada; por ello, la gestión por procesos produce un impacto transcendental en la organización al desarrollar un flujo de trabajo continuo orientando al producto y al cliente, logrando así que cada etapa sea presentada de manera sistemática más no jerarquizada, con el propósito de servir como guía estructural para la organización en función a sus actividades económicas, estableciendo los parámetros y directrices que permitirán la adopción del enfoque por procesos determinando su impacto a nivel organizacional y comercial provocando de esta manera una mejora continua que tomando por consideración a (Crosby, 1988) sugiere que “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Por consiguiente, una empresa con una correcta gestión por procesos y procedimientos estructurados direccionarán a sus actividades y recursos a causa de esto se obtendrá una excelente adopción del modelo de gestión por procesos y mejoramiento continuo exitoso.

Al adaptar todos los elementos ya mencionados anteriormente a un establecimiento farmacéutico le promete a éste brindar un servicio de calidad y calidez a sus clientes por la misión oportuna determinada en su filosofía empresarial

porque un cliente se fideliza con el servicio en contraste con los atributos que tiene y el producto, así éste sea el más comercializado en el mercado.

1.2 Justificación

El proyecto en mención tiene por finalidad llevar a cabo una reestructuración de cada uno de los procesos y procedimientos, ya que éstos actualmente se ejecutan de manera empírica en la farmacia, se emplearán diversas herramientas y técnicas investigativas que contribuyan al buen manejo de gestión tanto administrativa como operativa del establecimiento, de esta manera se implementará una mejora continua lo cual será verificable a través de indicadores que muestren la validación del levantamiento, diseño y estandarización propuestos.

Se considera a corto plazo mejorar los indicadores de gestión, convertir a la farmacia altamente competitiva en el mercado, y ejecutar una modernización de procesos y procedimientos.

Con el plan a mediano plazo se espera localizar y superar cuellos de botella referencialmente en el uso adecuado de recursos y actividades realizadas luego de ejecutar los procesos y procedimientos ya reestructurados y establecidos con su respectivo diseño.

Adicionalmente a largo plazo se requiere alcanzar una estabilidad económica que permita a la farmacia ser rentable, fidelización al cliente con la organización siendo parte de la comunidad convirtiéndose así en un establecimiento que permita el acceso a un servicio completo y con valor añadido.

Como ejecutor el beneficio directo es el extracto obtenido del perfeccionamiento de todo el proyecto; aprender a reconocer un medio laboral con este tipo de

problemáticas brindando soluciones participativas de cada uno de los involucrados adquiriendo retroalimentación.

En el desarrollo se sujetan respuestas lógicas que precisan a una propuesta al propietario de la farmacia, administradora y el talento humano, quienes están inmersos como beneficiarios directos por su participación activa en cada toma de decisión en este caso la implementación de mejora continua debido a su relevancia en el medio administrativo y a sus involucrados indirectos quienes toman el servicio en el caso operativo; siendo así, es necesario recalcar que el beneficio adquirido por cada uno de ellos permitirá minimizar errores y maximizar beneficios.

1.3 Definición del Problema Central (Matriz T)

La problemática central de carácter investigativo comprende diversas perspectivas al describir una situación negativa que se esté presentando y afecte directa o indirectamente a una población específica y se caracteriza por dar a conocer las causas que el problema proporciona a esta localidad.

Según (Kerlinger & Lee, 2002), la problemática puede experimentar varias dificultades para ser entendido al tener inquietudes, pero se debe tomar un primer paso para poder expresar al problema de manera razonable y manejable, también se denomina problema principal, y de este parte la redacción de objetivos e hipótesis por lo cual es importante que al proceder a formularlo debe ser claro, conciso y operativo.

El problema presentado se da a causa de:

Manejo empírico de la administración organizacional y funcional en la “Farmacia Comunitaria UIO Génesis”, origen de desorganización e inestabilidad del establecimiento mencionado, debido a que cada colaborador tiene su manera de

realizar sus actividades, por ende, existe confusión en el desarrollo de las mismas; y debido a esto, cada colaborador toma recursos imprecisos para ejecutarlas, siendo todo esto motivo de preocupación en la farmacia.

Simultáneamente al haber establecido el problema central se procederá a realizar la Matriz T. La cual se define como una herramienta que provee al investigador idealizar el problema central; sus posibles soluciones y al mismo tiempo medir cada una de las fuerzas intervinientes en la matriz; definiendo a las impulsoras como aquellas que facilitan efectuar cambios y las bloqueadoras como su nombre lo dice son aquellas que evitan que el cambio se cumpla.

Tabla 1
Análisis de Fuerzas T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Disminución de efectividad y productividad en la "Farmacia Comunitaria UIO Génesis"	Manejo empírico de la administración organizacional y funcional en la "Farmacia Comunitaria UIO Génesis"				Organización con alto desempeño corporativo en el medio farmacéutico.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Manejo del Sistema Neptuno	4	5	3	4	Desconocimiento de herramientas tecnológicas.
Registros y actividades ejecutadas manualmente.	5	5	5	4	Bajo volumen de ventas.
Pertenecer a una franquicia	3	4	5	5	Escaso conocimiento de procesos y procedimientos.
Participación del personal	3	4	4	5	Inadecuado manejo de perchado de medicamentos.
Únicos en el sector	4	5	5	5	Servicio brindado de mediana calidad.
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	3	4	4	5	Ejecución de Buenas Prácticas de Farmacia BPFa de manera empírica.

Nota. Análisis de situación actual de la problemática central a solucionar, situación empeorada que evidencia el extremo a evitar y se presenta la situación mejorada en la cual se observa la problemática ideal a indagar. Además, se muestran las fuerzas impulsadoras las cuales impiden que el problema actual se agrave; las bloqueadoras provocan o agravan el problema actual.

1.3.1 Análisis.

En el análisis de la Matriz T, se muestra la situación actual; es decir, el problema central por el cual se decide realizar el proyecto y con el desarrollo del mismo presentar soluciones oportunas a éste.

Al considerar el problema central que presenta la farmacia, concebimos a quienes conforman el talento humano; en vista de que, diariamente se ven inmersos en ejecutar cada proceso concerniente al área administrativa y operativa las cuales están ligadas a la prestación del servicio farmacéutico completo.

La impericia que la organización tiene sobre la gestión por procesos incide directamente en sus efectos actuales, apartando su calidad de innovación convirtiendo su gestión, en fases estáticas; lo cual, deriva una concepción perjudicial, al mantener una visión tradicionalista, por lo que se pretende resolver internamente cada uno de los perjuicios para que el cliente pueda visualizar la calidad de servicio que la farmacia le propone como ofertante en el medio.

El propósito con esto es que la problemática central no se agrave; puesto que, puede llegar a darse si no se toman decisiones y acciones oportunas para detenerlo.

Capítulo II

2.1 Mapeo de Involucrados

(Licha, 2009) Al referirse al Mapeo menciona que este instrumento identifica a los interesados del proyecto, y en consenso se describe la participación de cada uno de los beneficiarios del problema en desarrollo sean estos directos e indirectos.

En el mapeo de involucrados (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005) indican que quienes intervienen son:

Beneficiarios Directos: Son aquellos que participarán de forma directa en el proyecto, por consiguiente, son quienes hallarán beneficio o perjuicio de su implementación.

Beneficiarios Indirectos: Son quienes generalmente, se encuentran localizados geográficamente en el entorno del proyecto, aunque a veces no ocurre esto; es exponer a actores que no forman parte del proyecto directamente, pero que obtendrán algún beneficio o perjuicio por la ejecución del mismo.



Figura 1. Mapeo de involucrados.

Se visualizan aquellos actores directos e indirectos que tienen un papel de beneficiados o perjudicados dentro el proyecto. Elaborado por: Andrade, V (2018)

2.1.1 Análisis.

En definitiva, el mapeo de involucrados forma parte de una herramienta de gestión altamente relevante en el desarrollo expositivo de los participantes del proyecto. En este caso particular tomando en cuenta las personas e instituciones intervinientes como por ejemplo el investigador quien idealiza la información en el presente desarrollo aportando al proyecto debido a su investigación de campo y los demás ya mencionados como son los clientes, administradora, proveedores, comunidad y colaboradores, por su selecta intervención en esta causa.

Todos aquellos involucrados tomados en cuenta en el mapeo son relevantes por su gran capacidad de intervención dentro del proyecto.

2.2 Matriz de Análisis de Involucrados

Según (Licha, 2009) esta herramienta permite al investigador percibir el presente para interpretar y pronosticar la orientación de los actores al vincularlos con el proyecto, definir y describir su participación en el mismo; además, complementa el estudio del entorno en el que se desarrolla el propósito.

Por tanto, la matriz extrae toda información obtenida de cada uno de los involucrados como menciona (Licha, 2009) y la estructura de la siguiente forma:

- Actores: son los grupos, organizaciones y líderes, formales e informales, que operan en un entorno determinado, afectados (positiva o negativamente) por un problema bajo consideración y su posible solución, frente a lo cual se posicionarán a favor o en contra según sus intereses.
- Intereses sobre el problema: son los objetivos que persiguen los grupos, organizaciones o líderes, es decir, los beneficios y derechos que reclaman en función de la razón de ser de sus organizaciones.
- Problemas percibidos: son las percepciones que cada actor tiene con respecto al problema sobre el cual se intenta actuar. Incluye la identificación cabal de problemas que afectan a cada grupo de actores.
- Capacidades recursos y mandatos: permite identificar información estratégica requerida para estimar las fortalezas y debilidades de cada actor. Específicamente permite identificar qué recursos (materiales, cognitivos y simbólicos) cada grupo de actor está dispuesto a comprometer en la acción propuesta o contra ella; y qué responsabilidad institucional/organizacional define a cada grupo de actores.

- Intereses sobre el proyecto: se refiere a las expectativas que cada actor tiene con respecto a la acción propuesta. Expresa su interés, aspiración y motivación con respecto a la acción propuesta.
- Conflictos: se trata de identificar los principales conflictos de interés, patrones de cooperación y alianzas de cada grupo de actores con el resto, con el fin de generar hipótesis sobre alianzas y conflictos entre ellos y su posible evolución en el tiempo. (pág. 8)

Ver anexo 1, páginas 199 - 200

2.2.1 Análisis.

Para realizar el análisis global de actores se relaciona cada uno de los aspectos que conforman la matriz es conveniente recalcar que cada involucrado se encuentra inmerso en la problemática efectuada.

El siguiente aspecto trata de relacionar todas las observaciones específicas que cada autor asume en el desarrollo de implementación de mejora continua en la farmacia mencionada y por la cual radica este proyecto.

Al referirse al talento humano quienes participan activamente, se definen cuáles son sus intereses; en este caso principalmente sería su intervención íntegra porque ejecutan los procesos y procedimientos igualmente la administradora quien toma un rol importante en cuanto a la distribución y restricción de recursos que administra; mencionamos por otra parte a sus clientes quienes son el motivo de iniciar actividades en este tipo de negocio; es decir, en el campo farmacéutico al servicio de su salud y su economía.

Con respecto a los proveedores que también intervienen en la actual matriz se puede acotar que son quienes abastecen y aprovisionan de medicamentos y productos de salud, se los ha localizado porque su principal interés es que se resuelvan las contrariedades expuestas.

Asimismo, mencionamos a la comunidad a la cual pertenece la farmacia porque si no se realizan cambios oportunos a la misma, puede llegar a una situación agravante como dejar de pertenecer a ésta, consecuente a sus arbitrariedades como por ejemplo servicio al cliente incompleto, procesos administrativos y operativos inoportunos, incrementando así su nivel de morbilidad; en lugar de, suplir sus necesidades y por consecuencia disminuir las ventas, la fidelización de clientes ya obtenidos hasta el momento, por lo que el servicio debe ser ofrecido según la normativa dispuesta por el ARCSA, entidad reguladora que también forma parte de los involucrados; es decir, un servicio de calidad a disposición no solo del cliente sino de la comunidad.

El siguiente aspecto trata de la investigadora quien en su caso oportuno cumple un papel misional; puesto que, para llevar a cabo el desarrollo del proyecto debe empoderarse y empaparse de información exacta, verídica que cumpla con todas las condiciones para idealizar a futuro la ejecución de su propuesta y por ende cumplir con sus objetivos.

Capítulo III

3.1 Árbol de Problemas

Se lo denomina también árbol de causas y efectos; esto es, por su estructura y es en el cual se concretan todas las raíces de la problemática indiscutiblemente también de sus efectos. En cuanto a su contribución cabe recalcar que no se puede graficar un árbol de problemas sin su previa identificación ya que de ésta depende el éxito de la proposición de varias alternativas y para establecer toda estrategia planteada que prácticamente es el esfuerzo integral para dar a conocer las posibles soluciones al problema central.

Todo esfuerzo realizado tiene un efecto absoluto indudablemente; (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005) recalcan que el árbol es una herramienta visual que permite identificar el problema central, orígenes y consecuencias de éste mientras se diseña el esquema; por ello también se dice que cada uno participa activamente mediante una lluvia de ideas que explican y facilitan su comprensión.

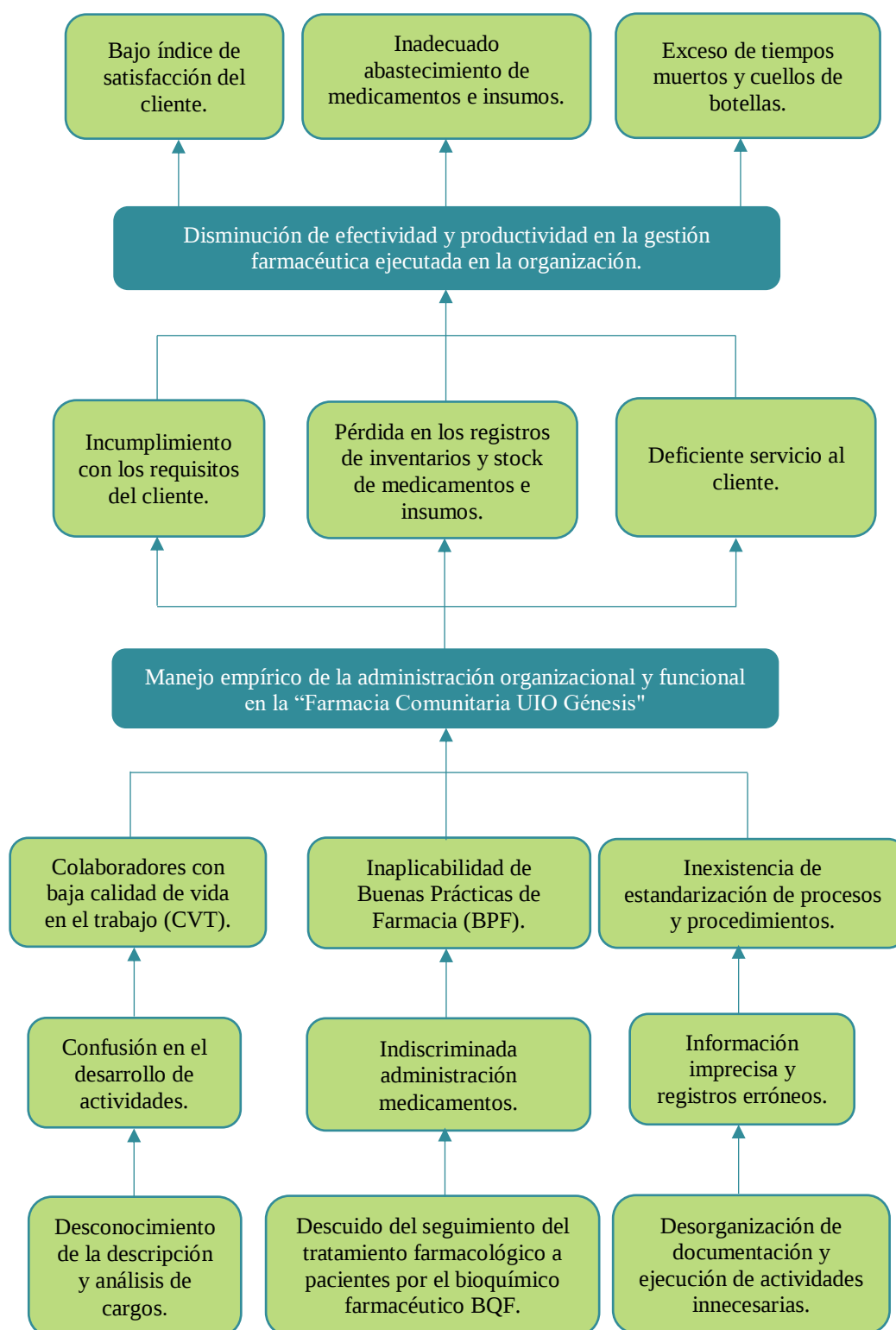


Figura 2. Árbol de Problemas.

Admite evidenciar las causas y efectos directos, indirectos y estructurales para que se presente la problemática central. Elaborado por: Andrade, V (2018)

3.1.1 Análisis.

En el presente establecimiento farmacéutico se efectúan varias actividades, las cuales no son ejecutadas de manera óptima para su desarrollo efectivo, el cual permite a la organización disponer de una dirección encaminada a su éxito.

Los problemas percibidos actualmente han sido considerados en el árbol de problemas; ya que, éstos disminuyen la calidad y eficiencia que brinda a sus colaboradores y a sus clientes mostrando una imagen interna empírica y desorganizada; y al ser externamente visualizada de forma tradicionalista.

Ahora bien, en la identificación de causas y efectos podemos verificar lo que actualmente sucede en la farmacia considerando puntos claves de éxito o fracaso que pueden llegar a ser beneficiosos o perjudiciales en su administración cada uno de los enlaces son visualizados de manera lógica siendo así parten del problema central vinculando directa, indirecta y estructuralmente la problemática.

Se considera oportunamente, que en los colaboradores se percibe el desconocimiento en la descripción y análisis de cargos, lo que sobrelleva a una confusión en el desarrollo de actividades y por ende los colaboradores tienen baja calidad en el trabajo.

Hay que mencionar, además el descuido del seguimiento del tratamiento farmacológico a pacientes por el bioquímico farmacéutico esto a su vez ocasiona la administración indiscriminada de medicamentos y proceden a la inaplicabilidad de las Buenas Prácticas de Farmacia.

Por otra parte, la desorganización de documentación y ejecución de actividades innecesarias provoca la obtención de información y registros erróneos, por ello incide a la inexistencia de estandarización de procesos y procedimientos.

Manejo empírico de la administración organizacional y funcional en el establecimiento produce una inadecuada ejecución de éstos; simultáneamente da paso a una gestión tradicionalista por ende existen desfases perceptibles a simple vista.

De esta manera algo semejante ocurre con las consecuencias percibidas debido a que existen varias inconformidades que ocasionan el incumplimiento con los requisitos del cliente, pérdida en los registros de inventarios e insumos y el desconocimiento de la descripción y análisis de cargos con esto se refiere a la disminución de efectividad y productividad en los procesos y procedimientos ejecutados en la organización determinando el bajo índice de satisfacción del cliente, el desabastecimiento de medicamentos e insumos y permitiendo de esta manera el exceso de tiempos muertos y cuellos de botella.

3.2 Árbol de Objetivos

(Martínez & Fernández, 2007) definen que es una herramienta que transforma el árbol de problemas en objetivos positivos y reales, para ser ejecutados en el trascurso del proyecto.

Es decir, su ejecución permite identificar las áreas intervinientes en el planteamiento del proyecto. Por lo cual es absolutamente necesario tomar en cuenta la estructura del árbol de problemas.

Por lo tanto, el árbol de objetivos permite visualizar una situación mejorada del árbol de problemas y es considerado como árbol de medios y fines lo que permite obtener una visión clara y precisa de la situación.

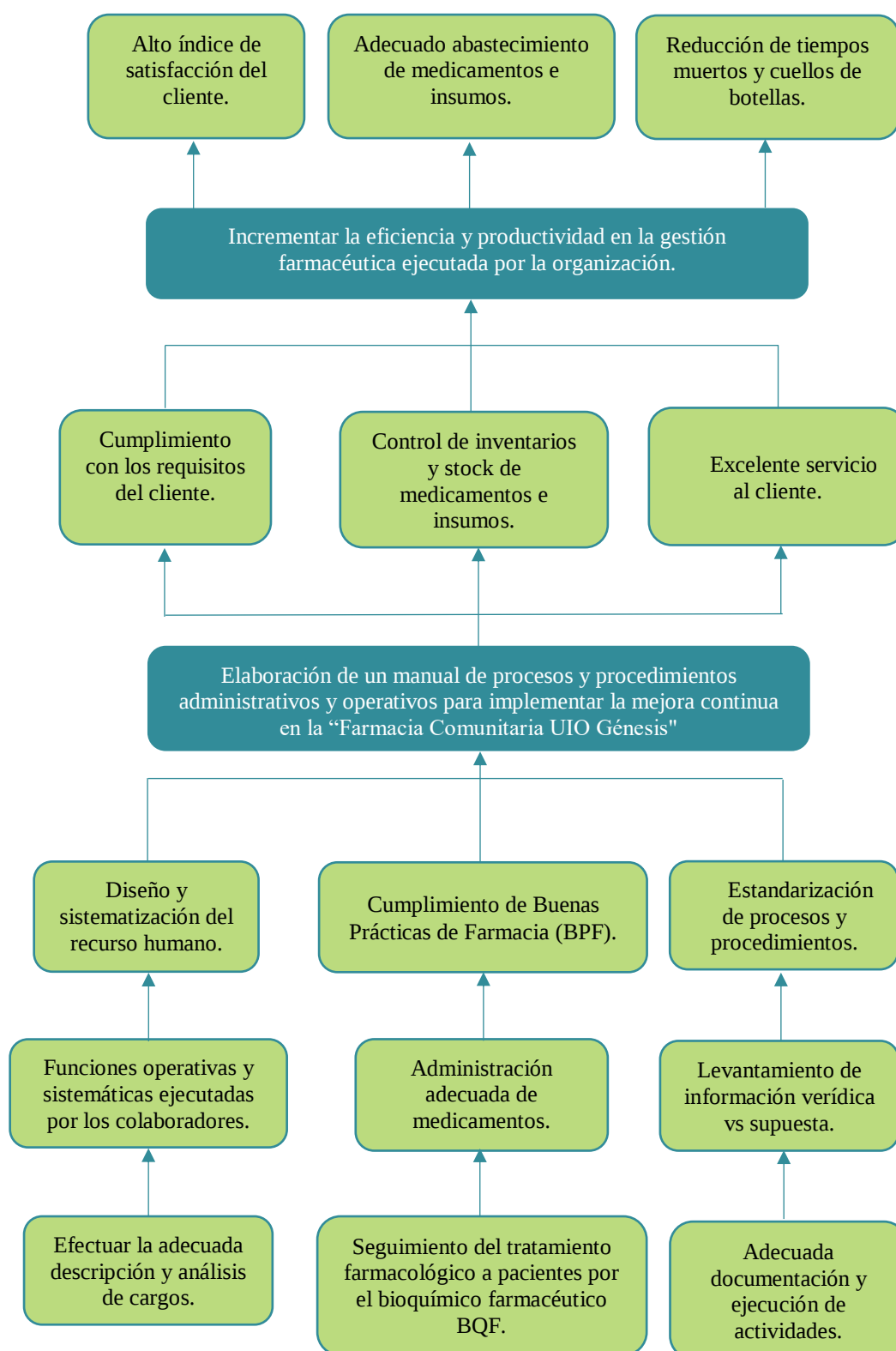


Figura 3. Árbol de Objetivos.

Se aprecian los medios y fines que darán posibles soluciones a la presente problemática central; es decir es una situación futura del proyecto. Elaborado por: Andrade, V (2018)

3.2.1 Análisis.

Por medio del árbol de objetivos se identifican las posibilidades de solución en el proyecto para contrarrestar de manera puntual a la situación del problema actual presentado al efectuar una adecuada descripción y análisis de cargos lo que conlleva al cumplimiento de funciones operativas y sistemáticas ejecutadas por los colaboradores; por tal razón, existe un diseño y sistematización del recurso humano.

Además, se considera que se debe llevar a cabo un seguimiento del tratamiento farmacológico a pacientes por el profesional bioquímico farmacéutico (BQF), esto con el fin de conseguir una adecuada administración de medicamentos por parte de los clientes, para lograr una adecuada ejecución de Buenas Prácticas de Farmacia (BPFa) al ser relacionados de manera armónica.

Por otra parte, la adecuada documentación y ejecución de los procesos, permite el levantamiento de la información verídica versus la supuesta ocasionando una apropiada estandarización de procesos y procedimientos.

Para ello se debe ejecutar la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para implementar la mejora continua convirtiendo a la organización en innovadora y con capacidad de adaptabilidad al cambio.

De esta manera algo semejante ocurre con los fines percibidos al obtener un cumplimiento con los requisitos del cliente, además un adecuado control de inventarios y stock de medicamentos e insumos obteniendo de la misma forma que las funciones sean operativas y sistemáticas las cuales son llevadas a cabo por los colaboradores por lo que se refiere todo esto a incrementar la eficiencia y productividad en los procesos y procedimientos ejecutados en la organización; determinando la existencia de alto índice de satisfacción del cliente al manejar un

adecuado abastecimiento de medicamentos en el establecimiento, permitiendo de ésta manera reducir los tiempos muertos y cuellos de botella.

La interrelación de cada uno de los procesos tanto administrativos como operativos son importantísimos ya que forman parte de la esencia de la organización al manejar una gestión por procesos adecuada que encamina y direcciona el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

Capítulo IV

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas como expone (Cempro, 2011) consiente en establecer el objetivo principal que requiere la organización, al identificar posibilidades de alcance y seleccionarla según varios factores ponderados y evaluados como la estrategia óptima correspondiente a la solución de la problemática central.

Ver anexo 2, página 201

4.1.1 Análisis.

En el desarrollo de la presente matriz se obtuvieron resultados puntuados de la siguiente manera: el mayor con ponderación de veinte y los demás con relación a este y dependiendo de la cantidad de objetivos planteados.

Además se logran visualizar los objetivos con énfasis en el objetivo principal del proyecto el cual consiste en la elaboración de un manual de procesos y procedimientos operativos y administrativos para implementar la mejora continua en la farmacia Comunitaria UIO Génesis, lo que permitirá tener impacto directo sobre el propósito mencionado; mediante este se despliegan todas las actividades sistemáticas a realizarse en el desarrollo del proyecto: para ello se analizan varios

factores entre estos se encuentran la factibilidad técnica, financiera, social y política; la relación entre los mencionados se estudian por objetivo planteado y al obtener el mayor puntaje se puede determinar cuál es el óptimo para su ejecución y por ende el de mayor beneficio para los involucrados del proyecto.

4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Al mencionar la presente matriz (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005) sugieren que, al tomar los medios ubicados en la parte inferior de la problemática central, se pueden proponer acciones factibles que puedan operativamente conseguir el medio.

Los mismos autores mencionan como supuesto que al predecir el logro de los medios para solucionar el problema se admitirá la eliminación de las causas estructurales.

Ver anexo 3, página 202

4.2.1 Análisis.

En el análisis de matriz de impacto de objetivos se obtiene el objetivo quien responde directamente a la propuesta para ser desarrollada en el transcurso del proyecto. Con ello se determinará la factibilidad a lograrse todo en función a las diversas factibilidades tomadas en cuenta en la matriz de análisis de alternativas luego se procede a dar un puntaje determinado en la matriz y con relación al propósito se multiplica cada uno de los factores expuestos por la ponderación establecida obteniendo un resultado general por columna luego se realiza un sumatoria y se compara con el rango de resultados.

A continuación, procedemos a presentar el objetivo principal; es decir, implementar un manual de estandarización de procesos y procedimientos. Por otra parte, en la factibilidad a lograrse se obtiene un resultado de 20 puntos debido a que involucra a los beneficiarios directos quienes son los colaboradores y la administradora de la farmacia; además se cuenta con los recursos financieros para su ejecución; técnicos para la sistematización y cumplimiento con ejecución de diversas actividades; e involucra al cliente para satisfacer y cumplir con los requisitos del mismo; el proyecto también cuenta con soporte político e institucional de la franquicia lo que proporciona estabilidad estructural para implementar estrategias en función a ésta.

En el impacto de género involucra a todos los colaboradores sean estos hombres o mujeres contratados por el administrador; lo que se espera es adaptabilidad a la gestión por procesos y además se expone la disminución de retribución económica que debe realizar cada colaborador al enfrentarse a pérdidas en inventarios, precios impropios al producto todo esto debido al manejo empírico y falta de conocimiento de los procesos.

En el impacto ambiental se menciona a principalmente al equipo de trabajo con el cual se pretende explotar sus habilidades y destrezas. También se considera establecer cronogramas y horarios para optimizar la entrega de medicamentos e insumos. Esto con el fin a su vez de favorecer al cumplimiento de los requisitos del cliente a través de estándares previamente establecidos.

Refiriéndose a la relevancia se concibe el beneficio a la administradora y el dueño de la farmacia. De la misma manera, el manual sirve de soporte técnico a los procesos operativos al gestionar correctamente el stock e inventario. Además,

contribuye a la adecuada dispensación y expendio. Todo esto tomando en cuenta que se mantiene al margen en relación a las políticas establecidas por la franquicia y mejora la gestión farmacéutica al ejecutar las BPF.

Para la sostenibilidad del proyecto se toma en cuenta el compromiso y participación activa de cada colaborador con la organización; lo cual permite a la investigadora establecer la descripción de cargos y funciones para el control y cumplimiento del manual. Se debe agregar que la aplicación de indicadores de gestión y el levantamiento de información, procesamiento, análisis y la obtención de resultados verídicos.

4.3 Diagrama de Estrategias

Los autores (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005) instituyen que el diagrama de estrategias permite establecer los objetivos de manera agrupada, siendo estos del mismo carácter, para elegir las estrategias que intervendrán en un futuro, las mismas que deben ser factibles en diversos factores como el financiero, técnico, legal y ambiental convirtiendo la gestión en oportuna, eficiente y eficaz, haciendo uso de varias técnicas que derivan requisitos de selección.

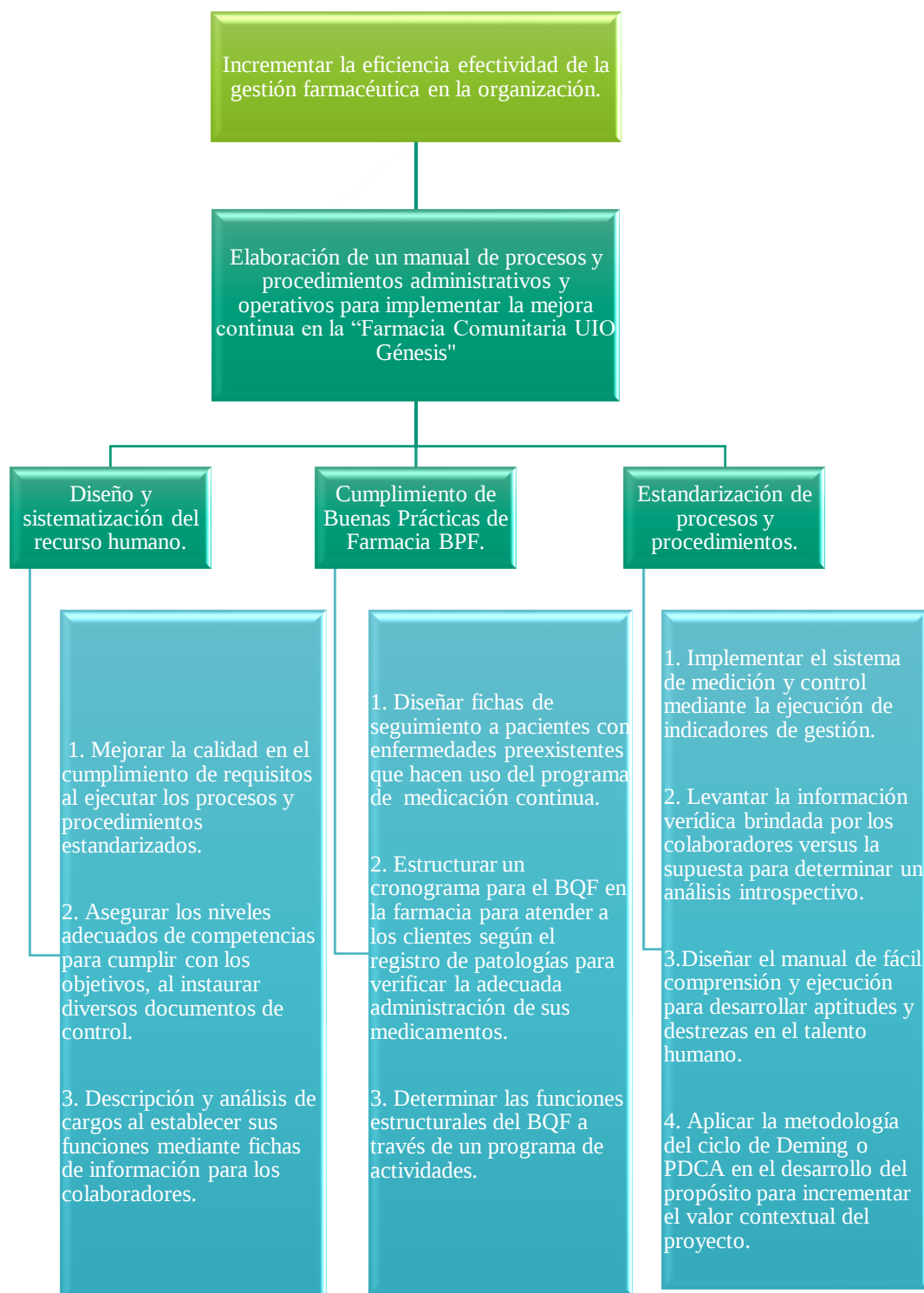


Figura 4. Diagrama de Estrategias.

Se puede ver una representación gráfica donde se distribuyen los objetivos estratégicos y se muestra a la finalidad, el propósito, los componentes y las actividades que se deberán llevar a cabo en el proyecto a futuro en la propuesta. Elaborado por: Andrade, V (2018)

4.3.1 Análisis.

En el diagrama de estrategias indiscutiblemente se expone como finalidad al efecto principal el incrementar la eficiencia y productividad en los procesos y procedimientos ejecutados en la organización y a continuación, el propósito o resultado general del proyecto que consiste en la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para implementar la mejora continua en la “Farmacia Comunitaria UIO Génesis”. Para idealizar las estrategias expuestas se presenta a cada uno de los componentes que idealizarán su ejecución mediante posteriores actividades para culminar cada uno de ellos. En este caso contamos con el diseño y sistematización del recurso humano; ejecución y cumplimiento de Buenas Prácticas de Farmacia BPF; adicionalmente obtener estandarización de los procesos y procedimientos; cabe recalcar que sus respectivas actividades son en función a su logro.

4.4 Matriz del Marco Lógico

Como mencionan en su trabajo los autores (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005), quienes recalcan que la Matriz de Marco Lógico presenta en forma resumida los aspectos más importantes del proyecto. Posee cuatro columnas que suministran la siguiente información:

- Un resumen narrativo de los objetivos y las actividades.
- Indicadores (Resultados específicos a alcanzar).
- Medios de Verificación.
- Supuestos (factores externos que implican riesgos). Y cuatro filas que presentan información acerca de los objetivos, indicadores, medios de

verificación y supuestos en cuatro momentos diferentes en la vida del proyecto:

- Fin al cual el proyecto contribuye de manera significativa luego de que el proyecto ha estado en funcionamiento.
- Propósito logrado cuando el proyecto ha sido ejecutado.
- Componentes/Resultados completados en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- Actividades requeridas para producir los Componentes/Resultados. (Pág. 22)

Ver anexo 4, páginas 203 - 205

4.4.1 Análisis.

En la matriz del marco lógico se establece la finalidad del proyecto incrementar la efectividad y productividad de la gestión farmacéutica ejecutada por la organización. En cuanto al propósito la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para implementar la mejora continua en la farmacia; dicho de otra manera, la propuesta contribuye a que se idealicen los componentes establecidos los cuales son presentados de tres formas: el diseño y sistematización del talento humano; el cumplimiento de BPFa y la estandarización de procesos y procedimientos. Luego de instaurar los componentes, cada uno de ellos conlleva actividades determinadas con respecto a los mismos. Se establecen indicadores para exteriorizar los resultados específicos, en función a los objetivos y por otra parte los medios de verificación que comprueban el correcto cumplimiento. Como última instancia los supuestos que son factores externos que implican riesgos en el desarrollo del proyecto.

Capítulo V

5.1 Antecedentes

Existen diversos establecimientos de asistencia médica, pero en esta ocasión tomamos como referencia a uno muy reconocido fundamentalmente por su enfoque del sistema de gestión de calidad en salud ubicado en nuestro vecino Perú (Unanue, 2016) es una entidad de salud que basa todos sus esfuerzos para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios; y para establecerse a los más altos estándares toma a la calidad como expresión del desarrollo humano, de derecho a la salud, con enfoque gerencial en las organizaciones de salud, y como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la filosofía empresarial del ya mencionado establecimiento (Baca, Asensios, & Gonzales, 2011), llevan a cabo el desarrollo de un Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos para brindar soporte técnico al departamento de farmacia, su importancia radica en la implementación de dicho manual, debido a que al establecer las directrices se da cumplimiento a los requerimientos del cliente interno y externo; por otra parte, también éste contribuye a la gestión del establecimiento logrando estandarizar las actividades a ejecutarse por el talento humano para promover el uso racional de los recursos disponibles, y de tal forma se pueda lograr el objetivo global de la organización.

El previo estudio del presente manual, permite verificar que efectuar un manual en una organización farmacéutica ayuda a su buena gestión y erradica problemas futuros; ya que, al establecer actividades encomendadas, repercute directamente a la optimización de recursos materiales e inmateriales.

Al instaurar la metodología basada en Procesos, se pueden adquirir resultados efectivos al identificar los procesos estratégicos, clave y de apoyo, para luego clasificarlos en subprocesos y cada subproceso desagregado en procedimientos; en los cuales se puede exteriorizar la orientación de la organización hacia la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios internos y externos, obteniendo así beneficios mutuos.

A fin de proporcionar mayor nivel de conocimiento investigativo se menciona, además a (Flores J. , 2017) quien desarrolla su proyecto de titulación para efectuar la reingeniería de procesos y procedimientos de la Farmacia Externa 1, Externa 2, y Hospitalaria del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional; entidad donde implementó la propuesta al aplicar un manual detallado que especifica y describe las funciones de los colaboradores que conforman el talento humano del establecimiento; precisamente con el propósito de mejorar el servicio de salud que ofrecían al público en general y a sus funcionarios oficiales.

Dicho lo anterior, la autora demostró con su estudio que al implementar la gestión por procesos en una organización de salud, permite a la misma identificar falencias que surgen en una organización con una dirección tradicional, además se puede verificar el exhaustivo levantamiento de procesos realizados al mencionar el índice de insatisfacción que tienen los clientes tanto internos como externos exponiendo de

esta manera, valores estadísticos descendentes en cuanto a calidad del servicio ofrecido.

Acorde con la consecución de la problemática se evidencia también la identificación en la cadena de valor de los procesos estratégicos, claves y de apoyo a causa de esto obteniendo resultados comparativos de los procesos de operaciones y por ende su productividad.

Al mismo tiempo se verifica el mapeo de procesos mediante diagramas de flujo muy bien establecidos; adicionalmente el cálculo del valor agregado que permite visualizar un correcto manejo de la cadena de valor de los procesos.

5.2 Descripción

5.2.1 Metodología de la investigación.

Relaciona directamente al investigador y el objetivo del proyecto, esto con el fin de adquirir conocimiento científico; de esta manera (Mejía & Santillán, S.F) establecen que la metodología permite la ejecución de las operaciones para adquirir conocimiento, entre ellas tenemos diversos métodos, técnicas y estrategias, las cuales interceden en el desarrollo de la investigación. Y deben ser planeadas de forma concreta y orientar el método considerando la problemática.

5.2.2 Tipos de modalidades de investigación.

Los autores (Mejía & Santillán, S.F) mencionan que los tipos de investigación permiten idealizar la modalidad que el investigador elegirá para determinar el seguimiento de la investigación y entre ellas tenemos a las diferentes técnicas y métodos que se pueden emplear, por ende, su elección determina el enfoque global y específico al direccionar la investigación.

5.2.3 Métodos a emplearse en la investigación.

Los métodos de investigación como sugieren (Mejía & Santillán, S.F) son diversos y permiten direccionar a la investigación a su respectivo logro de objetivos y más aún a adquirir nuevos conocimientos, los cuales son identificados de manera sistemática y ordena para su correcta interpretación.

5.2.4 Técnicas de investigación.

(Mejía & Santillán, S.F) señalan en su escrito y definen a las técnicas como un instrumento que concibe una solución a la problemática planteada y a su vez contribuye de manera óptima el desarrollo cognoscitivo y además a la retroalimentación que puede adquirir el investigador.

5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.3.1 Tipo de investigación.

- Descriptiva

Un manual es un instrumento de comunicación utilizado por su impacto a nivel funcional de una organización, en éste se establecen actividades, tareas, tiempos y responsabilidades que cada colaborador debe ejecutar, para ello se define y elabora un documento desarrollado de manera técnica, basándose en los respectivos procesos y procedimientos llevados a cabo en la empresa. También, se define a un manual como una guía práctica que orienta a todo el talento humano y permite el óptimo perfeccionamiento empresarial, debido a que asegura la calidad y promueve la mejora continua en la entidad que haga uso de éste, al brindar una mejor y mayor comprensión administrativa y operativa, teniendo en cuenta que en su estructura funcional se presenta: descripción de actividades, requerimientos y análisis de cargos

del talento humano responsables de su ejecución; además favorecen a la inducción del puesto laboral y capacitación del personal que se integre a la organización.

De esta manera, su utilidad es cuantificable mediante indicadores dispuestos para la medición de resultados y la eliminación concreta de errores, reducción de tiempo y recursos utilizados como requerimientos para llevar a cabo los procesos previamente definidos. Al efectuar la gestión por procesos se obtiene una organización que aplica y cumple con los estándares de calidad que benefician al cliente interno y externo.

Al considerar este tipo de investigación se realiza el levantamiento de información pertinente al tema del proyecto y desarrollarla de forma cronológica con todas sus particularidades las cuales deben ser interrelacionadas entre sí, para obtener un resultado final en este caso la implementación del manual.

5.3.2 Método de Investigación.

- Inductivo – Deductivo,
- Análisis y Síntesis,
- Resúmenes Didácticos,
- Lectura Comprensiva.

La información recopilada en el desarrollo del proyecto debe ser obtenida con las diferentes técnicas investigativas que posteriormente será procesada y analizada para presentar los datos obtenidos, concluyendo con la elaboración y validación de la propuesta. Esta estructura potencia el beneficio del proyecto en mención con el método inductivo debido a que se relaciona la información desde lo particular hasta llegar a lo general y lo complementa con el procedimiento deductivo mediante el cual el investigador ratifica la información general hacia características particulares con el objetivo. Es decir, existe una conjunción de las dos partes para darle un

sentido lógico a la investigación y llegar al conocimiento científico, por ende, el investigador obtendrá un razonamiento lógico y conclusiones para explicar el hecho específico al presentar resoluciones a la problemática central, en este caso inexistencia de estandarización de procesos y procedimientos.

5.3.3 Técnicas.

- Documentales y de Campo

Para el desarrollo del proyecto se toman técnicas documentales como la lectura de diferentes libros y tomando el extracto de cada uno de ellos que enriquezcan el carácter investigativo del marco teórico y para ello, toda la fuente de información debe ser registrada en referencias bibliográficas, también se agregan todas las fichas de indicadores, descripción y análisis de cargos, inventario de procesos, seguimiento de pacientes según su patología para el profesional BQF.

El material obtenido se presenta de manera dispersa en diversos archivos y documentos que son utilizados como fuente de información, también la observación y encuesta. El análisis de cada contenido expuesto se realiza luego de la exposición de un tema con el fin de sintetizar la información y relacionarla con la investigación; por otro lado, para la redacción y estilo se escribe con un lenguaje de fácil comprensión expresando el desenvolvimiento lógico de una idea o pensamiento; evitando los errores ortográficos y manejando un vocabulario adecuado, para que los lectores puedan percibir la idea que el investigador trata de presentar.

De la misma forma, se utilizan las de campo como la encuesta al talento humano de la farmacia quienes brindan información selecta para determinar la necesidad de la implementación de la propuesta.

5.3.4 Entrevista.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA”

ENTREVISTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO SOBRE:
LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO
GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018

Objetivo: Determinar el nivel de conocimientos del talento humano sobre los procesos y procedimientos ejecutados en el establecimiento para implementar la propuesta de mejora.

Indicaciones: Para una adecuada obtención de información se solicita que:
Marque con una X según corresponda y desarrolle la respuesta según su criterio:
Nota: Si su pregunta es respondida en el ítem SI continúe a desarrollarla.

1. ¿Conoce usted los procesos y procedimientos que se deben ejecutar en una farmacia?

SI

☐

NO

☐

Mencione cuántos conoce y cuáles de ellos ejecuta en el establecimiento:

2. ¿Posee la farmacia documentos que le sirvan como guía para ejecutar sus actividades?

SI

☐

NO

☐

Mencione cuáles y qué conocimientos le han aportado para el desarrollo de sus actividades laborales:

3. ¿Piensa usted que la institución debería manejar un formato de medición y control de resultados?

SI

☐

NO

☐

Indique ¿Por qué?:

4. ¿Le gustaría a usted contar con un manual para realizar sus actividades de una manera más eficiente?

SI

NO

Indique ¿Por qué?

5. ¿En qué porcentaje ubicaría usted su nivel de conocimientos sobre el manejo del sistema Neptuno?

0-33%

34-66%

67-100%

¿Qué procesos o procedimientos maneja en el sistema? Especifique cuáles:

6. ¿Cuáles son sus expectativas sobre el manual y que desearía que contenga?

7. ¿Cuáles son las actividades que considera difíciles en el/los proceso/s actual/es y qué acciones tomaría para cambiarlas o mejorarlas?

8. ¿Implementaría algún requerimiento para mejorar el servicio farmacéutico?

SI

NO

Indique ¿Por qué? y explique cuáles son sus recomendaciones:

9. ¿Cuáles son los reglamentos o normativas estándar que le permiten actualmente brindar el servicio al cliente? Detalle a cuáles se rige:

10. Describa de manera secuencial los procesos con mayor asiduidad que ejecuta y explique detalladamente:

5.3.5 Interpretación de resultados.

1. **¿Conoce usted los procesos y procedimientos que se deben ejecutar en una farmacia?**

Análisis.

Los colaboradores poseen conocimientos dispersos e indistintos unos de otros, al comprobar que todos confunden un proceso con otro es verificable que de los ocho procesos establecidos, los colaboradores lograron identificar solamente cuatro y estos son confundidos en si son operativos o administrativos, cabe recalcar que dejan de lado el manejo administrativo haciendo lo mínimo para su cumplimiento; siendo que este aspecto es esencial en una organización para su buen manejo y direccionamiento hacia el éxito, por lo que se concluye que la estructura del manejo de los procesos y procedimientos farmacéuticos no se encuentran determinados de ninguna manera específica.

2. **¿Posee la farmacia documentos que le sirvan como guía para ejecutar sus actividades?**

Análisis.

Existen protocolos proporcionados por el profesional BQF emitidos por el Ministerio de Salud Pública los cuales se encuentran en el equipo de cómputo, con las evidencias obtenidas y la verificación de las mismas, se determina que estas guías son leídas, pero al equipo de trabajo les parece extensos y aburridos que no aportan mucha relevancia en el manejo diario de las actividades, sino más bien información netamente sobre la salud y por ende, se aplica únicamente en un proceso la dispensación y expendio.

3. ¿Piensa usted que la institución debería manejar un formato de medición y control de resultados?

Análisis.

Los entrevistados emiten dictamen y llegan a la conclusión de que no poseen ninguna dirección a seguir y que debido a ello existen un sinnúmero de errores que se cometen, pero no porque deseen hacer sino más bien porque no saben cómo hacerlo y desean la implementación de los parámetros de cumplimiento que permitan un buen desarrollo del trabajo.

4. ¿Le gustaría a usted contar con un manual para realizar sus actividades de una manera más eficiente?

Análisis.

Todos los entrevistados con relación a la pregunta actual expresan que todo lo que beneficie a su trabajo están dispuestos a aceptarlo y que desean un manual cubra todas sus expectativas, ya que es una herramienta que les proveerá optimización de recursos y como primordial consideraron el tiempo debido a que existe pérdida de clientes por la cantidad de tiempo que se demoran por atención, además el económico porque al perder clientes de sobremanera también dinero y fidelización.

5. ¿En qué porcentaje ubicaría usted su nivel de conocimientos sobre el manejo del sistema Neptuno?

Análisis.

Los porcentajes son considerados en 3 proporciones del 100% por lo que se determina que el dependiente es quien menos conoce de su manejo ubicándolo en un rango de 0-33% porque el proceso que realiza es la facturación, en cambio el 67-100% de su manejo lo precisan su administradora y propietario quienes poseen

conocimientos por previa capacitación, pero al investigar y verificar la información se constata que si saben manejar dicho sistema, pero que en el mismo no utilizan todo el sistema operativo debido a que es de su preferencia hacerlo de manera manual, lo que provoca el almacenamiento de cantidad de papeles que se encuentran desorganizados en diversos espacios físicos y contenedores.

6. ¿Cuáles son sus expectativas sobre el manual y que desearía que contenga?

Análisis.

El talento humano precisa que desean un manual de fácil comprensión y que sea determinado de manera específica, para cada paso, que sea detallado y con gráficos para un mejor aprendizaje y seguimiento del mismo.

7. ¿Cuáles son las actividades que considera difíciles en el/los proceso/s actual/es y qué acciones tomaría para cambiarlas o mejorarlas?

Análisis.

Englobando la información obtenida los entrevistados consideran que las actividades deberán ser complementarias a los procesos pero que el inventario es un problema el cual manejan, pero que, al existir diferencia entre la verificación en físico, en el descarte por formato de inventario y no coindice con las cifras y cantidades tanto de ítems como de cantidades en el sistema Neptuno, por ello desean un sistema personalizado para el establecimiento que permita unificar esas tres actividades.

8. ¿Implementaría algún requerimiento para mejorar el servicio farmacéutico?

Análisis.

Los colaboradores consideran que, si ya se está desarrollando por mi persona la implementación del manual, deberé tomar en cuenta a los puntos relevantes mencionados anteriormente en las preguntas, pero sobre todo que realice el manejo personalizado para la farmacia.

9. ¿Cuáles son los reglamentos o normativas estándar que le permiten actualmente brindar el servicio al cliente? Detalle a cuáles se rige:

Análisis.

Mencionan que los boletines emitidos por el ARCSA, porque permite ejercer su profesionalización de manera rígida en conformidad a los reglamentos que en este caso menciono más adelante en la fundamentación legal, mencionaron también al MSP el que les provee lineamientos a las farmacias para su funcionamiento; es decir, el manejo era tradicional y tomando en cuenta formas globales de seguimiento, mas no personalizadas.

10. Describa de manera secuencial los procesos con mayor asiduidad que ejecuta y explique detalladamente:

Análisis.

El proceso que realizan con mayor asiduidad es el proceso de facturación en donde se realiza el registro detallado de la venta de medicamentos e insumos médicos, tras el ingreso de datos informativos proporcionados por el cliente y establecimiento farmacéutico, reflejando costos, descuentos, y aranceles por pagar. Con la consecución de actividades se las relaciona de la siguiente manera:

1. Pregunta si desea factura con datos o consumidor final.
2. Si el cliente pide consumidor final el dependiente no entrega el recibo, y se realiza la venta sin ningún documento de respaldo al consumidor.

3. De lo contrario al ser venta con factura se pide los datos personales si no se encuentra registrado en el sistema, se lo afilia y si no se busca solamente el cliente y su código.
4. Luego se procede a registrar la venta en el sistema y se imprime el documento y deberá entregar el producto.

5.3.6 Fundamentación teórica.

5.3.6.1 Gestión tradicional o funcional.

Esta gestión según (Andreu, 2010) posee una visión vertical en el cual se predica una departamentalización al ser una estructura funcional en la que de cada una de las áreas intervinientes de la organización son especializadas en orientarse a la producción o al producto en sí, dificultando la comunicación entre áreas de manera enfática la interrelación que cada uno de los departamentos y admite perder la dirección misional de la empresa hacia el cliente interno y externo. Con este enfoque como ratifica el autor se obtienen resultados inefectivos que adquieren la desorientación del logro de satisfacción del cliente con relación a los requerimientos y expectativas que estos tienen con relación al producto o servicio ofrecido.

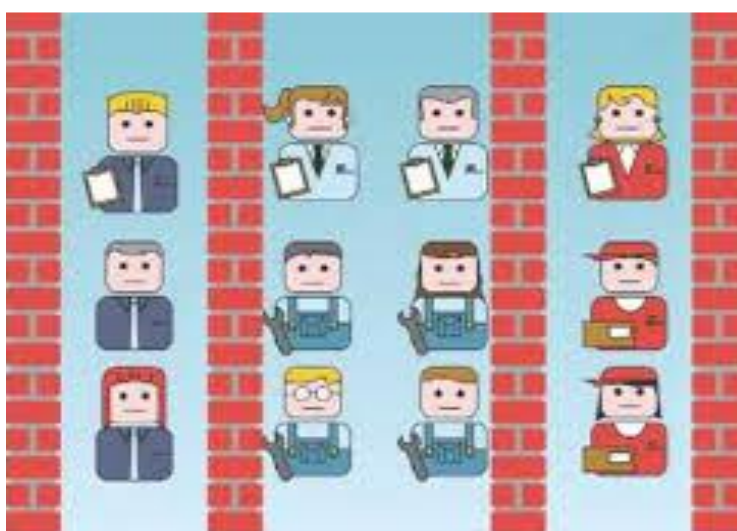


Figura 5. Gestión Tradicional de Procesos.

Fuente: (Collelca, 2012)

5.3.6.2 Gestión funcional (tradicional o piramidal) vs. gestión por procesos.

Gestión Tradicional	Gestión por Procesos
Dirección funcional-vertical.	Dirección horizontal y responsables de los procesos.
Enfoque retrospectivo.	Enfoque proactivo.
Logro de objetivos departamentales.	Logro de objetivos y resultados misionales.
Búsqueda de problemas.	Análisis estratégico.
Actividades superfluas.	Descripción y análisis de cargos.
Definición de procesos departamentales.	Sistema de integración de procesos organizacionales.
Análisis individual de términos financieros, administrativos, operativos.	Indicadores de gestión.
Resistencia al cambio.	Comunicación interdisciplinaria.
Logro de resultados globales.	Logro de resultados individuales al ejecutar la medición de eficiencia, eficacia, calidad, productividad.
Cumplimiento del desempeño y mejoras limitadas.	Satisfacción de cliente con corrección de errores y mejora continua.
Información redundante	Automatización de la información y servicios ofrecidos.
Mejora de tareas	Procedimientos

Figura 6. Gestión Tradicional vs. Gestión por Procesos

Fuente: (Nogueira & Medina, Fundamentos para el Control de la Gestión Empresarial, 2004)

5.3.6.3 Gestión por enfocada en procesos.

(Naressi, 2012) menciona que el objetivo de la Gestión por Procesos es certificar los procesos de una organización desarrollándolos de manera sistematizada, asegurando la efectividad y el beneficio mutuo de las partes involucradas.

Por otra parte, implementar la gestión por procesos en una organización permite direccionar junto con sus colaboradores hacia un camino que nos lleva al cliente y su satisfacción. Al considerar su implementación estamos asumiendo que el talento humano intervenga activamente tanto en sus decisiones como en sus procesos y la importancia radica en la búsqueda de excelencia en el servicio ofrecido obteniendo resultados sistemáticos y efectivos. Con ello se considera que una adecuada gestión básicamente, permite generar valor al cliente mediante la correcta ejecución de sus actividades, al ofrecer un servicio o bien con altos estándares de calidad, con el fin de fidelizarlo y por otra parte anticiparse a los requerimientos potenciales del cliente.



Figura 7. Gestión por Procesos.
Fuente: (Peteiro, 2005)

5.3.6.4 Proceso.

5.3.6.4.1 Definición.

(ISO, 2014) dice que “Un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos.”
(párr. 2)

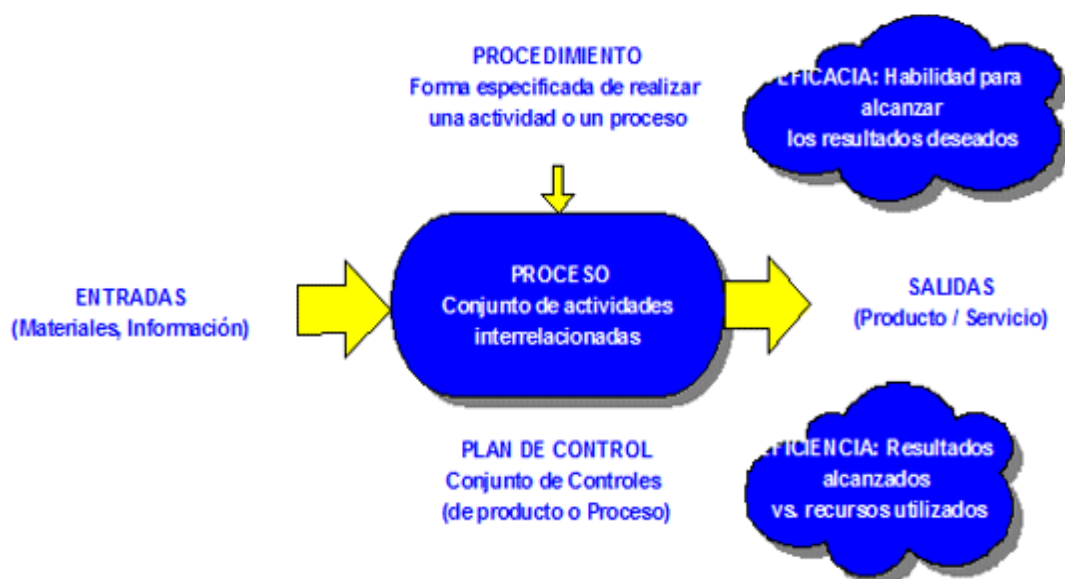


Figura 8. Proceso y sus elementos.
Fuente: (Peteiro, 2005)

5.3.6.4.2 Elementos.

Según (ISO, 2014) Los procesos constan de:

- Elementos de entrada y salida, los cuales pueden ser tangibles o intangibles.
- Clientes y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos, ya que definirán los resultados que requiere un determinado proceso.
- Sistemas de medición para proporcionar información sobre el desempeño del proceso. Analizar los resultados para poder determinar acciones correctivas o de mejora. (párr. 3)

5.3.6.4.3 Requisitos.

- Capaces de satisfacer el ciclo PHVA.
- Indicadores de gestión.
- Planes de mejoramiento.

5.3.6.4.4 Esquema.



Figura 9. Esquema general de un proceso.

Presenta la estructura a seguir de un proceso y su ejecución. Elaborado por: Andrade, V (2018)

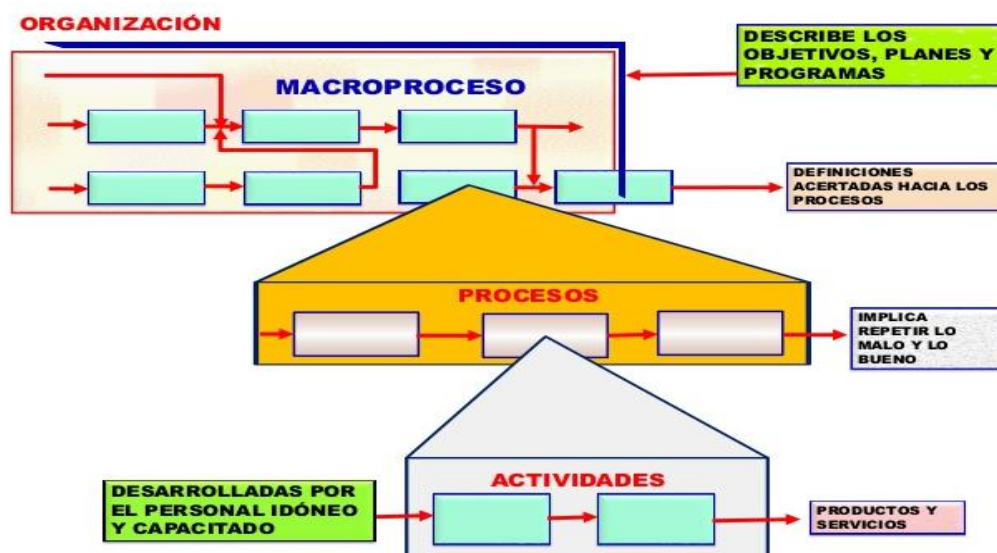


Figura 10. Esquema general de la jerarquía de los procesos.
Fuente: (Aguilar, 2013)

5.3.6.4.5 Objetivos.

- Eliminar errores
- Minimizar demoras
- Reducir exceso de utilización de recursos
- Adaptabilidad al cambio
- Ventaja competitiva
- Mayor rendimiento
- Estructura comprensiva

5.3.6.4.6 Competitividad.

- Ventaja comparativa
- Incrementar el nivel de competitividad
- Actitud estratégica
- Incorporar principios de competitividad

5.3.6.5 Modelamiento de procesos.

El modelado de procesos es considerado como una herramienta que orienta a los procesos de una organización hacia la optimización de recursos empleados en las actividades como conjunto facilitando la fácil detección de errores y permite obtener una visión sistemática. Desde esta visión, el modelado permite diseñar y documentar los procesos de la organización, transformándola en efectiva y directa para la toma de decisiones y su posterior implementación.

5.3.6.6 Cadena de valor.

(Porter, 2006) considera que la cadena de valor trasciende del breve análisis funcional, también enfatiza la amplitud y descomposición de las actividades particulares y generales que constituyen cada función, y como paso principal establece que se debe distinguir las diversas actividades intervinientes y la interrelación entre las mismas obteniendo así un sistema de valor con las respectivas características que definen a cada criterio que el cliente reconoce o percibe en una organización.



Figura 11. Cadena de Valor

Fuente: (Riquelme, La Cadena de Valor de Michael Porter, 2013)

5.3.6.7 Levantamiento de información.

Se deben seguir varios pasos para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos:

1. Establecer los objetivos básicos del proceso:
 - Contraste con los objetivos estratégicos.
 - Contraste con las necesidades de los clientes.
2. Identificar y resolver los problemas:
 - Refuerzo entre los objetivos estratégicos y básicos.
 - Necesidades insatisfechas.
 - Carencia de procesos.
 - Resolución de problemas.
 - Técnica de valor añadido o agregado.
 - Recolección de información externa.
3. Documentar el proceso y subprocesos
 - Limitar las actividades relacionadas.
 - Distinguir y documentar actividades relacionadas.
 - Antecedentes.
 - Técnicas de diagramación.
4. Implantar el proceso
 - Participación del personal.
 - Capacitación necesaria.
 - Asertividad.
 - Implantación progresiva.

5.3.6.8 Grupos de interés.

Para identificar los grupos de interés (Macías, y otros, 2007) expresan que se deberá realizar una lluvia de ideas, esto con el objetivo de mencionar claramente que relaciones y beneficios poseen dentro del proyecto.

5.3.6.9 Ficha de grupos de interés/ clientes/ usuarios.

En la presenta se desarrollará un documento que indica los puntos clave para ser considerados en el grupo de interés, como se muestra a continuación:

Identificación del servicio o unidad	Se indicará el nombre del servicio o unidad correspondiente.
Identificación del grupo de interés/ cliente/ usuario	Es la denominación del grupo de interés.
Servicios prestados	Se relacionarán con los servicios que afectan a ese grupo de interés.
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Definir todas las actividades y tareas realizadas para identificar las necesidades y expectativas del grupo de interés.
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Una vez identificadas las necesidades del grupo de interés, relacionar aquellas que el servicio cubre o podría cubrir con la optimización de sus recursos.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Una vez identificadas las necesidades del grupo de interés, relacionar aquellas que el servicio considera que no podría cubrir, con los recursos disponibles.
Expectativas	Relacionar lo que el grupo de interés espera recibir del servicio.

Figura 12. Modelo Ficha de Grupos de Interés.

Fuente: (Gil & Vallejo, 2008)

5.3.6.10 Calidad de vida en el trabajo.

Para (Chiavenato, Gestión del Talento Humano: Calidad de Vida en el Trabajo., 2000) “La Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella.” (pp. 321-325)

CVT percibe varios factores para la satisfacción del trabajo, direccionando a la empresa obteniendo resultados, por lo cual se provee a los colaboradores con reconocimiento, remuneración y beneficios ambientales, psicológicos y físicos de

trabajo, con la participación e implicación de sus decisiones activas que favorezcan a su buen funcionamiento.

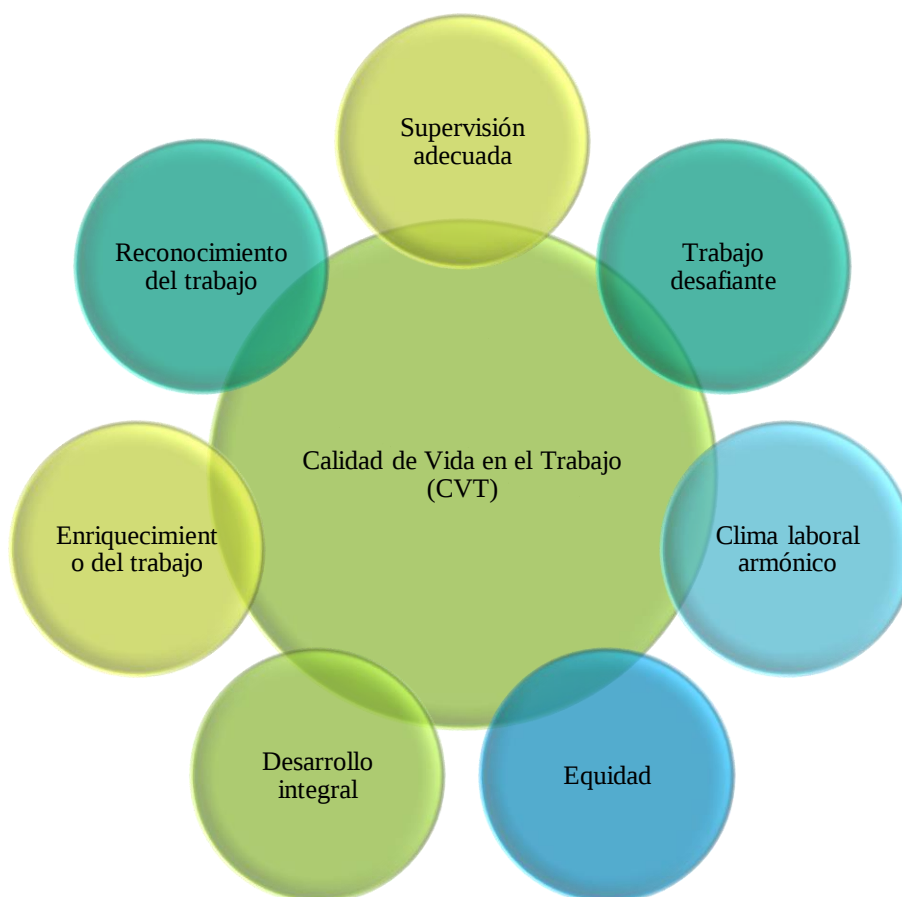


Figura 13. Calidad de Vida en el Trabajo.

Representa a todos los factores intervinientes para tener un desenvolvimiento y desempeño excelente en el campo laboral. Elaborado por: Andrade, V (2018)

5.3.6.11 Descripción y análisis de cargo.

5.3.6.11.1 Descripción de cargos.

Es un proceso que consiste en enlistar las funciones o tareas que lo conforman y lo diferencian de otros cargos; buscando como propósito la periodicidad y el logro de objetivos previamente planteados. Fundamentalmente se convierte en un Kardex en el que se detallan las actividades y aspectos significativos del cargo y sus responsabilidades, siendo estos aspectos intrínsecos.

5.3.6.11.2 Análisis de cargos.

En este caso, se deben tomar en cuenta los aspectos extrínsecos, es decir la relación de la función con los requisitos del mismo. Con ello se pretende analizar y determinar los requisitos, especificaciones, responsabilidades, condiciones del cargo para que el desempeño sea el adecuado. El fin de este corresponde a la evaluación y clasificación de los cargos con un nivel de comparación uno con otro.

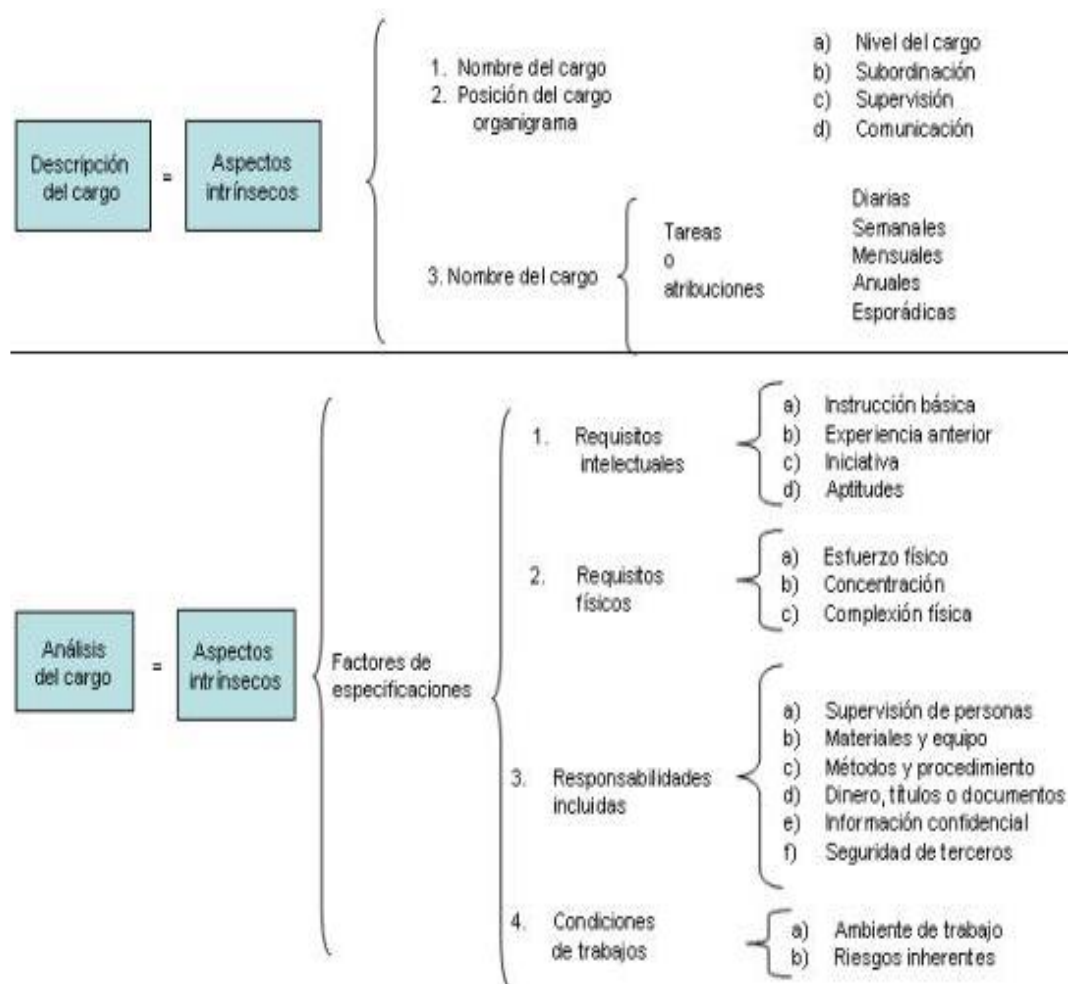


Figura 14. Contenido de la descripción y análisis de cargos.

Fuente: (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2000)

5.3.6.12 Ficha de descripción y análisis de cargo.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo		
Unidad o Dependencia		
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
REQUISITOS MÍNIMOS		
Requisitos de Formación		
Requisitos de Experiencia		
OBJETIVO PRINCIPAL		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE FUNCIONES		

Figura 15. Modelo de Ficha de Descripción del cargo.

Fuente: (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2000)

5.3.6.13 Diseño de procesos.

Se denomina también ingeniería de procesos, ya que esta permite el diseño y transformación secuencial de actividades que sirven de soporte a la organización y con esto se adquiere un valor diferencial.

5.3.6.14 Mapeo de procesos.

El mapeo de procesos es una herramienta efectiva, que se basa en la información dispuesta de manera específica o general, la cual es proporcionada directamente por la organización.

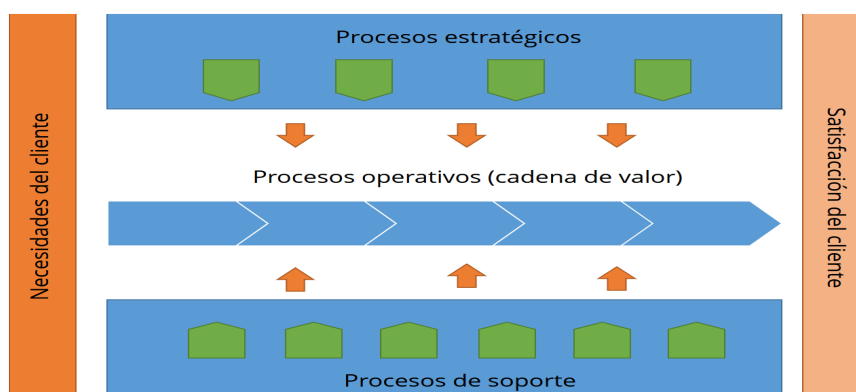


Figura 16. Mapa de Procesos.

Fuente: (Hernández, 2015)

5.3.6.15 Inventario de procesos.

Se trata de un esquema o formato a seguir en el cual se visualiza de manera global los procesos intervinientes en una organización; esta tabla se considera porque es aquí donde se puede identificar las actividades y los involucrados en el levantamiento de información.

INVENTARIO DE PROCESOS DE LAS ESCUELAS E INSTITUTOS DEL EJÉRCITO					
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES DE CALIDAD	REGISTRO
ESTRATÉGICOS	GESTIÓN SECTORIAL	PLANIFICACIÓN	Elaboración de la planificación estratégica y despliegue		
			Emisión de lineamientos		
			Elaboración del Plan Indicativo Anual		
			Gestión gerencial interna y externa		
		Evaluación del SIG	Control de Proyectos y Presupuestos		
			Control interno		
			Revisión del SIG por la Dirección		
			Análisis de asuntos académicos y disciplinarios del docente y docente		

Figura 17. Formato de inventario de procesos.

Fuente: (Campos, 2016)

5.3.6.16 Diagrama de flujo.

Un diagrama es una representación gráfica en la cual se detalla la información de manera secuencial y determina un proceso sistemático para su ejecución.

5.3.6.16.1 Beneficios.

- Representar visual y secuencialmente las etapas de un proceso.
- Visualizar la frecuencia y relación entre las etapas y departamentos implicados.
- Detectar cuellos de botella, errores, tiempos muertos en un proceso.
- Aporta en el mantenimiento y estandarización de los procesos.

5.3.6.16.2 Simbología.

Los símbolos que se deben manejar en la diagramación son especificados y trazan una sucesión de procedimientos que deben realizarse para determinar un proceso y posteriormente ejecutarlo.

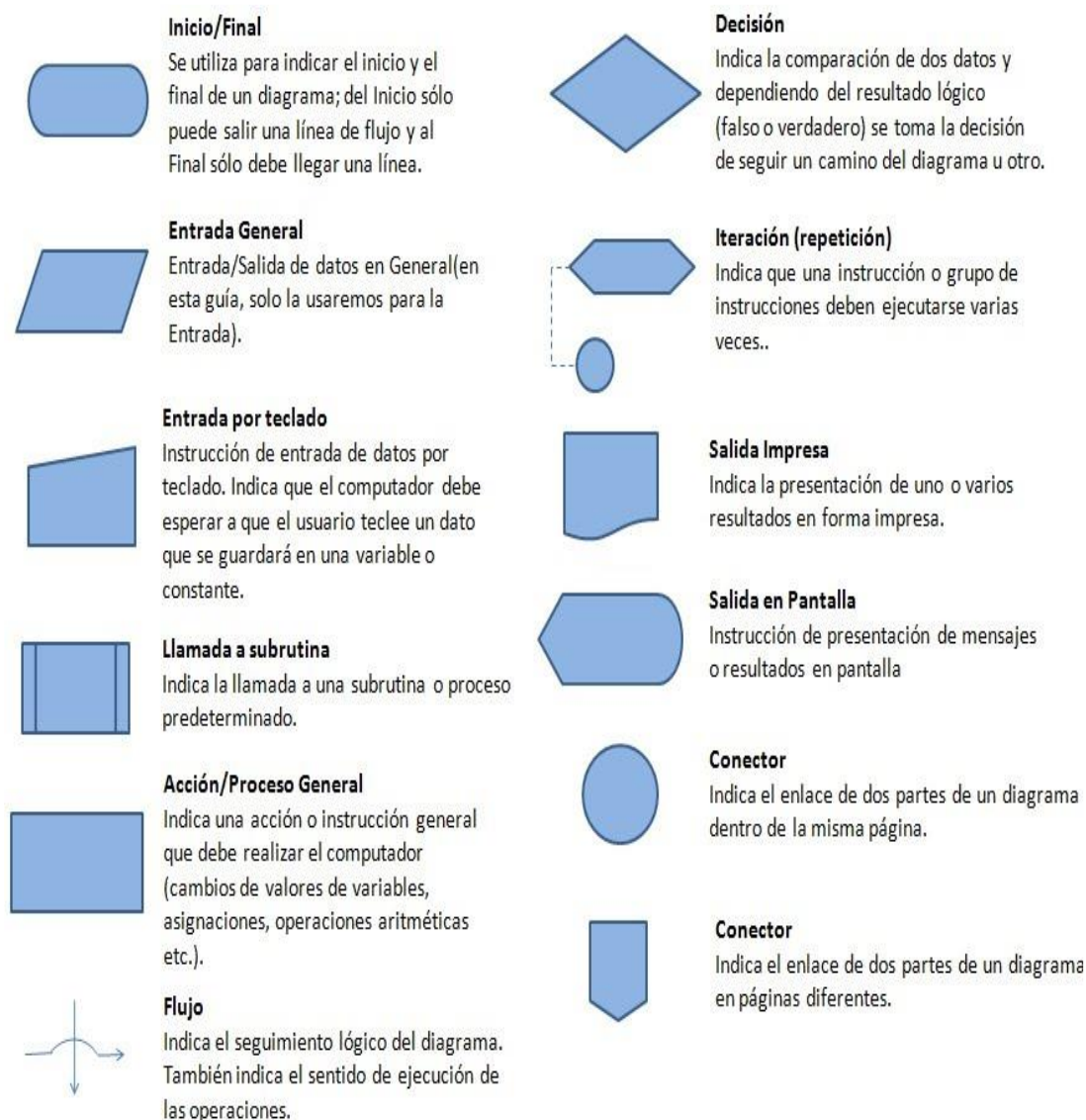


Figura 18. Simbología de un diagrama de flujo.

Fuente: (programacionPOO, 2016)

5.3.6.17 Ficha de procesos.

Es un documento que proporciona información determinada del proceso.

Nombre del proceso	Es la denominación por la cual identificaremos el proceso.
Descripción	Se trata de definir el proceso dando una idea general de sus partes o propiedades.
Objetivo	Es el objetivo del proceso, el fin para el cual está diseñado, y que debe relacionarse con las necesidades del cliente.
Responsable	Persona de la unidad o servicio que tiene la responsabilidad sobre la correcta ejecución del proceso.
Destinatario	Clientes, usuarios a quienes se les presta el servicio, e indicara las necesidades que pretende cubrir.
Inicio/fin	El comienzo es el evento que pone en marcha el proceso, el fin es la entrega al cliente o usuario del producto finalizado.
Entradas	Documentos, registros y recursos que en algún momento hacen su entrada en el proceso y que son necesarios para el desarrollo del mismo.
Salidas	Documentos, registros, productos intermedios que tienen origen en el proceso.
Indicadores	Son magnitudes utilizadas para medir o comparar los resultados.
Registros	Son documentos que presentan resultados obtenidos o presentan evidencia de actividades desempeñadas.
Documentos/Procedimientos	Se relacionan todos aquellos procedimientos al proceso.
Aplicación informática	Especificar en el caso de que el proceso se sustente, en parte o en todo, en una aplicación informática.

Figura 19. Modelo de ficha de procesos.

Fuente: (Macías, y otros, 2007)

5.3.6.18 Ficha de indicadores.

Esta ficha comprende el desarrollo de un modelo o formato que describe el indicador a utilizarse para la medición de resultados. También provee información periódica del nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.

Nombre	Nombre corto por el cual se identifica el indicador
Periodo y fechas de actualización	Periodo (semanal, trimestral, anual, ...) y fechas en el que se calcula indicador. En el histórico deberá quedar registro de todos los indicadores.
Descripción	Una descripción breve del significado del indicador conteniendo todas aquellas reflexiones que sean necesarias para comprender correctamente su significado.
Cálculo	Algoritmo de cálculo. Debe expresarse con precisión para que no existan dudas sobre cómo es obtenido.
Nivel de desagregación	Se indicará los distintos niveles en los que el indicador se desagrega. Solamente se indicarán aquellos niveles de los cuales se guarden los registros correspondientes.
Fuente	Se indicará con claridad donde está la información original sobre la que se construye el indicador mediante el cálculo ya expuesto
Método de aprobación/evidencia	Si existe algún método de comprobación o evidencia sobre el indicador aportado se deberá indicar en este punto.
Grado de fiabilidad	Depende en gran medida del método de comprobación o evidencia. No obstante, pueden existir otros factores relacionados con el método de cálculo o inherentes al propio indicador, que afecten al grado de fiabilidad. Se utilizará una escala de tres valores: Fiabilidad total, fiabilidad media y fiabilidad baja.
Históricos	Se indicará desde cuando se dispone de históricos del indicador definido.
Unidad generadora	La Unidad o Servicio que tiene la obligación de generar el indicador y realizar su actualización. Esta Unidad o Servicio también será la responsable de la fiabilidad del indicador.
Responsable	Dentro de la Unidad o Servicio generadora se asignará una persona como responsable de que se realice la actualización en las fechas previstas.
Versión	Número de versión del indicador definido. Cuando se modifique el cálculo, las fuentes, etc. deberá modificarse la ficha y tipificarse como una versión nueva.
Fecha	Fecha en la que se realiza la ficha

Figura 20. Modelo Ficha de Indicadores.

Fuente: (Macías, y otros, 2007)

5.3.6.19 ¿Qué es el valor agregado?

Es la percepción que el cliente tiene sobre la capacidad de satisfacción que posee el producto o el servicio en sus atributos.



Figura 21. Análisis del Valor Agregado

Fuente: (Rodríguez, 2011)

5.3.6.20 Análisis de valor agregado (AVA) de los procesos.

AVA contribuye a la evaluación de eficiencia en los procesos, la aplicación de este previene errores y los minimiza, al igual que las actividades innecesarias.

5.3.6.20.1 Objetivos

- Eliminar actividades que no agregan valor
- Unificar actividades repetitivas y combinar las similares.
- Mejorar las actividades y su funcionamiento.

5.3.6.20.2 Pasos para el análisis del valor agregado

1. Del diagrama de flujo medir los tiempos de cada actividad y anotar en una hoja.
2. Ingresar las actividades en un cuadro-formato siguiendo la secuencia de las mismas, clasificarlas por el tipo y colocar el tiempo de cada una.
3. Contabilizar el número y el tiempo total según el tipo de actividad.

4. Con los datos tomados calcular el índice de Valor Agregado utilizando la fórmula.

TVA: Tiempo de Valor Agregado

TT: Tiempo Total

IVA: Índice de Valor Agregado

IVA: $(TVA/TT) * 100\%$

5.3.6.21 Ciclo de Deming o PHVA.

Es una herramienta de gestión que sirve para ejecutar la mejora continua en una organización. Adicionalmente, esta se determina por involucrar a la entidad y su contexto, el cumplimiento de los requisitos del cliente considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Obteniendo como resultado un Sistema de Gestión de Calidad que satisface al cliente con el producto o servicio con calidad total.



Figura 22. Ciclo de Deming.

Fuente: (Obando, 2013)

5.3.6.22 Sistema de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad según (Mateo, 2010) señala que es un conjunto actividades secuenciales que deben ser efectuadas con compromiso y liderazgo, este sistema promete servir en el logro de la calidad total, ya sea de los productos o servicios que la organización ofrezca al cliente, dando cumplimiento con los requisitos del mismo.

Al ser un sistema requiere de otros elementos que sirvan de soporte y direccionen su objetivo; los cuales son el ciclo PHVA, el enfoque a procesos, los nuevos 7 principios de la calidad, los cuales aportan con beneficios innumerables al ser aplicado en conjunto.

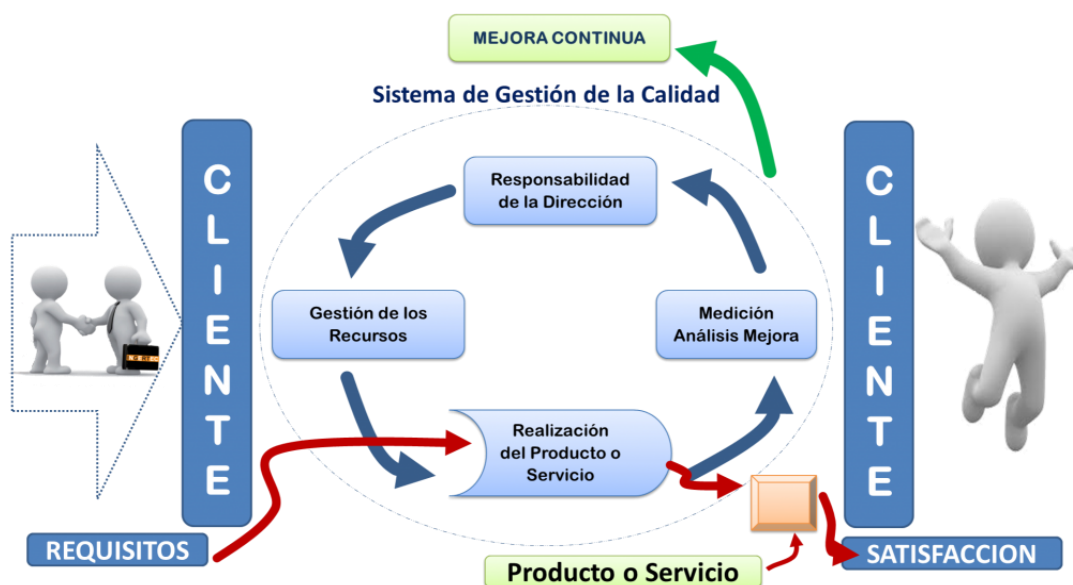


Figura 23. Sistema de Gestión de la Calidad.

Fuente: (ISO N. , 2016)

5.3.6.23 Los 7 principios de gestión de calidad.

Según la nueva norma ISO 9001 versión 2015 existe una actualización de los 8 principios manejados en anteriores normas, proponiendo una mejora en los mismos, al establecer los 7 principios para implementar en el Sistema de Gestión de Calidad.



Figura 24. Los 7 Principios de Gestión de Calidad.

Fuente: (ISOTools, 2016)

5.3.6.23.1 Enfoque al cliente.

- Comprender sus necesidades actuales y futuras.
- Satisfacer los requisitos y superar las expectativas.

5.3.6.23.2 Liderazgo.

- Orientar a la organización.
- Crear un ambiente interno armónico.
- Actuar en función al logro de objetivos.

5.3.6.23.3 Participación del personal.

- Comprometerse con la organización.
- Trabajar en equipo.
- Proporcionar ideas en función a la mejora de la calidad.

5.3.6.23.4 Procesos de aproximación.

- Establecer los procesos
- Buscar su comprensión y contribución a la calidad.

- En función a los requerimientos actuales.

5.3.6.23.5 *Toma de decisiones basada en la experiencia.*

- Monitorear y medir procesos.
- Análisis basado en opiniones personales.

5.3.6.23.6 *Mejora.*

- Todo lo que se puede medir se puede mejorar.
- En función de las necesidades actuales y potenciales.

5.3.6.23.7 *Gestión de relaciones.*

- Interacción adecuada entre las partes con beneficio mutuo.
- Comunicación apropiada.

5.3.7 **Fundamentación conceptual.**

El propósito de este marco es exponer la terminología de manera específica y concreta para mostrar la visión del investigador hacia el lector. Además, el manejo de este marco permite sustentar los conceptos y los fundamentos que sustentan su significado.

Para mayor comprensión de todas las fases del proyecto se toma la información de (9001, 2013) y se muestra los siguientes conceptos relacionados con el proyecto:

- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- Característica de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- Certificación: Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto.
- Clientes externos: Consumidor del bien o servicio, en el que se incluyen las personas, las empresas o el mercado en general y que tiene la característica de ser independiente a la organización. Es el destinatario del producto o servicio producido.
- Clientes internos: Representan el área, departamento, sección, personal, etc. que emplean o consumen los productos obtenidos, pero con la característica particular de pertenecer al conjunto de la organización. De este modo, dentro de la organización todos se convierten en clientes y proveedores a la vez.
- Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Especificación: Documento que establece requisitos.
- Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

- Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- Producto: Resultado de un proceso.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. (párr. 1-68)

A continuación, prioritariamente se presentan términos específicos considerados para la comprensión de los procesos del establecimiento farmacéutico:

- Adquisición: (Pérez & Merino, Definición.DE: Definición de Adquisición, 2012) “Es la acción de conseguir una determinada cosa, la cosa en sí que se ha adquirido y la persona cuyos servicios o intervención están ampliamente valorados.” (párr. 1)
- Almacenamiento: (Flores J. , 2009) “Es aquella acción de almacenar los suministros que van a ser requeridos deben permitir separar los medicamentos de otros insumos para la salud.” (pág. 3)

- Aproveccionamiento: (Farmacia, 2016) “Son los procedimientos de análisis, selección y compra de los productos y estas deben efectuar para satisfacer las necesidades de atención farmacéutica de la población.” (pág. 3)
- Buenas Prácticas de Farmacia (BPF): (FIP, 2015) “Son aquellas que responden a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para ofrecer una atención óptima y basada en la evidencia.” (pág. 8)
- Bioquímico Farmacéutico (BQF): (Wikipedia, 2007) “Es el profesional con habilidades integrales en salud, fabricación de medicamentos, control de calidad, desarrollo e investigación de los mismos, es aquel experto en medicamentos, y en la utilización de los medicamentos con fines terapéuticos en el ser humano.” (párr. 1)
- Control de Inventario: (Riquelme, Gestión y Control de Inventarios-Conceptos y métodos, 2016) “Es aquel donde se realizan un conteo físico y general de todos los productos para determinar el estado real de existencias, para cerrar un periodo contable.” (párr. 1)
- Diagrama: (Salvendy, 2008) “Son representaciones graficas de un trabajo que ha sido dividido en componentes o unidades básicas.” (pág. 26)
- Dispensación y Expendio: (ARCSA, 2015) “Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado, además, el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento.” (pág. 4)

- Estandarización: (Bembibre, 2010) “Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida, refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones.” (párr. 1)
- Facturación: (Peso, 2012) “Transferencia de crédito comercial de su titular a un tercero denominado factor que se encarga de su cobranza y que garantiza el buen fin incluso en caso de impagos del deudor, mediante la retribución o el pago de los gastos de intervención.” (párr. 5)
- Método ATC: (Minsalud, 2013) “Sistema de clasificación ATC, los medicamentos se dividen en grupos diferentes conforme al órgano o sistema sobre el cual actúan, y a sus propiedades químicas, farmacológicas y terapéuticas.” (párr. 1)
- Productividad: (Economipedia, 2015) “Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado.” (párr. 1)
- Sistematización: (Quesignificado.com, s.f.) “Es un proceso constante y dinámico de elaboración de conocimiento posterior de experimentar una realidad determinada, conformando el primer escalón teórico de la experiencia, por lo que está asociado directamente al desarrollo del método científico.” (párr. 2)

5.3.8 Fundamentación legal

Con el propósito de sustentar la información que se maneja en el manual se da cumplimiento con la normativa vigente actualizada en el Ecuador proporcionada por

él (ARCSA, 2014), tomando los artículos más relevantes que repercuten en la farmacia y su correcto funcionamiento:

Capítulo I: Objeto y Ámbito de Aplicación.

- Art. 1.- El objeto de este Reglamento, es establecer las normas de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, de medicamentos en general, medicamentos biológicos, medicamentos homeopáticos, productos naturales procesados de uso medicinal, productos dentales, productos para la industria farmacéutica, dispositivos médicos, reactivos bioquímicos de diagnóstico, cosméticos, productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal; así como implementar los mecanismos apropiados para otorgar la certificación del cumplimiento de dichas normas, con la finalidad de precautelar las propiedades y mantener la calidad y características fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas, según aplique, de los citados productos.
- Art. 2.- Las disposiciones de este Reglamento se aplicarán a los establecimientos farmacéuticos, tanto públicos como privados, que almacenen, distribuyan y transporten los medicamentos y productos señalados en el artículo anterior. Para efectos de este Reglamento a los establecimientos farmacéuticos se los denominará simplemente "los establecimientos" o " el establecimiento.

Capítulo II: Organización.

- Art. 3.- Los establecimientos farmacéuticos sujetos al presente Reglamento, deberán contar con una organización propia, reflejada en

un organigrama general, el cual se actualizará periódicamente y en el que constará/n la(s) firma(s) de la(s) persona(s) responsable(s) y del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, responsable técnico del establecimiento.

El establecimiento deberá contar mínimo con lo siguiente:

- a) Personería jurídica;
- b) Representante legal;
- c) Instalaciones y equipos que correspondan a las actividades que vaya a realizar;
- d) Permiso de funcionamiento del establecimiento farmacéutico, emitido por el Ministerio de Salud Pública a través de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA
- e) La Dirección Técnica de un químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico;
- f) Documentación en la que se describan las funciones y responsabilidades del personal que labora en el establecimiento farmacéutico, establecidas de acuerdo a su organigrama; y,
- g) Documentación técnica de sus actividades.

Capítulo III: Personal Del Establecimiento Farmacéutico.

- Art. 4.- Los establecimientos farmacéuticos, deberán contar con personal calificado, capacitado y con el conocimiento técnico suficiente para implementar y mantener un sistema que garantice el

cumplimiento de las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte.

- Art. 5.- La responsabilidad técnica deberá estar a cargo de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, que tendrá, entre sus funciones y responsabilidades, la coordinación de todas las actividades inherentes al aseguramiento de la calidad y al seguimiento del cumplimiento de las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte de los productos a que se refiere este Reglamento.

Capítulo IV: Infraestructura de las Áreas o Instalaciones para el Almacenamiento.

- Art. 18.- La infraestructura y espacio físico de los establecimientos, deberá estar directamente relacionada con la funcionalidad, seguridad y efectividad de éstos, considerando sus necesidades de almacenamiento de acuerdo al volumen de los productos y a los criterios de despacho y distribución.

Capítulo VI: Recepción De Productos.

- Art. 29.- La recepción es la actividad concerniente a la aceptación de los productos, que ingresan a la bodega de almacenamiento, que incluye los procesos y las actividades necesarios, para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponde a las solicitadas.

Capítulo V: Equipos y Materiales.

- Art. 28.- Los establecimientos deberán disponer de lo siguiente:

- a) Equipos medidores de temperatura y humedad relativa (termohigrómetros) debidamente calibrados; la verificación de las condiciones de humedad y temperatura se registrarán de conformidad a un procedimiento establecido y validado por el establecimiento. Los equipos empleados para el monitoreo de la temperatura y humedad, deben ser revisados y calibrados periódicamente, de acuerdo a un programa determinado por el establecimiento, y los resultados se archivarán adecuadamente.
- b) Equipos que permitan la movilización de los productos como coches manuales, coches hidráulicos y montacargas, según sea el volumen de productos que se maneje;
- c) Balanzas con el respectivo registro de su uso y verificación, que sean periódicamente calibradas, de conformidad al procedimiento definido por el establecimiento;
- d) Extintores con su contenido vigente, según lo señalado en su etiqueta de identificación, en número suficiente y ubicados en lugares de fácil acceso, de conformidad con las disposiciones vigentes;
- e) Implementos/equipos de protección personal tales como: protectores lumbares, cascos, calzado con punta de acero y otros necesarios, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el establecimiento y que constarán en un instructivo que para el efecto elabore y aplique el establecimiento; y,

f) Botiquines de primeros auxilios, ubicados en lugares de fácil acceso, mismos que tendrán un responsable a su cargo, para evitar un mal uso de los productos que dispone.

Capítulo VI: Recepción De Productos.

- Art. 29.- La recepción es la actividad concerniente a la aceptación de los productos, que ingresan a la bodega de almacenamiento, que incluye los procesos y las actividades necesarios, para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponde a las solicitadas.

Capítulo VII: Almacenamiento de los Productos.

- Art. 35.- El establecimiento deberá contar con uno o ambos tipos de modelos de gestión operativa en las bodegas de almacenamiento, mismos que se detallan a continuación:

1. Almacén organizado:

- a) Principio: Cada referencia tiene asignada una ubicación específica en el almacén y cada ubicación tiene asignadas referencias específicas;
- b) Características: Facilita la gestión manual del almacén y necesita pre-asignación de espacio (independientemente de existencias);
- c) En caso de almacén organizado, se cuenta con zonas perfectamente definidas e identificadas con barreras físicas como mallas metálicas que separan los productos en recepción y cuarentena, separados completamente de los productos aprobados; y,
- d) Se cuenta con áreas perfectamente delimitadas y de acceso restringido para los insumos y productos rechazados.

Capítulo VIII: Documentación en General.

- Art. 46.- A fin de cumplir con las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte, el establecimiento elaborará y manejará documentación que permita:
 - a) Dar instrucciones precisas, incluyendo el registro y control, respecto al almacenamiento y distribución; b) Recabar toda la información sobre el desarrollo de las operaciones de almacenamiento y control que constituirán el expediente de los productos; c) Disponer de evidencias sobre los procesos de limpieza en las áreas; y, d) Reconstruir la historia de todos los lotes de productos almacenados y distribuidos para eliminar los riesgos inherentes a la comunicación verbal.
- Art. 59.- El despacho de los productos, se realizará de forma tal que se evite confusión, debiendo efectuarse las siguientes verificaciones:
 - a) Recepción del pedido;
 - b) Que los productos seleccionados para el embalaje correspondan a los solicitados;
 - c) Que la etiqueta de los bultos o cartones que contienen el producto no sea fácilmente desprendible; e,
 - d) Identificación de los lotes para cada destinatario.
- Art. 83.- Todo establecimiento deberá implementar procedimientos que faciliten el manejo y comunicación de los reclamos y devoluciones, por parte de los usuarios, de los productos que contempla este Reglamento. Dicho procedimiento definirá las responsabilidades en la toma de

decisiones, los procedimientos escritos para su atención y las acciones correctivas.

- Art. 99.- Conforme dispone la Ley Orgánica de Salud, la prestación de los servicios de control, inspecciones, autorizaciones, permisos, licencias, registros y otros de similar naturaleza que preste la Autoridad Sanitaria Nacional, estarán sujetos al pago de derechos de conformidad con los reglamentos respectivos. (pág. 2-18)

5.3.9 Estructura del Levantamiento, Diseño y Estandarización.

- Tema
- Introducción
- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Filosofía Empresarial
- Estructura y uso del manual
- Alcance
- Marco Legal
- Modelo de Gestión Farmacéutica
- Cadena de Valor
- Mapa de Procesos
- Grupo de Interés
- Fichas de Grupo de Interés
- Glosario de Términos
- Estructura Organizacional
- Plano

- Fichas de Descripción y Análisis de Cargos
- Inventario de Procesos
- Macroproceso: Gestión Administrativa
 - Proceso: Planeación
 - Subproceso: Formulación Estratégica
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos
 - Ficha de Indicador
 - Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Gestión Financiera
 - Proceso: Análisis Financiero
 - Subproceso: Estados Financieros
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos
 - Ficha de Indicador
 - Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Gestión de la Calidad
 - Proceso: Modelo de Mejora Continua
 - Subproceso: Ciclo PVHA
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos

- Ficha de Indicador
- Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Gestión Farmacéutica
 - Proceso: Gestión Administrativa
 - Subproceso: Aprovevisionamiento, Adquisición, Almacenamiento y Distribución, Control de Inventario (de cada uno)
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos
 - Ficha de Indicador
 - Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Gestión Farmacéutica
 - Proceso: Gestión Operativa
 - Subproceso: Recepción, Perchado, Dispensación y Expendio, Facturación (de cada uno)
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos
 - Ficha de Indicador
 - Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Gestión de Recursos Humanos
 - Proceso: Desarrollo del Talento Humano
 - Subproceso: Evaluación del Desempeño

- Ficha de Actividades
- Diagrama de Flujo
- Ficha de Procesos
- Ficha de Indicador
- Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Servicios Generales
 - Proceso: Servicios Internos
 - Subproceso: Limpieza y Mantenimiento Interno
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos
 - Ficha de Indicador
 - Cálculo del Valor Agregado
- Macroproceso: Gestión Logística
 - Proceso: Logística Externa
 - Subproceso:
 - Ficha de Actividades
 - Diagrama de Flujo
 - Ficha de Procesos
 - Ficha de Indicador
 - Cálculo del Valor Agregado
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

- Referencias

5.3.10 Recopilación de la información.

- Espacios virtuales (páginas web)
- Textos
- Manuales
- Tesis, proyectos de titulación
- Documentación de la farmacia
- Entrevistas al talento humano de la farmacia
- Reglamentos, normativas, leyes vigentes

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente - BQF – Administrador – Dependiente

76

5.4 Propuesta

5.4.1 Tema.

Levantamiento, diseño y estandarización de procesos y procedimientos para la implementación de mejora continua en la farmacia comunitaria UIO génesis, sector colinas del norte DMQ, período 2017-2018.

5.4.2 Introducción.

El presente manual integra los procesos y procedimientos administrativos y operativos, para ser ejecutados por el talento humano perteneciente a la farmacia Comunitaria UIO “Génesis”; siendo este un instrumento estructurado de manera sistemática y técnica, relacionado directamente con las Buenas Prácticas de Farmacia (BPF) y la Gestión por Procesos para implementar la mejora continua, acción que permite el correcto desenvolvimiento y cumplimiento a nivel organizacional y funcional de la gestión administrativa farmacéutica.

Para efectuar la propuesta se precisa el respectivo modelamiento de procesos el cual consta de seis fases estructurales: Mapeo de procesos, Levantamiento de información, Análisis de procesos, Diseño de procesos, Implantación y Evaluación; cada una de estas fases están vinculadas directamente con el problema del proyecto.

Es decir, la problemática central radica en que; actualmente, la atención brindada por la organización, posee una estructura que se encuentra determinada de una forma empírica; por lo tanto, las actividades son ejecutadas por el talento humano, con

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

77

conocimientos previos de otros empleos, esto permite el funcionamiento de la farmacia, pero al ser llevada de esta manera la convierte en confusa y conflictiva pudiendo así dejar apreciar la inexistencia de una dirección y de estandarización de actividades; cabe recalcar, que la inadecuada distribución de las acciones realizadas por los colaboradores a cargo de los procesos tanto operativos como administrativos proceden de una manera individualista, dando lugar a que sucedan equivocaciones y pérdidas de recursos manejados para los requerimientos de los clientes, además un proceder impropio; esto a su vez, admite una situación inconveniente para el establecimiento.

Para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta y dar cumplimiento con todo lo anteriormente expuesto, se han utilizado varias técnicas de recolección de datos que permiten comprobar que ésta sea verídica, siendo obtenida de fuentes primarias y secundarias que sustentan la implementación del manual.

Es importante señalar que el contenido del documento asume como principio fundamental el ciclo de Deming o denominado PHVA, este ciclo permite implantar mejora continua en la calidad del servicio debido a que minimiza errores, incrementa eficacia y eficiencia, permite la solución oportuna de problemas y también los previene, además erradica problemas potenciales.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

78

La difusión del manual, adicionalmente provee inducción y capacitación al personal nuevo como guía práctico para un mejor desempeño y al mismo tiempo un sistema de control y seguimiento mediante diversas fichas.

5.4.3 Objetivo general.

Establecer las actividades, normas y componentes para el óptimo desarrollo del establecimiento y su gestión farmacéutica con la finalidad de que el talento humano conozca, comprenda y ejecute el manual de procesos y procedimientos, y simultáneamente ofrecer un servicio farmacéutico de calidad a la comunidad.

5.4.4 Objetivos específicos.

- Implementar el manual de procesos y procedimientos en el establecimiento instaurando la mejora continua a través del cumplimiento de BPFa y la Gestión por Procesos.
- Aplicar conocimientos administrativos y técnicos al identificar fuentes primarias y secundarias que enriquezcan la investigación para realizar un adecuado levantamiento de información.
- Establecer la gestión por procesos ejecutando las seis fases del modelamiento de procesos y del ciclo PHVA.
- Establecer indicadores de gestión para medir los resultados obtenidos en función a los objetivos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

79

5.4.5 Filosofía empresarial.

5.4.5.1 Misión.

Somos un establecimiento que ofrece variedad de producto al suplir las necesidades actuales y potenciales, brindando un servicio farmacéutico completo a nuestros clientes y comunidad, con el objetivo de establecer relaciones con los colaboradores, clientes y proveedores desarrollando un negocio enfocado en el bienestar mutuo.

5.4.5.2 Visión.

Queremos ser parte de la evolución de la calidad de vida en nuestros clientes al seguir ampliándonos en el mercado del sector siendo una cadena reconocida, para así fidelizar al cliente siendo imprescindibles en su mente, actuando con responsabilidad social y ética estableciendo una transformación integral en la salud.

5.4.5.3 Valores institucionales.

- Ética. – Somos profesionales honestos y leales en sus principios, que actúan moralmente con los requerimientos resolviéndolos de manera práctica y tomando decisiones beneficiosas para el cliente, salvaguardando su salud y su economía.
- Respeto. – Reconocemos los derechos y obligaciones que tienen los clientes internos y externos, supliendo sus necesidades y generando un

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

80

ambiente armónico y de confianza, al manejar el principio de la individualidad.

- Responsabilidad. – Contribuimos activamente y de manera voluntaria a la comunidad para su óptimo desarrollo social, económico y ambiental efectuando un sistema de gestión de calidad.
- Excelencia. – Somos eficientes en el desarrollo de todas las actividades que se ejecutan en la organización, con el fin de obtener un aspecto diferenciador con la competencia, al distinguirse por la labor profesional y ética que manejamos.
- Servicio. – Adoptamos una filosofía única al brindar ayuda espontánea y permanente a todos quienes adquieren el servicio y a la comunidad en general, obteniendo un sentimiento gratificante que expone un contraste poco convencional.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

81

5.4.6 Estructura y uso del manual.

La formulación de normativas mínimas previamente establecidas en este documento posee carácter obligatorio para dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad y para comprobar su cumplimiento debe mantener una correcta gestión farmacéutica en el establecimiento con la responsabilidad de cada profesional.

5.4.7 Alcance.

Este manual está dirigido al personal que conforma el talento humano del área operativa y administrativa de la farmacia, para que mediante su utilización se pueda ejecutar los procesos y procedimientos, con el fin de reducir errores, incrementar la eficacia y eficiencia, brindar soluciones a problemas y prevenirlos, igualmente erradicar problemas potenciales.

5.4.8 Marco legal.

Se disponen todos los reglamentos, leyes y normativas vigentes que rigen directamente al establecimiento. En concordancia con sus lineamientos se pretende mencionar aquellos que delimitaron su investigación y posterior implementación del presente manual.

1. Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos.

Farmacéuticos. Acuerdo Ministerial 1484, Registro Oficial 765 de 13 de agosto de 2012.

2. Ley Orgánica de Salud y su Reglamento.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

82

3. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud y su Reglamento.
4. Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Nacional de Farmacovigilancia (SNFV), Registro Oficial No 540, el 22 de septiembre 2011.
5. Reglamento a la Ley de Ejercicio Profesional de los Doctores y Profesionales en Química y Farmacia, Bioquímica y Farmacia, Químico en Alimentos, Bioquímico Clínico y Químico del Ecuador: Registro Oficial No 116- martes 26 de enero 2012.
6. Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y su Reglamento
7. Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública: diciembre 2013.
8. Buenas Prácticas de Farmacia-Federación Internacional Farmacéutica
9. Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos, R.O. 260 del 4 junio de 2014.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

83

5.4.9 Modelo de gestión farmacéutica.

La gestión por procesos del manual se encuentra definido y estructurado en concordancia con la normativa vigente en el Ecuador, al implementar el modelo en el establecimiento farmacéutico, se da cumplimiento en su totalidad con las disposiciones que se establecen en el Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos según (ARCSA, 2014), siguiendo minuciosamente los requisitos que encaminan el desarrollo de un esquema organizado del archivo y esencialmente la organización.

El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra inmiscuido en todas las etapas propuestas debido a la mejora continua que se efectúa en cada una de ellas, por su acción iterativa y la retroalimentación obtenida de cada experiencia, con ello se presentan los inputs (entradas) que sirven para ejecutar cada uno de los procesos administrativos y operativos, asimismo, los outputs (salidas) que se deben establecer en los más altos estándares para alcanzar la calidad total.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

84

5.4.10 Cadena de valor.

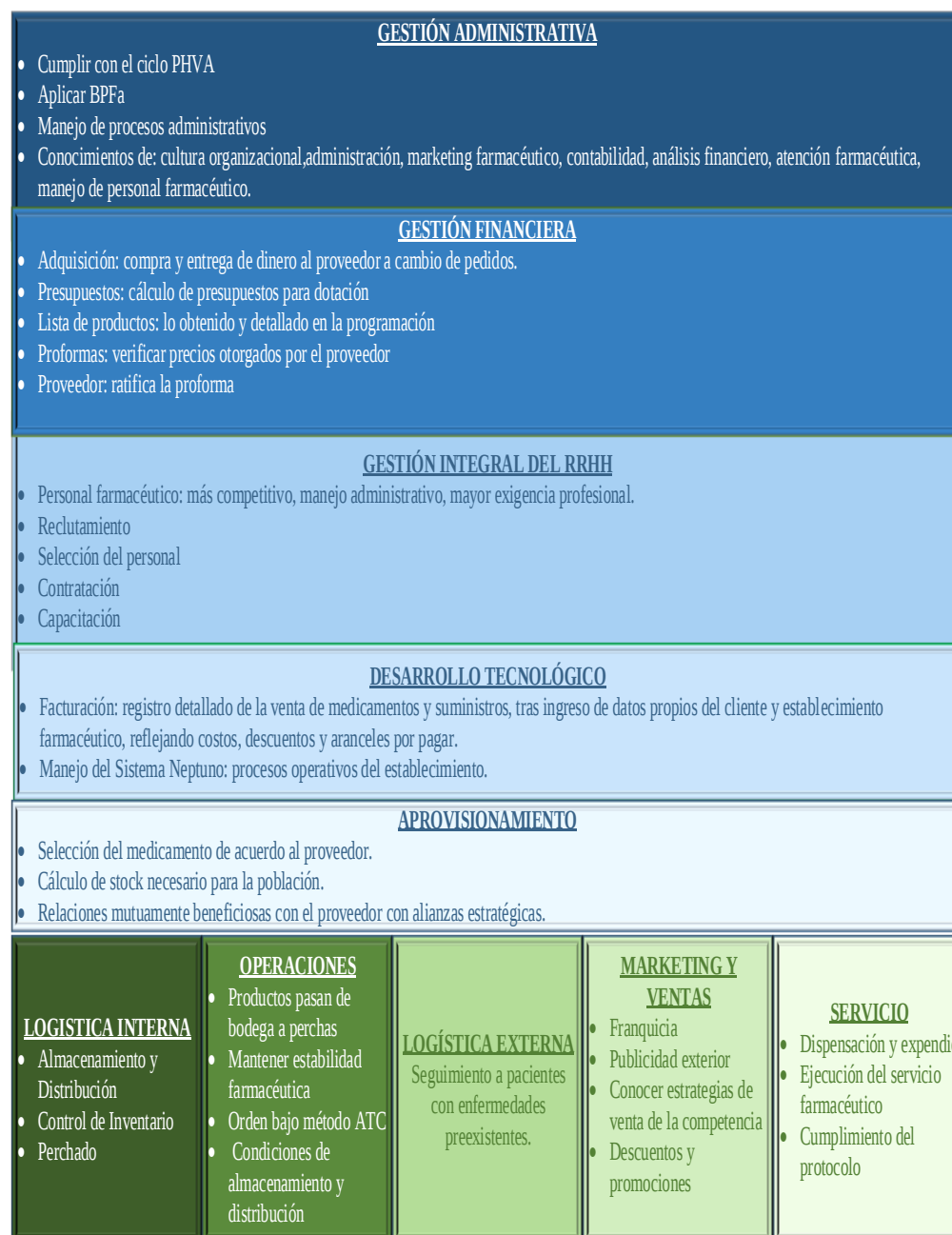


Figura 25. Cadena de Valor.

Radica en la identificación y análisis exhaustivo de las actividades ejecutadas en el establecimiento debido a que provee una visión global de la ventaja estratégica actual de cada componente de la organización y como podrían ser mejorado. Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

85

5.4.11 Mapa de procesos.

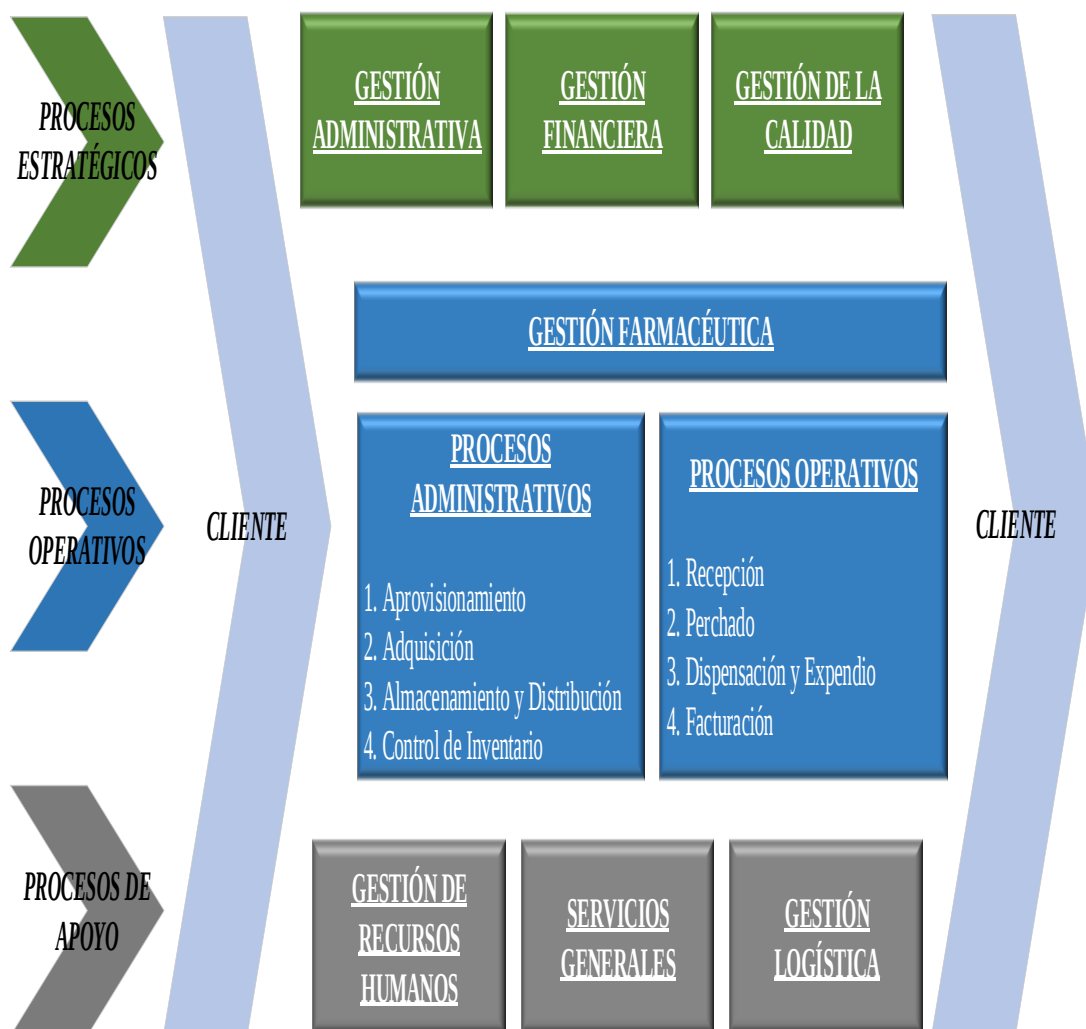


Figura 26. Mapa de Procesos.

Muestra la interrelación de los procesos intervinientes en la farmacia ya sean estratégicos, clave y de apoyo; con el mapeo se pretende identificar y suavizar riesgos, también áreas de oportunidades e implantar la gestión por procesos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

86

5.4.12 Grupo de interés.

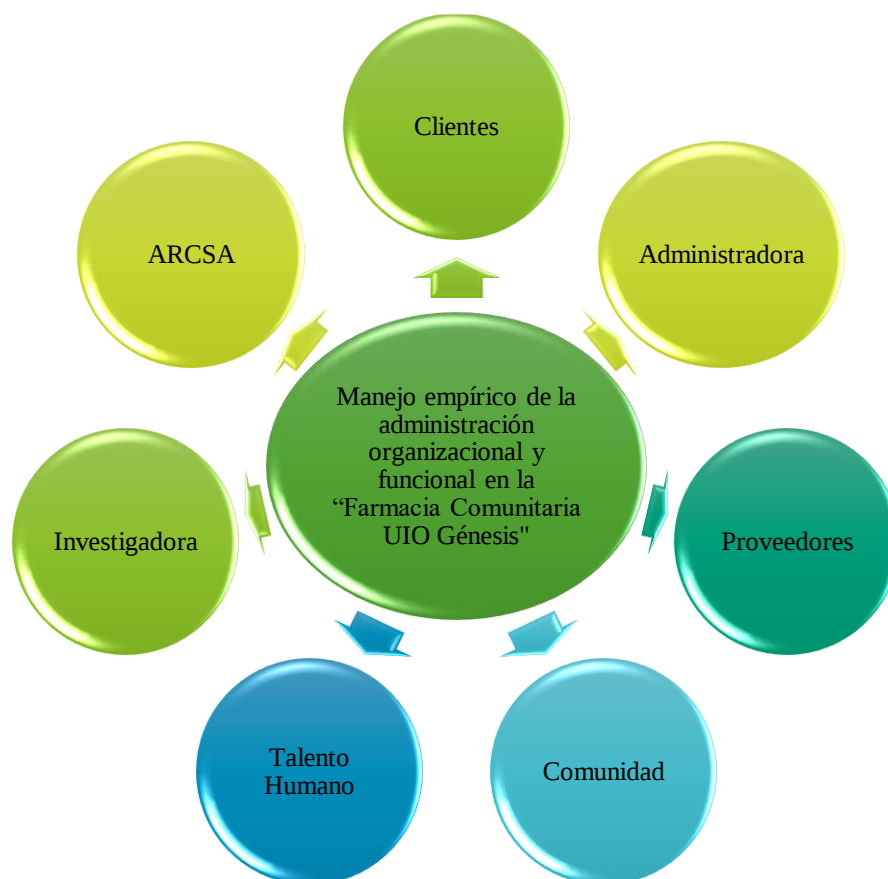


Figura 27. Mapa Grupo de Interés.

Se visualizan aquellos actores directos e indirectos que tienen un papel de beneficiados o perjudicados dentro el proyecto. Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

87

5.4.13 Ficha de grupo de interés.

Tabla 6

Ficha de cliente

Identificación del servicio o unidad	Área de Dispensación y Expendio
Identificación del grupo de interés	Cliente
Servicios prestados	Facturación, Dispensación y Expendio
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Encuestas
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Satisfacción al cliente, Productos y Servicio
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Stock de medicamentos, Incumplimiento de expectativas.
Expectativas	Alta calidad en atención al cliente (servicios) y productos.

Nota. Plasma la gestión o trabajo del cliente en el grupo de interés global.

Tabla 7

Ficha de administrador

Identificación del servicio o unidad	Área Administrativa
Identificación del grupo de interés	Administrador
Servicios prestados	Administración, archivo, bibliográfica, recepción, cuarentena, aprovisionamiento, selección de medicamento, selección de proveedor, adquisición, almacenamiento y distribución, control de inventario.
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Documentos, Datos estadísticos, Entrevista
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Encaminar al equipo de trabajo hacia el logro de metas.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Desviación de objetivos.
Expectativas	Cumplimiento de requisitos del cliente, Organización eficiente y productiva.

Nota. Plasma la gestión o trabajo de la administradora en el grupo de interés global.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

88

Tabla 8
Ficha proveedores

Identificación del servicio o unidad	Área de Recepción
Identificación del grupo de interés	Proveedores
Servicios prestados	Adquisición
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Entrevistas, Documentos (facturas, guía de remisión), Caducidad, Revisión y Verificación.
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Productos entregados a tiempo y en buen estado, Manejo de documentos mercantiles.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Exceso de productos en cuarentena, Devoluciones, Entregas a destiempo, Extravío de documentos.
Expectativas	Cumplimiento con la calidad en aprovisionar al establecimiento. Mayores pedidos.

Nota. Plasma la gestión o trabajo de los proveedores en el grupo de interés global.

Tabla 9
Ficha comunidad

Identificación del servicio o unidad	Establecimiento Farmacéutico
Identificación del grupo de interés	Comunidad
Servicios prestados	Servicio farmacéutico.
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Encuestas
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Satisfacción al cliente, Productos y Servicio
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Stock de medicamentos
Expectativas	Alta calidad en servicios y productos.

Nota. Plasma la gestión o trabajo de la comunidad en el grupo de interés global.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

89

Tabla 10
Ficha talento humano

Identificación del servicio o unidad	Gestión Administrativa y Operativa
Identificación del grupo de interés	Talento humano
Servicios prestados	Almacenamiento y Distribución, Control de Inventario, Recepción, Perchado, Dispensación y Expendio, Facturación.
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Encuestas, Pruebas cognoscitivas, Entrevistas
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Calidad de Vida en el Trabajo, Satisfacción al cliente, Establecer descripción y análisis de cargos.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Logro de ventas, Metas establecidas.
Expectativas	Organización Eficiente y productiva.

Nota. Plasma la gestión o trabajo del talento humano en el grupo de interés global.

Tabla 11
Ficha investigadora

Identificación del servicio o unidad	Establecimiento farmacéutico
Identificación del grupo de interés	Investigadora
Servicios prestados	Identificación y socialización del buen manejo de procesos administrativos y operativos en la gestión farmacéutica.
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Información de toda la organización y sus procesos.
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Proveer de información importante y relevante en el manual, Sistema de medición de resultados.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Satisfacción de expectativas del talento humano, Exceso laboral.
Expectativas	Implementar la mejora continua en la organización convirtiéndola en eficiente y productiva.

Nota. Plasma la gestión o trabajo de la investigadora en el grupo de interés global.

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

90

Tabla 12
Ficha ARCSA

Identificación del servicio o unidad	Establecimiento Farmacéutico
Identificación del grupo de interés	ARCSA
Servicios prestados	Ente regulador
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Cumplimiento de normativa mediante visitas a los establecimientos.
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Direccionamiento de las organizaciones.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Regulación de cumplimiento de normativas propuestas.
Expectativas	Cumplimiento a cabalidad de normativas.

Nota. Plasma la gestión o trabajo del ARCSA en el grupo de interés global.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

91

5.4.14 Glosario de términos.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Adquisición: Es la acción de conseguir una determinada cosa, la cosa en sí que se ha adquirido y la persona cuyos servicios o intervención están ampliamente valorados.

Almacenamiento: Es aquella acción de almacenar los suministros que van a ser requeridos deben permitir separar los medicamentos de otros insumos para la salud.

Aprovisionamiento: Son los procedimientos de análisis, selección y compra de los productos y estas deben efectuar para satisfacer las necesidades de atención farmacéutica de la población.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Buenas Prácticas de Farmacia (BPF): Son aquellas que responden a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para ofrecer una atención óptima y basada en la evidencia.

Bioquímico Farmacéutico (BQF): Es el profesional con habilidades integrales en salud, fabricación de medicamentos, control de calidad, desarrollo e

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

92

investigación de los mismos, es aquel experto en medicamentos, y en la utilización de los medicamentos con fines terapéuticos en el ser humano.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Característica de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Certificación: Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Clientes externos: Consumidor del bien o servicio, en el que se incluyen las personas, las empresas o el mercado en general y que tiene la característica de ser independiente a la organización. Es el destinatario del producto o servicio producido.

Clientes internos: Representan el área, departamento, sección, personal, etc. que emplean o consumen los productos obtenidos, pero con la característica particular de pertenecer al conjunto de la organización. De este modo, dentro de la organización todos se convierten en clientes y proveedores a la vez.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

93

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Control de Inventario: Es aquel donde se realizan un conteo físico y general de todos los productos para determinar el estado real de existencias, para cerrar un periodo contable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Diagrama: Son representaciones graficas de un trabajo que ha sido dividido en componentes o unidades básicas.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Dispensación y Expendio: Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado, además, el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

94

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estandarización: Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida, refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Facturación: Transferencia de crédito comercial de su titular a un tercero denominado factor que se encarga de su cobranza y que garantiza el buen fin incluso en caso de impagos del deudor, mediante la retribución o el pago de los gastos de intervención.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

95

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Método ATC: Sistema de clasificación ATC, los medicamentos se dividen en grupos diferentes conforme al órgano o sistema sobre el cual actúan, y a sus propiedades químicas, farmacológicas y terapéuticas.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

96

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Producto: Resultado de un proceso.

Productividad: Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

97

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistematización: Es un proceso constante y dinámico de elaboración de conocimiento posterior de experimentar una realidad determinada, conformando el primer escalón teórico de la experiencia, por lo que está asociado directamente al desarrollo del método científico.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. (párr. 1-68)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

98

5.4.15 Estructura organizacional.

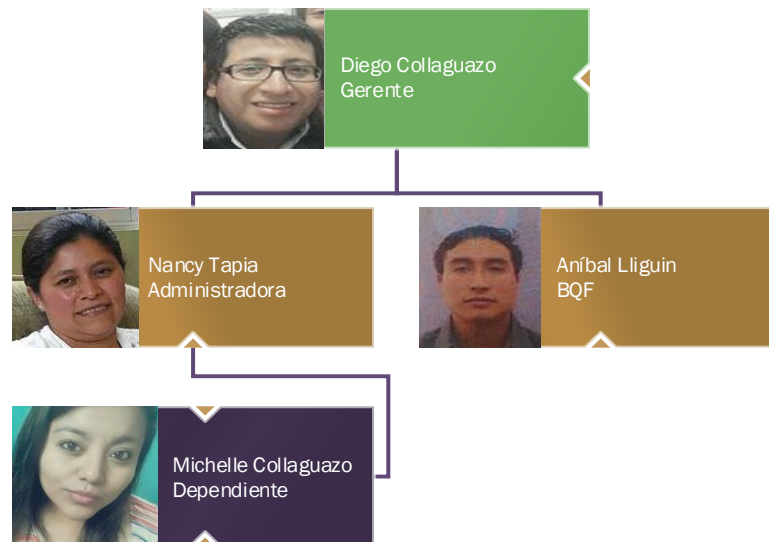


Figura 28. Estructura Organizacional.
Elaborado por: Andrade, V (2018)

5.4.16 Plano.

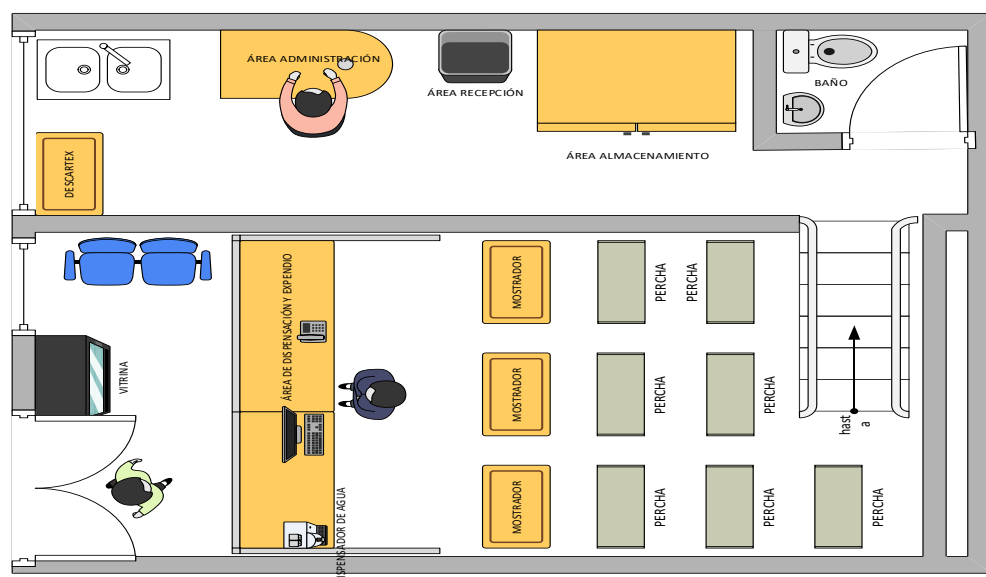


Figura 29. Plano.
Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

99

5.4.17 Ficha de descripción y análisis del cargo.

Tabla 13

Ficha del gerente

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente	
Unidad o Dependencia	Administrativo	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Ninguno	Administrador
		Bioquímico Farmacéutico
		Dependiente
		Practicante
REQUISITOS MÍNIMOS		
Requisitos de Formación	Título de Tercer Nivel de Ingeniería o Licenciatura en Administración de empresas	
Requisitos de Experiencia	Manejo de establecimientos farmacéuticos.	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Encaminar a la organización hacia el cumplimiento el ciclo PHVA para lograr la mejora continua en la gestión farmacéutica de manera específica y general, mediante el desarrollo de planes y programación de actividades.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE FUNCIONES		
Descripción del cargo:		
<		

Nota. Descripción funcional del gerente general.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

100

Tabla 14

Ficha del bioquímico farmacéutico

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Bioquímico Farmacéutico	
Unidad o Dependencia	Administrativo	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Gerente	Administrador
		Dependiente
		Practicante
REQUISITOS MÍNIMOS		
Requisitos de Formación	Título de Tercer Nivel de Bioquímico Farmacéutico	
Requisitos de Experiencia	Manejo de establecimientos farmacéuticos, Conocimientos de normativas vigentes y actualización de las mismas.	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Verificar detalladamente el uso adecuado de los medicamentos, a través de la revisión y control de los procesos operativos para garantizar la calidad de los productos ofrecidos y de salud integral en el paciente y la comunidad.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE FUNCIONES		
Descripción del cargo:		
1. Desarrollar programas de seguimiento a pacientes con enfermedades preexistentes. 2. Contribuir al manejo de la salud integral en pacientes con medicación continua. 3. Informar a los colaboradores las normativas y disposiciones actualizadas para el buen manejo de boletines emitidos por el ARCSA y demás entidades reguladoras, evitando así posibles sanciones. 4. Comprobar el cumplimiento de BPFa. 5. Responsabilidad técnica de la gestión farmacéutica. (recetas de productos controlados) 6. Verificar el cumplimiento de los procesos operativos de la organización. 7. Enfatizar el desarrollo planes de cumplimiento esencialmente en el área de recepción, donde interviene el área de cuarentena.		
Competencias personales:		
8. Comunicación interpersonal 9. Manejo íntegro y ético de sus funciones. 10. Cualidades técnicas sobre el manejo de medicamentos.		

Nota. Descripción funcional del bioquímico farmacéutico.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

101

Tabla 15
Ficha del administrador

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Administrador	
Unidad o Dependencia	Administrativo	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Gerente	Dependiente
	Bioquímico Farmacéutico	Practicante
REQUISITOS MÍNIMOS		
Requisitos de Formación	Título de Tercer Nivel de Licenciatura en Administración de empresas; Tecnología en Administración de Boticas y Farmacias. (preferencia)	
Requisitos de Experiencia	Manejo de establecimientos farmacéuticos, Manejo de RR HH, Atención al cliente, Administración en general.	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Administrar los recursos (humanos, tecnológicos, financieros, materiales) de manera eficiente para el logro de objetivos dispuestos y propuestos por la gerencia, así como también los propios de la gestión administrativa.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE FUNCIONES		
Descripción del cargo:		
Competencias personales:		

Nota. Descripción funcional del administrador.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

102

Tabla 16
Ficha del dependiente

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Dependiente	
Unidad o Dependencia	Administrativo	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Gerente	Practicante
	Bioquímico	
	Farmacéutico	
	Administrador	
REQUISITOS MÍNIMOS		
Requisitos de Formación	Título de Bachiller (con cursos previos)	
Requisitos de Experiencia	Atención al cliente, Manejo de sistemas y procesos operativos (deseable)	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Brindar soporte técnico-farmacéutico en los procesos administrativos y esencialmente los operativos en el manejo de la gestión farmacéutica en su conjunto para asegurar la calidad del servicio y productos ofrecidos.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE FUNCIONES		
Descripción del cargo: 1. Brindar un servicio farmacéutico completo. 2. Satisfacer las necesidades del cliente. 3. Cumplir con los requisitos. 4. Manejo adecuado de los tipos de clientes. 5. Afianzar lazos con el cliente para fidelizarlo con la organización a través del servicio. 6. Manejo armónico de procesos operativos (Recepción, Perchado, Dispensación y Expendio, Facturación.) 7. Apoyo en procesos administrativos para cumplir con el ciclo PHVA 8. Manejo de Merchandising Farmacéutico en todas las etapas. Competencias personales: 9. Manejo íntegro y ético de sus funciones. 10. Responsabilidad con la organización. 11. Proactividad.		

Nota. Descripción funcional del dependiente.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

103

5.4.18 Inventario de procesos.

Tabla 17
Inventario de Procesos

INVENTARIO DE PROCESOS			
	PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDADES
MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Formulación Estratégica	-Establecer objetivos estratégicos. -Realizar el análisis FODA. -Plantear alternativas estratégicas. (evaluación y priorización). -Selección estratégica. (evaluación y priorización). -Definición de presupuesto estratégico general. -Asignación presupuestaria en función a resultados.
MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	ANÁLISIS FINANCIERO	Estados Financieros	-Elaborar el BGI. -Elaborar el estado de pérdidas y ganancias. - Desarrollar el análisis vertical y horizontal, tendencias y razones e indicadores financieros. - Realizar el análisis y evaluación de los estados financieros. -Emitir un informe.
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	MODELO DE MEJORA CONTINUA	Ciclo PHVA	-Identificar a los clientes. -Determinar sus necesidades y expectativas. -Desarrollar las características de servicios. -Diseñar los procesos. -Trasladar el plan a nivel operativo. -Aplicar lo planeado. -Hacer cambios. -Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios. -Evaluar los resultados obtenidos. -Comparar los resultados con los objetivos planeados. -Toma de decisiones sobre los cambios. -Estandarizar los cambios. -Formar y entrenar. -Vigilar el proceso. -Repetir el ciclo.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

104

INVENTARIO DE PROCESOS		
PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDADES
MACROPROCESO: GESTIÓN FARMACÉUTICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Selección del Medicamento: -Ley de Pareto -Cálculo del número de usuarios. -Cálculo de la frecuencia. (presupuesto para dotación y proyección de ventas). -Aplicación Ley de Pareto.
		Selección del Proveedor: -Base de datos: lista de proveedores. -Tiempo de respuesta: Logística. -Políticas de comercialización: -Portafolio: lista de productos. -Calidad de servicio: referencia clientes. canje, nota de crédito, forma de pago. -Tecnología: software, marketing, redes. -Capacitación al personal.
		Programación: -Cálculo de stock mínimo o punto de reordenamiento, stock máximo y sistemas de seguridad. -Conocimiento de: morbilidad del sector, características del usuario, niveles de consumo en períodos anteriores, limitaciones de espacio físico, tiempo de respuesta en recibir el medicamento. -Genera lista de productos específicos a comprar.
	Adquisición	Presupuesto: -Cálculo del presupuesto para dotación.
		Lista de Productos: -Definir lo obtenido y lo detallado en la programación.
		Proformas: -Verificar precios otorgados por proveedores.
		Proveedor: -Ratifica la proforma.
		Orden de Compra: -No admitir ni faltas, ni sobrantes.
		Manejo de Cuentas: - Por cobrar y pagar.
		Condiciones Locativas: -Área de farmacia 40m2 -Ocupar 30% del total de la farmacia -Relación entre: # productos farmacéuticos y área destinada para ellos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

105

		Almacenamiento y Distribución	-Perchas: buenas, condiciones, alto 1,80m, ancho hasta 1m, grosor 35cm, entrepaños o bandejas: distancia cielo raso 50cm y piso 50cm, no pegadas a paredes distancia 30cm, pintura color blanca o colores pasteles, distancia entre percha 1m.
			- Cielo raso: color blanco sin diseño.
			-Paredes y pisos: fácil limpieza.
			-Instalaciones eléctricas internas.
			-Baterías Sanitarias: óptimas para su uso.
		Control de Inventario	-Señalética: según ATC de 20cm largo x 10 cm ancho.
			Condiciones Ambientales:
			-Temperatura y Humedad: Termohigrómetro ubicado en la mitad de la farmacia.
			- Luz: descompone medicamentos, aplicar láminas para evitar daños.
			Condiciones Físicas:
			- Ubicación: Depende de subáreas: controlados, refrigerados, colirios, higroscópicos, termosensibles.
			-Ordenamiento en perchas: Bajo método ATC.
			Condiciones Higiénicas:
			-Ventilación adecuada.
			-Personal sano.
			-Aseo, limpieza y desinfección de áreas.
			-Instalaciones sanitarias.
			-Lavamanos apropiado.
			-Estantes limpios y sin polvo.
			-Medicamentos libres de polvo.
			-Neveras limpias exclusivas para medicamentos.
			-No comer.
			Actualización de Base de Datos:
			-Revisión de facturas ingresadas y canjes.
			-Definir lista de productos inventariados:
			-Confrontar sistema vs físico.
			Historial:
			-De lo que sobra y falta.
			-El inventario final del anterior periodo pasa a ser el inicial.
			-Encerar o reajustar el inventario.
			-Informe.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

106

MACROPROCESO: GESTIÓN FARMACÉUTICA	GESTIÓN OPERATIVA	Recepción	-Productos pasan de bodega a percha.
			-Mantener estabilidad farmacéutica.
		Perchado	-Ejecuta el dependiente, auxiliar.
			-Orden bajo método ATC
		Dispensación y Expendio	-Cumplen mismas condiciones de almacenamiento y distribución del proceso administrativo.
			- Ejecuta el dependiente, auxiliar, administrador
			-Intercambio de producto por dinero.
			-Ejecución del servicio.
		Facturación	-Cumplimiento del protocolo.
			-Registro detallado de venta de medicamentos y suministros.
			-Ingreso de datos del cliente y del establecimiento.
			-Reflejo de costos, descuentos, aranceles por pagar.
			-Documento electrónico o físico

INVENTARIO DE PROCESOS			
MACROPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDADES
	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Evaluación del Desempeño.	-Realizar la reunión del personal. -Establecer objetivos individuales a cada colaborador de acuerdo al cargo. -Llenar la ficha de evaluación de desempeño por el método mixto. -Revisar el registro histórico de fichas. -Comparar la evolución del colaborador. -Realizar entrevistas individuales. -Informar sobre su desempeño. -Emitir acciones correctivas o incentivar. -Repetir ciclo mensualmente.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

107

MACROPROCESO: SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS INTERNOS	Limpieza y Mantenimiento Interno	Conservación: -Disposición diaria de materiales y herramientas de limpieza. -Rutina diaria de barrido, trapeado, encerado y lustrado de pisos. -Rutina diaria de limpieza de mobiliarios, equipos, puertas, ventanas y baños. -Limpieza integral una vez al mes.
			Seguridad: -Revisión de puertas, ventanas, candados. -Cumplimiento de rutinas de vigilancia e interacción con la Policía Nacional del Ecuador. (organismo de seguridad local) -Protección de productos en estanterías.
MACROPROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	LOGÍSTICA EXTERNA	Procesamiento de Requerimientos	-Entrada de sugerencia o pedido específico del cliente. -Ingreso de requerimiento al formulario en Excel. -Analizar las alternativas para cumplir con el requisito. -Verificar la ponderación obtenida del cuadro. -Dar solución óptima al pedido. -Revisión del código del cliente. -Llenar la ficha de seguimiento clínico. -Agregar visita al establecimiento en informe. -Emisión de informe mensual.

Nota. Corresponde a la representación global de la jerarquización de procesos ejecutados en la farmacia.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

108

5.4.19 Macroproceso: Gestión Administrativa.

5.4.19.1 Proceso: Planeación.

5.4.19.1.1 Subproceso: Formulación Estratégica.

5.4.19.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 18

Ficha de actividades formulación estratégica

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Establecer objetivos estratégicos.	Establecer metas e iniciativas en función a la posición competitiva en el mercado.	Administrador/ Gerente	Organización altamente competitiva en el mercado.
2	Realizar el análisis FODA.	Llevar a cabo una reunión entre gerencia y administración para realizar el análisis externo (del entorno/competencia) e interno (autoevaluación y análisis) de la empresa.	Administrador/ Gerente	Permite identificar la situación actual de la empresa en el mercado y cómo esta puede mejorar utilizando diversas estrategias.
3	Plantear alternativas estratégicas. (evaluación y priorización).	Realizar un cuadro comparativo que permita la visualización de estrategias, siempre fijando prioridades entre las mismas.	Administrador/ Gerente	Desarrollo de tácticas empresariales en función al mercado farmacéutico actual al incrementar la competitividad.
4	Selección estratégica. (evaluación y priorización).	Se procederá a ponderar las alternativas expuestas en el cuadro en función a la estructura realizada y posterior elección de las más adecuadas.	Administrador/ Gerente	Elección óptima de alternativas aplicables en la empresa para incrementar ventaja competitiva.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

109

5	Definición de presupuesto estratégico general.	Definir el presupuesto para cada actividad ejecutada mensualmente.	Administrador/ Gerente	Garantía de una mejora en la inversión. Estructura y controla el plan estratégico. Equilibrio del manejo de recursos en todas las áreas de la farmacia y su funcionamiento.
6	Asignación presupuestaria en función a resultados.	Identificar las áreas intervinientes y asignar dinero en función a sus requerimientos.	Administrador/ Gerente	Esquematizar una adecuada distribución del presupuesto a las áreas administrativas y operativas.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso formulación estratégica.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

110

5.4.19.1.1.2 Diagrama.

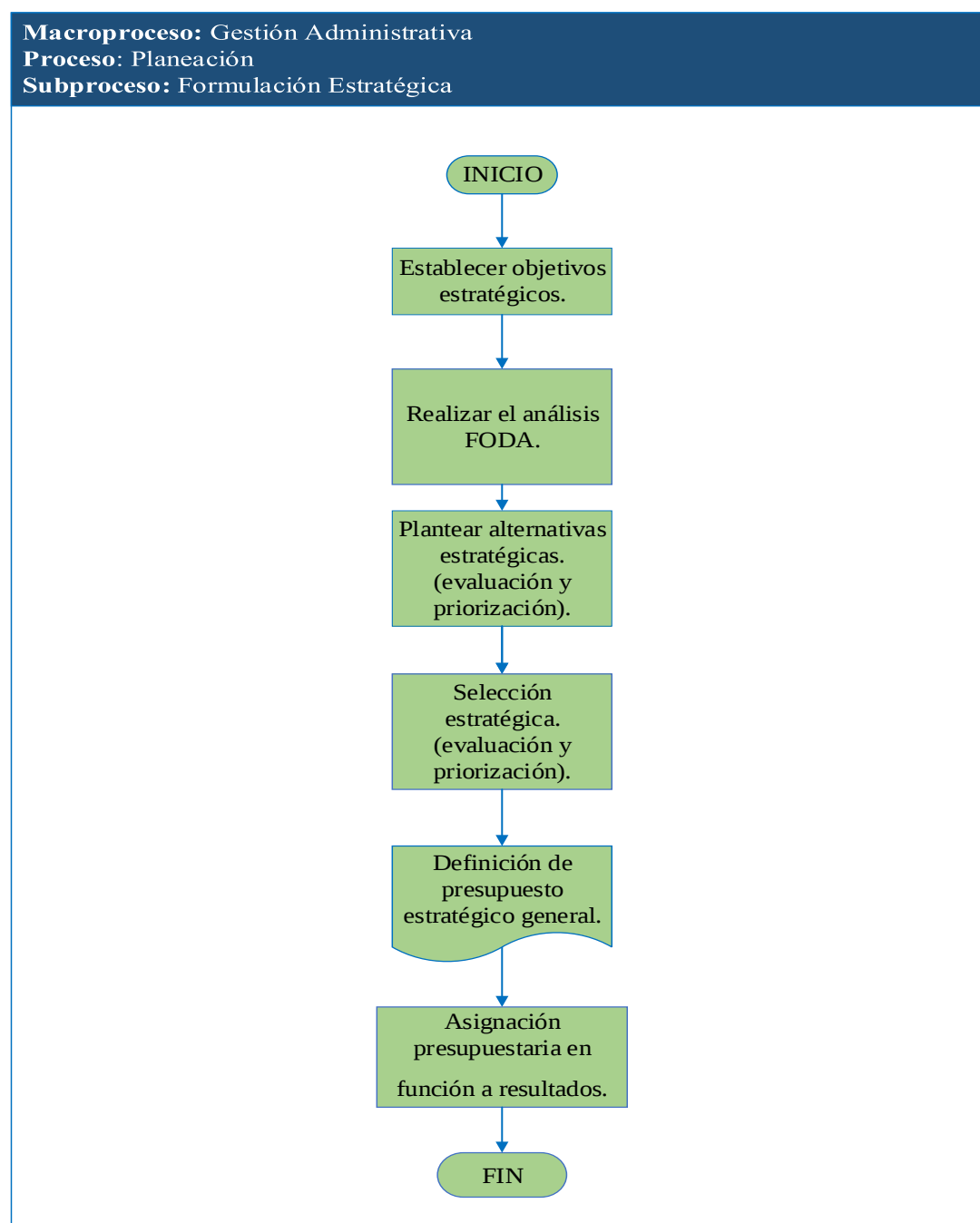


Figura 30. Diagrama de Formulación Estratégica.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

111

5.4.19.1.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 19
Ficha de procesos formulación estratégica

Nombre del proceso	Formulación Estratégica
Descripción	Proceso que concibe la intervención de estrategias, análisis estratégico y posición competitiva, también en la consecución de actividades en función a los objetivos planteados; es decir contribuye en la planeación, programación y el presupuesto.
Objetivo	Permite tener una previsión de futuro, adecuado manejo de recursos y además la formulación de estrategias.
Responsable	Administrador
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Establecer objetivos estratégicos. / Asignación presupuestaria en función a resultados.
Entradas	Requerimiento de Planeación Estratégica.
Salidas	Presentación del Plan Presupuestario.
Indicadores	Promedio de Recursos Utilizados.
Registros	Documentos de Planeación.
Documentos/Procedimientos	Documentos de la creación del negocio; Presupuestación precedente.
Aplicación informática	Sistema Neptuno- Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso formulación estratégica.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

112

5.4.19.1.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 20
Ficha de indicador formulación estratégica

Código	FOE001
Nombre	Formulación Estratégica
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso que concibe la intervención de estrategias, análisis estratégico y posición competitiva, también en la consecución de actividades en función a los objetivos planteados; es decir contribuye en la planeación, programación y el presupuesto.
Cálculo	N° de recursos empleados / Total de recursos disponibles
Nivel de desagregación	Incumplimiento del cronograma establecido. Desfases en la presupuestación.
Fuente	Archivo de planeación.
Método de aprobación/evidencia	Informe final o plan presupuestario.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador/Gerente
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso formulación estratégica.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

113

5.4.19.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 21

Cálculo del valor agregado formulación estratégica

Macroproceso: Gestión Administrativa									
Proceso: Planeación									
Subproceso: Formulación Estratégica									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Establecer objetivos estratégicos.	10
2		X						Realizar el análisis FODA.	30
3		X						Plantear alternativas estratégicas. (evaluación y priorización).	45
4	X							Selección estratégica. (evaluación y priorización).	25
5		X						Definición de presupuesto estratégico general.	30
6		X						Asignación presupuestaria en función a resultados.	30
Tiempos Totales									170
Composición de Actividades			Método Actual						
			N°	Tiempo		%			
VAC	Valor Agregado Cliente		1	25		14,71			
VAE	Valor Agregado Empresa		5	145		85,29			
P	Preparación		0	0		0			
E	Espera		0	0		0			
M	Movimiento		0	0		0			
I	Inspección		0	0		0			
A	Archivo		0	0		0			
TT	Tiempo Total		6	170		100			
TVA	Tiempo de Valor Agregado			170					
IVA	Índice de Valor Agregado			100%					

Nota. Evaluación al 100% del valor agregado del subproceso formulación estratégica.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

114

5.4.20 Macroproceso: Gestión Financiera.

5.4.20.1 Proceso: Análisis Financiero.

5.4.20.1.1 Subproceso: Estados Financieros.

5.4.20.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 22

Ficha de actividades estados financieros

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Elaborar el BGI.	Desarrollar el balance al inicio de las actividades comerciales con los activos, pasivos y patrimonio de la empresa.	Administrador	Mencionar los recursos intervinientes en la empresa, es decir definir con lo que cuenta la empresa estructuralmente.
2	Elaborar el estado de pérdidas y ganancias.	Calcular y detallar los ingresos y egresos de la empresa en el período contable de la farmacia.	Administrador	Verificar el rendimiento económico de la empresa.
3	Desarrollar el análisis vertical y horizontal, tendencias y razones e indicadores financieros.	Realizar los respectivos análisis y participación de las cuentas en los estados financieros. Calcular las 17 razones financieras.	Administrador	Incrementar la eficiencia en los costos y gastos al ser controlados sistemáticamente.
4	Realizar el análisis y evaluación de los estados financieros.	Evaluar y detallar los cambios ocurridos en la estructura e identificación de causas al emitir las conclusiones obtenidas de los análisis anteriores, para la toma de decisiones futuras. Evaluar mediante indicadores financieros.	Administrador	Procesar los resultados obtenidos mediante los análisis específicos de los datos previamente adquiridos.
5	Emitir un informe.	Elaborar un documento donde se presente las conclusiones generales obtenidas del período contable.	Administrador	Mantener en constante evaluación cada uno de los componentes implicados al distribuir mejor los recursos financieros adicionando mejora continua en cada actividad.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso estados financieros.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

115

5.4.20.1.1.2 Diagrama.

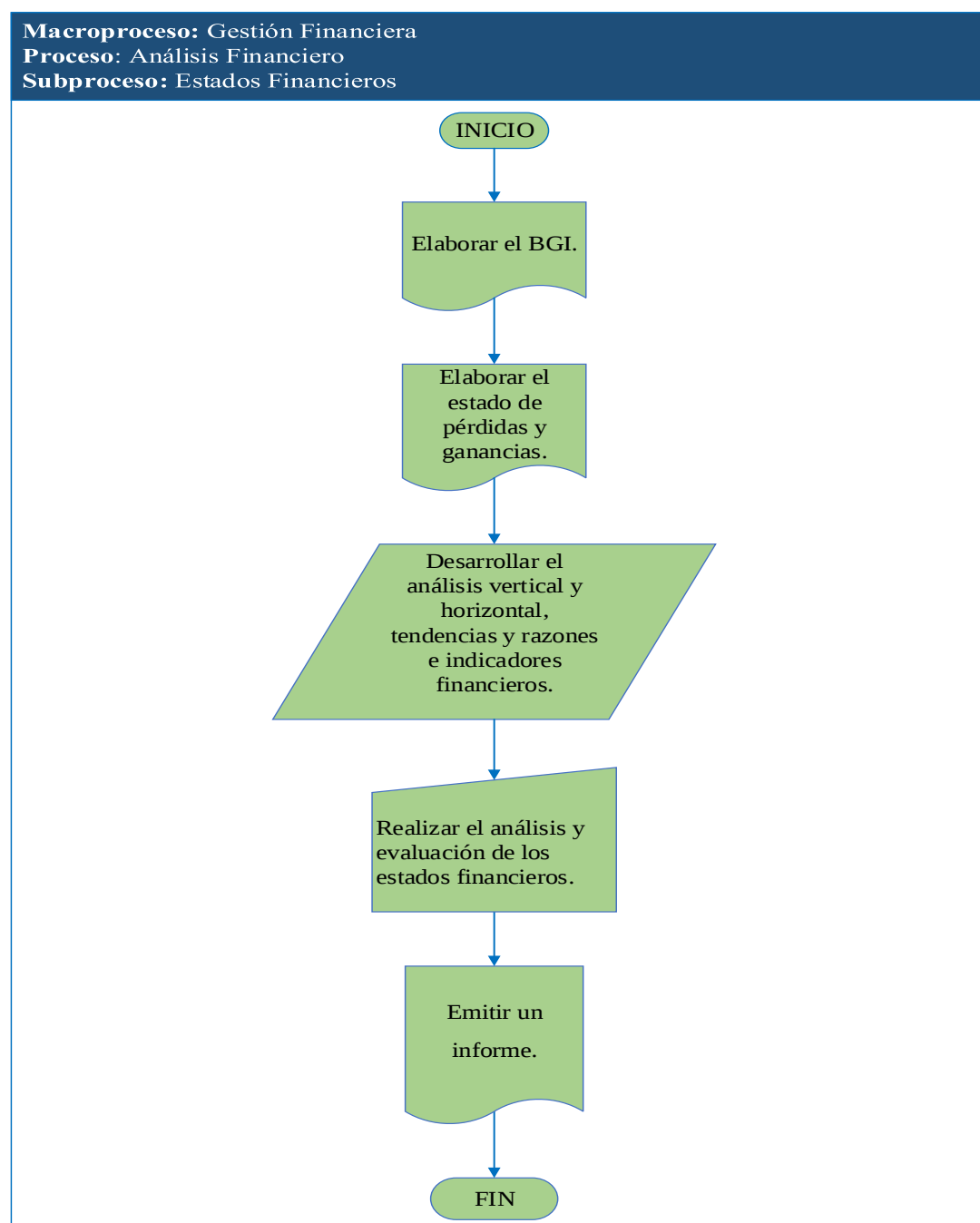


Figura 31. Diagrama de Estados Financieros

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

116

5.4.20.1.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 23

Ficha de procesos estados financieros

Nombre del proceso	Estados Financieros
Descripción	Conjunto de medidas coordinadas dirigidas al alcance de metas contribuyendo con el ejercicio y control, seguimiento y evaluación económica.
Objetivo	Propiciar un diseño integrado y articulado de las intervenciones del presupuesto, ganancias obtenidas, sobre el logro de resultados de la organización incrementando su buen manejo.
Responsable	Administrador
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Elaborar el BGI/ Emitir un informe.
Entradas	Detalle del Presupuesto Anual (Costos y Gastos)
Salidas	Enlistar los recursos utilizados y observar su tendencia de manejo.
Indicadores	Margen bruto porcentual
Registros	Registro de procesos administrativos y operativos.
Documentos/Procedimientos	Formulación Estratégica.
Aplicación informática	Sistema Neptuno- Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso estados financieros.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

117

5.4.20.1.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 24
Ficha de indicador estados financieros

Código	ESF001
Nombre	Estados Financieros
Periodo y fechas de actualización	Anual
Descripción	Conjunto de medidas coordinadas dirigidas al alcance de metas contribuyendo con el ejercicio y control, seguimiento y evaluación económica.
Cálculo	Utilidad bruta / Ingresos totales x 100
Nivel de desagregación	Incumplimiento con la ficha técnica e inadecuado manejo del presupuesto y demás recursos intervinientes.
Fuente	Archivo de gestión financiera.
Método de aprobación/evidencia	Informe final de análisis financieros.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso estados financieros.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

118

5.4.20.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 25

Cálculo del valor agregado estados financieros

Macroproceso: Gestión Financiera									
Proceso: Análisis Financiero									
Subproceso: Estados Financieros									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Elaborar el BGI.	30
2		X						Elaborar el estado de pérdidas y ganancias.	60
3		X						Desarrollar el análisis vertical y horizontal, tendencias y razones e indicadores financieros.	120
4							X	Realizar el análisis y evaluación de los estados financieros.	60
5	X							Emitir un informe.	40
Tiempos Totales									310
Composición de Actividades					Método Actual				
					Nº	Tiempo		%	
VAC	Valor Agregado Cliente				1	40		12,90	
VAE	Valor Agregado Empresa				3	210		67,74	
P	Preparación				0	0		0	
E	Espera				0	0		0	
M	Movimiento				0	0		0	
I	Inspección				1	60		19,36	
A	Archivo				0	0		0	
TT	Tiempo Total				5	310		100	
TVA	Tiempo de Valor Agregado					250			
IVA	Índice de Valor Agregado					80,64%			

Nota. Evaluación al 80,64% del valor agregado del subproceso estados financieros.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

119

5.4.21 Macroproceso: Gestión de la Calidad.

5.4.21.1 Proceso: Modelo de Mejora Continua.

5.4.21.1.1 Subproceso: Ciclo PHVA.

5.4.21.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 26

Ficha de actividades ciclo PHVA.

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Identificar a los clientes.	Ingresar al sistema Neptuno y obtener listado de clientes fidelizados.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Poseer un directorio de clientes
2	Determinar sus necesidades y expectativas.	Realizar encuestas de satisfacción al cliente y registrar en las hojas de sugerencias y requerimientos.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Interacción y vinculación directa con todos los clientes fidelizados y los potenciales.
3	Desarrollar las características de servicios.	Cumplir con el listado de los requisitos dispuestos por el cliente.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Realizar un análisis de los requisitos y satisfacerlos.
4	Diseñar los procesos.	Trazar un bosquejo de los procesos vinculados con la empresa y esquematizarlos.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Ejecución de proceso estandarizado y directamente vinculado con la satisfacción del cliente.
5	Trasladar el plan a nivel operativo.	Implantar la gestión por procesos con el manual ya que permite la asignación de las actividades y recursos a utilizar.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Inspección máxima del sistema y aplicación constante del mismo. Evita duplicidad de actividades.
6	Aplicar lo planeado.	Uso y ejecución del manual por el talento humano.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Vincular a los colaboradores en las fases y procedimientos.
7	Hacer cambios.	Verificar resultados precedentes de los actuales para instaurar los cambios.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Acción que permite el sustento y evaluación el grado de cumplimiento de objetivos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

120

8	Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios.	Obtener información de fuentes internas (encuestas)y externas (entrevistas) para realizar la verificación de resultados actuales.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Buscar información fidedigna que permita establecer si los cambios fueron los óptimos.
9	Evaluar los resultados obtenidos.	Procesar y tabular las herramientas utilizadas para formular una conclusión.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Concluir con los resultados obtenidos del procesamiento de datos.
10	Comparar los resultados con los objetivos planeados.	Confrontar resultados obtenidos de las actividades establecidas de cada proceso para verificar si se ejecutan en función a los objetivos estratégicos.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Dirección organizacional en conformidad a la calidad, efectuando controles de la misma.
11	Toma de decisiones sobre los cambios.	Verificar el cumplimiento de requisitos mediante un checklist de los mismos.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Resultados satisfactorios que incrementan valor a la empresa y al cliente.
12	Estandarizar los cambios.	Realizar una tabla para establecer la situación de mejora en los procesos actuales y futuros.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Implementación del flujo eficaz y eficiente de los recursos en la organización.
13	Formar y entrenar.	Realizar jornadas de capacitación de los cambios realizados.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Capacitar a los colaboradores sobre los cambios efectuados de la organización.
14	Vigilar el proceso.	Verificar constantemente las fichas de indicadores de los procesos.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Analizar la evolución y resultados del SGC.
15	Repetir el ciclo.	Una vez terminado el presente ciclo finalizar con un informe general y continuar realizando el ciclo desde cero.	Gerente/ Administrador/ Dependiente	Obtener retroalimentación de cada uno de los procesos ejecutados en la organización.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso ciclo PHVA.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

121

5.4.21.1.1.2 Diagrama.

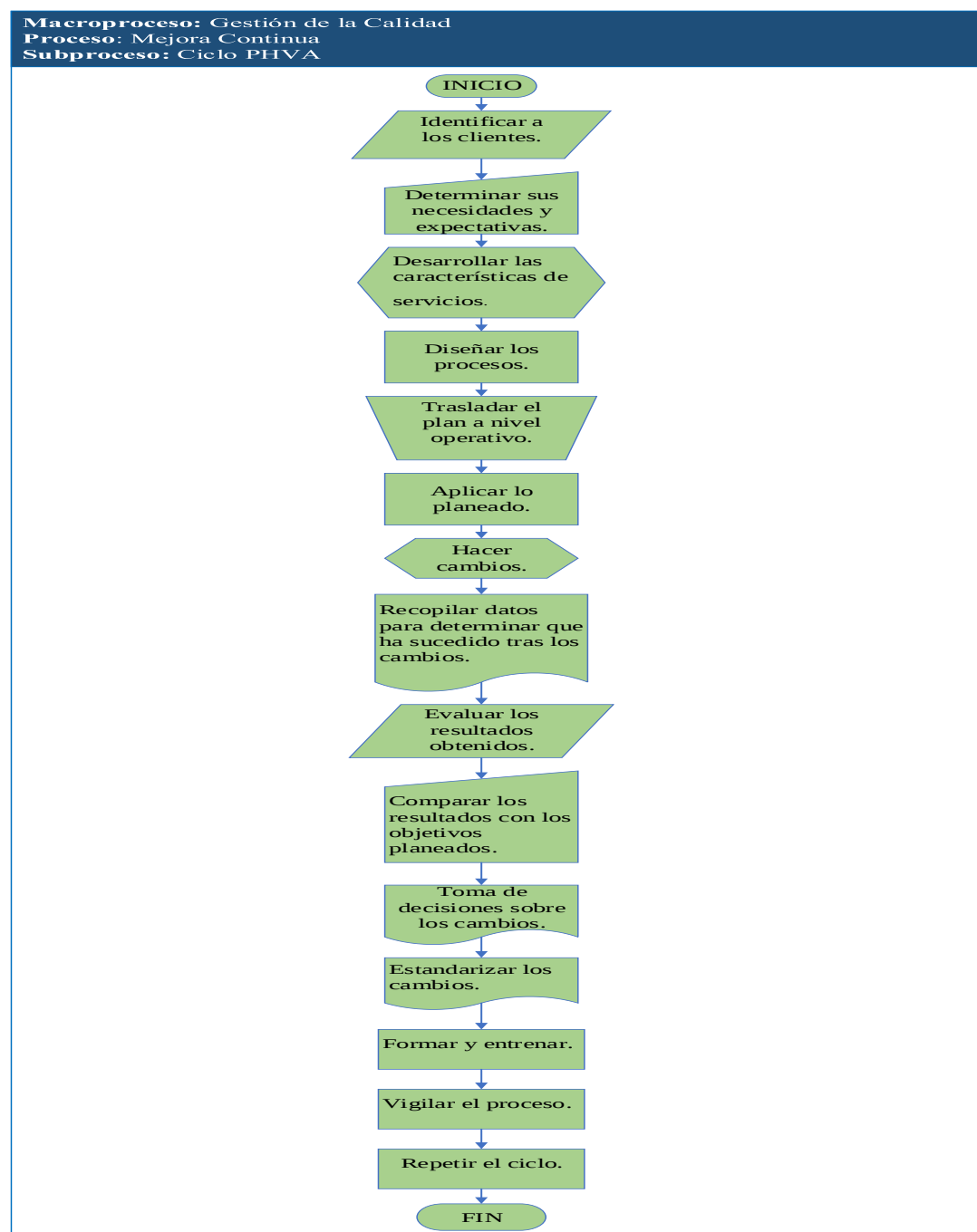


Figura 32. Diagrama de Ciclo PHVA.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

122

5.4.21.1.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 27

Ficha de procesos ciclo PHVA.

Nombre del proceso	Ciclo PHVA
Descripción	Aplicación de los atributos cualitativos y cuantitativos a cada elemento interviniente en el establecimiento, al incrementar la planificación, control y mejora de la calidad.
Objetivo	Asegurar que cada proceso llevado a cabo en la organización posea un elevado estándar de calidad para obtener productos/ servicios sin defectos y aumentar sus beneficios.
Responsable	Administrador
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Identificar a los clientes/ Repetir el ciclo
Entradas	Verificación de la ejecución de procesos.
Salidas	Aplicar la calidad en todos los procesos que sea conveniente su potencialización y mejora con mayor énfasis en aquellos que no la tienen.
Indicadores	Porcentaje de objetivos cumplidos frente a los previstos.
Registros	Registro de procesos administrativos y operativos.
Documentos/Procedimientos	Estados financieros y Formulación estratégica.
Aplicación informática	Sistema Neptuno- Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso estados financieros.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

123

5.4.21.1.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 28

Ficha de indicador ciclo PHVA.

Código	CPHVA001
Nombre	Ciclo PHVA
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Aplicación de los atributos cualitativos y cuantitativos a cada elemento interviniente en el establecimiento, al incrementar la planificación, control y mejora de la calidad.
Cálculo	Número de objetivos cumplidos /Total de objetivos planteados.
Nivel de desagregación	Incumplimiento con los requisitos dispuestos de calidad.
Fuente	Archivo de gestión de la calidad.
Método de aprobación/evidencia	Informe final de calidad.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Gerente/Administrador/Dependiente
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso estados financieros.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

124

5.4.21.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 29

Cálculo del valor agregado ciclo PHVA.

Macroproceso: Gestión de la Calidad									
Proceso: Modelo de Mejora Continua									
Subproceso: Ciclo PHVA									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1	X							Identificar a los clientes.	15
2	X							Determinar sus necesidades y expectativas.	20
3	X							Desarrollar las características de servicios.	30
4	X							Diseñar los procesos.	10080
5		X						Trasladar el plan a nivel operativo.	1440
6		X						Aplicar lo planeado.	10080
7	X							Hacer cambios.	1440
8		X						Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios.	60
9		X						Evaluar los resultados obtenidos.	60
10		X						Comparar los resultados con los objetivos planeados.	90
11		X						Toma de decisiones sobre los cambios.	25
12		X						Estandarizar los cambios.	15
13		X						Formar y entrenar.	420
14		X						Vigilar el proceso.	30
15	X							Repetir el ciclo.	43200
Tiempos Totales									67005
Composición de Actividades				Método Actual					
				N°	Tiempo			%	
VAC	Valor Agregado Cliente			6	54785			81,76	
VAE	Valor Agregado Empresa			9	12220			18,24	
P	Preparación			0	0			0	
E	Espera			0	0			0	
M	Movimiento			0	0			0	
I	Inspección			0	0			0	
A	Archivo			0	0			0	
TT	Tiempo Total			15	67005			100	
TVA	Tiempo de Valor Agregado				67005				
IVA	Índice de Valor Agregado				76,35%				

Nota. Evaluación al 100% del valor agregado del subproceso ciclo PHVA.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

125

5.4.22 Macroproceso: Gestión Farmacéutica.

5.4.22.1 Proceso: Gestión Administrativa.

5.4.22.1.1 Subproceso: Aprovisionamiento.

5.4.22.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 30

Ficha de actividades aprovisionamiento

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Verificar Base de Datos.	Ingresar al sistema Neptuno, dar clic en inventario elegir el ítem de existencias.	Administrador	Comprender información registrada en el sistema Neptuno y registros varios para organizar y actualizar datos de aprovisionamiento.
2	¿Aprovisionar?	Al verificar la base de datos obtenemos cantidades específicas del inventario de productos. Si la repuesta es SI se debe aprovisionar se procede a la siguiente actividad; si la respuesta es NO pasa directamente a finalizar.	Administrador	Corresponde a la verificación de la necesidad de realizar el proceso y la ejecución adecuada del proceso y sus componentes.
3	Selección del Medicamento	Comprobar existentes en perchas, almacén y sistema de inventario para realizar el listado de medicamentos a ser aprovisionados.	Administrador	Actividades que contribuyen al uso racional del medicamento. Equilibrio del manejo de medicamentos en todas sus fases.
4	Clasificación de medicamentos: Ley de Pareto	Del listado obtenido clasificar los medicamentos en cuanto a: cobertura, necesidad y satisfacción del cliente.	Administrador	uso racional de medicamentos Manejo adecuado de la distribución del presupuesto asignado de acuerdo al producto.
5	Cálculo del número de usuarios.	Determinar el número de usuarios posibles que acuden a la farmacia.	Administrador	Relación específica de los pacientes calculados (posibilidad de

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

126

				asistencia) entre con los atendidos.
6	Cálculo de la frecuencia.	Proyectar las posibles ventas.	Administrador	Datos y registros de lo que se debe comprar para cumplir con los requisitos mínimos de ventas.
7	Aplicación de Ley de Pareto: Lista de medicamentos de mayor rotación.	Establecer los productos de alta rotación y realizar su listado: - Grupo A (80%) : se venden uno o más al día (≥ 30 /mes). - Grupo B (15%) : se venden entre 3 y 29 al mes. - Grupo C (5%) : se venden entre 1/año y 2/mes. - Grupo D : no se han vendido en un año (obsoletos).	Administrador	En función a la utilidad obtenida determinar el presupuesto para cada grupo previsto.
8	Selección del Proveedor	Realizar un listado de proveedores y un cuadro comparativo para elegir la posible empresa o institución que dotará de productos farmacéuticos y afines a la empresa.	Administrador	Elección óptima para satisfacer las necesidades del cliente. Crear relaciones mutuamente beneficiosas entre las partes involucradas. Alianzas estratégicas.
9	Verificar base de datos: lista de proveedores y productos.	Comprobar el portafolio, referencias de clientes con respecto a la calidad de servicio, logística, tiempo de respuesta, políticas de comercialización, tecnología, capacitación del personal.	Administrador	Comparación de alternativas en el portafolio al efectuar ponderación de beneficios ofrecidos.
10	Elección óptima según el listado.	Comparar las alternativas y elegir el proveedor más idóneo presente en el mercado.	Administrador	Organización de lista de proveedores con mayores beneficios, y consideración de algunos otros incluidos como elección secundaria o de soporte.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

127

11	Programación	Diseñar una estructura de seguimiento para evaluar el desempeño secuencial y proyectado del conjunto de actividades preestablecidas.	Administrador	Cumplimiento con lo establecido en el control de inventario.
12	Cálculo de stock mínimo, máximo y sistemas de seguridad.	Identificar y especificar las cantidades de productos existentes en el establecimiento.	Administrador	Cantidades registradas en Kardex afines al inventario del sistema y en físico.
13	Conocimientos específicos y requisitos mínimos.	Realizar una investigación de campo sobre: morbilidad del sector, características del usuario, existencia máxima, niveles de consumo en periodos anteriores, limitaciones de espacio físico, tiempo de respuesta al recibir el medicamento.	Administrador	Conjunto de características específicas que permitan al establecimiento verificar la elección, fiabilidad y utilidad de los productos e insumos adquiridos para la satisfacción del cliente.
14	Genera lista de productos específicos a comprar.	Especificar un listado de medicamentos que se deberán adquirir mediante un pedido u orden al proveedor.	Proveedor	Cumplir con la planificación de actividades previstas.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso aprovisionamiento.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

128

5.4.22.1.1.2 Diagrama.

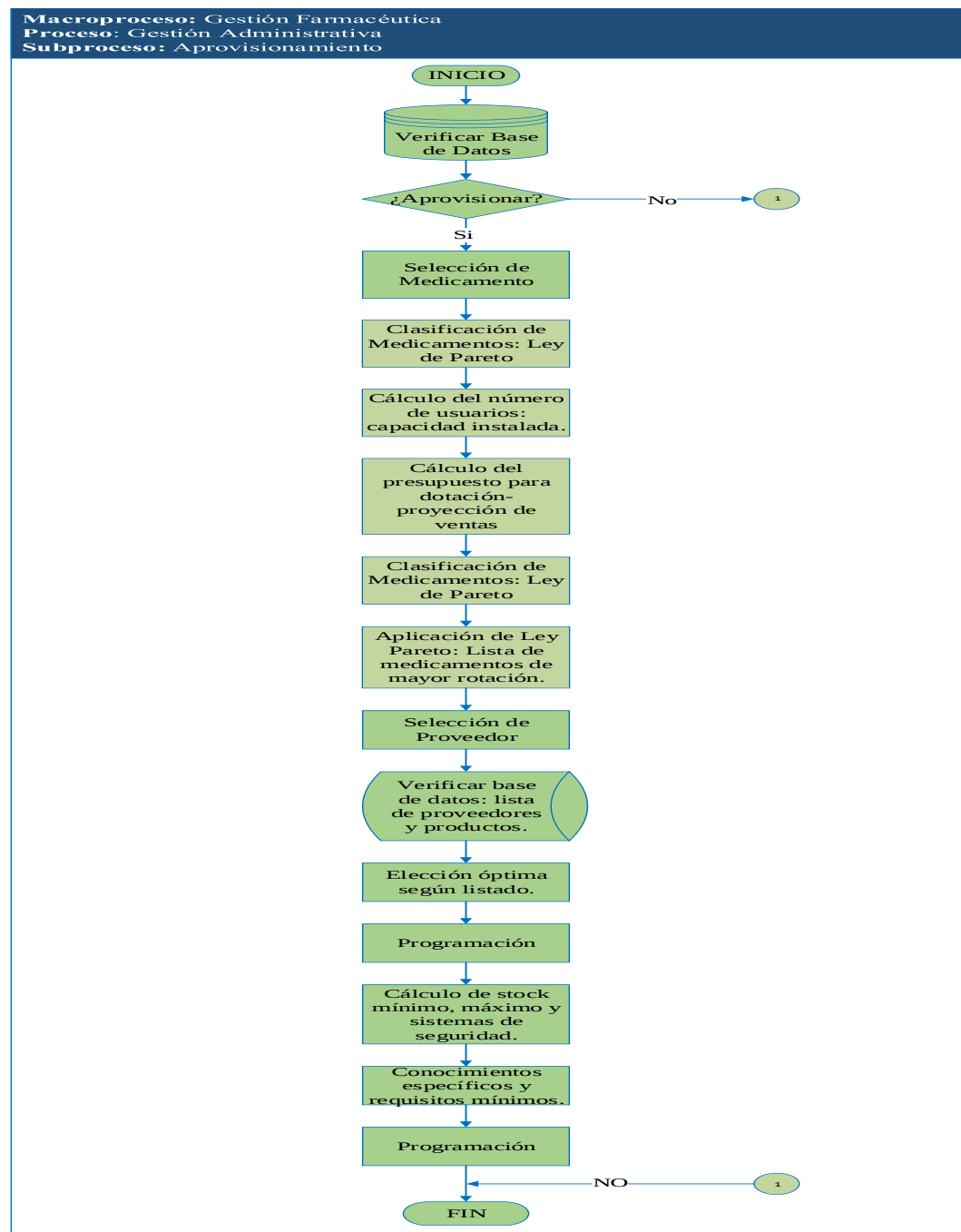


Figura 33. Diagrama de Aprovisionamiento.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

129

5.4.22.1.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 31

Ficha de procesos aprovisionamiento

Nombre del proceso	Aprovisionamiento
Descripción	Proceso multidisciplinario en el que se hace la selección del medicamento de acuerdo al proveedor. Además, permite el cálculo del stock necesario de la población.
Objetivo	Permite el uso racional de medicamentos en cuanto a cobertura, necesidad y satisfacción del cliente, para facilitar el funcionamiento del establecimiento.
Responsable	Administrador
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Verificación de Base de Datos/ Genera lista de productos específicos a comprar.
Entradas	Clasificación de medicamentos según Ley de Pareto y elige el proveedor.
Salidas	Enlistar los medicamentos de mayor rotación, específicos para su compra.
Indicadores	Índice de rotación de inventario.
Registros	Inventario- Registro de Aprovisionamiento.
Documentos/Procedimientos	Adquisición
Aplicación informática	Sistema Neptuno- Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso aprovisionamiento.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

130

5.4.22.1.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 32
Ficha de indicador

Código	ADM001
Nombre	Aprovisionamiento
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso multidisciplinario en el que se hace la selección del medicamento de acuerdo al proveedor. Además, permite el cálculo del stock necesario de la población.
Cálculo	Costo de Ventas/Inventario
Nivel de desagregación	Incumplimiento con la ficha técnica y desabastecimiento del stock de medicamentos e insumos.
Fuente	Archivo de aprovisionamiento.
Método de aprobación/evidencia	Informe final de aprovisionamiento.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso aprovisionamiento.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

131

5.4.22.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 33

Cálculo del valor agregado aprovisionamiento

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Administrativa									
Subproceso: Aprovisionamiento									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1				X				Verificar Base de Datos.	10
2				X				¿Aprovisionar?	1
3							X	Selección del Medicamento	15
4		X						Clasificación de medicamentos: Ley de Pareto	6
5			X					Cálculo del número de usuarios.	10
6			X					Cálculo de la frecuencia.	10
7		X						Aplicación de Ley de Pareto: Lista de medicamentos de mayor rotación.	7
8		X						Selección del Proveedor	10
9				X				Verificar base de datos: lista de proveedores y productos.	10
10							X	Elección óptima según el listado.	15
11						X		Programación	20
12			X					Cálculo de stock mínimo, máximo y sistemas de seguridad.	30
13			X					Conocimientos específicos y requisitos mínimos.	10
14		X						Genera lista de productos específicos a comprar.	15
Tiempos Totales									169
Composición de Actividades				Método Actual					
				Nº	Tiempo		%		
VAC	Valor Agregado Cliente			0	0		0		
VAE	Valor Agregado Empresa			4	38		22,49		
P	Preparación			4	60		35,50		
E	Espera			4	41		24,26		
M	Movimiento			0	0		0		
I	Inspección			2	30		17,75		
A	Archivo			0	0		0		
TT	Tiempo Total			14	169		100		
TVA	Tiempo de Valor Agregado				38				
IVA	Índice de Valor Agregado				22,49%				

Nota. Evaluación al 22,49% del valor agregado del subproceso ciclo aprovisionamiento.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

132

5.4.22.1.2 Subproceso: Adquisición.

5.4.22.1.2.1 Ficha de actividades.

Tabla 34

Ficha de actividades adquisición

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Planificación presupuestaria.	Ingresar a Excel y realizar un plan presupuestario en el formato preestablecido del ordenador.	Administrador/ Dependiente	Administración eficiente de los recursos asignados por la alta dirección. Mayores beneficios con el mínimo de recursos.
2	Genera solicitud de orden.	Llenar la orden de pedido en el portal online Difare Extranet.	Administrador/ Dependiente	Acción de establecer parámetros de compra y la especificación de los mismos. Adquirir todos los productos establecidos en el pedido.
3	Recepción de orden	Admisión del pedido y verificación del stock en bodega.	Proveedor	Contar con el stock necesario para cubrir la orden de compra.
4	Preparación de orden.	Verificar los paquetes y su estado externo e interno para su posterior traslado.	Proveedor	Cumplir con las BPA en todas sus etapas.
5	Preparación de guías de remisión y facturas.	Revisar los documentos legales y mercantiles para ser entregados en la ruta.	Proveedor	Documentos en orden y sin fallos en cobros. Cumplimiento de todo el pedido.
6	Entrega de pedidos según ruta.	Establecer ruta según el orden prioritario de llegada de pedido y en conformidad al tiempo entregar los pedidos.	Proveedor	Determinar el tiempo de entrega exacto, sin demoras ni contratiempos.
7	Recepción del medicamento.	Programar la llegada del proveedor al establecimiento con los productos pedidos.	Administrador/ Dependiente	Establecer horarios de recepción, para no interferir en actividades.
8	Verificación de documentación.	Presentar los documentos legales y mercantiles.	Administrador/ Dependiente	Documentación en regla.
9	Comprobar condiciones del	Verificar de manera técnica del paquete y su contenido,	Administrador/ Dependiente	Cumplir con los estándares de calidad.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

133

	paquete y su contenido.	en el momento de la entrega.		
10	¿Se encuentra en buen estado?	Luego de la verificación proceder a la pregunta SI se encuentra en buen estado y cumple con los requisitos de entrega continuar a pago a proveedor; si NO cumple con los requisitos pasar al paso 11 y a finalizar.	Administrador/ Dependiente	Óptimo estado del fármaco y sus componentes.
11	Generar devolución al proveedor.	Enviar documento asignado de manera inmediata por política empresarial debido al incumplimiento de requisitos y no se recibe el paquete.	Administrador/ Dependiente	Cumplir con los requisitos.
12	Pago a proveedor	Determinar la forma de pago de aranceles en efectivo o en cheque.	Administrador	Cumplir con la política de emisión de pagos en tres meses.
13	Archivo de documentos.	Recibir la documentación y adjuntar a la carpeta de adquisición.	Administrador/ Dependiente	Ordenar según fechas registradas en documentos.
14	Ubicar medicamentos en bodega.	Los paquetes recibidos previa revisión llevarlos a bodega.	Administrador/ Dependiente	Cumplir con bioseguridad en transporte de paquetes.
15	Actualización de base de datos en el sistema Neptuno.	Descargar la factura emitida por Difare en Extranet para actualización automática de stock o introducir datos manualmente al sistema si las facturas provienen de otros proveedores.	Administrador/ Dependiente	Verificar constantemente los datos y confrontar lo existentes.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso adquisición.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

134

5.4.22.1.2.4 Diagrama.

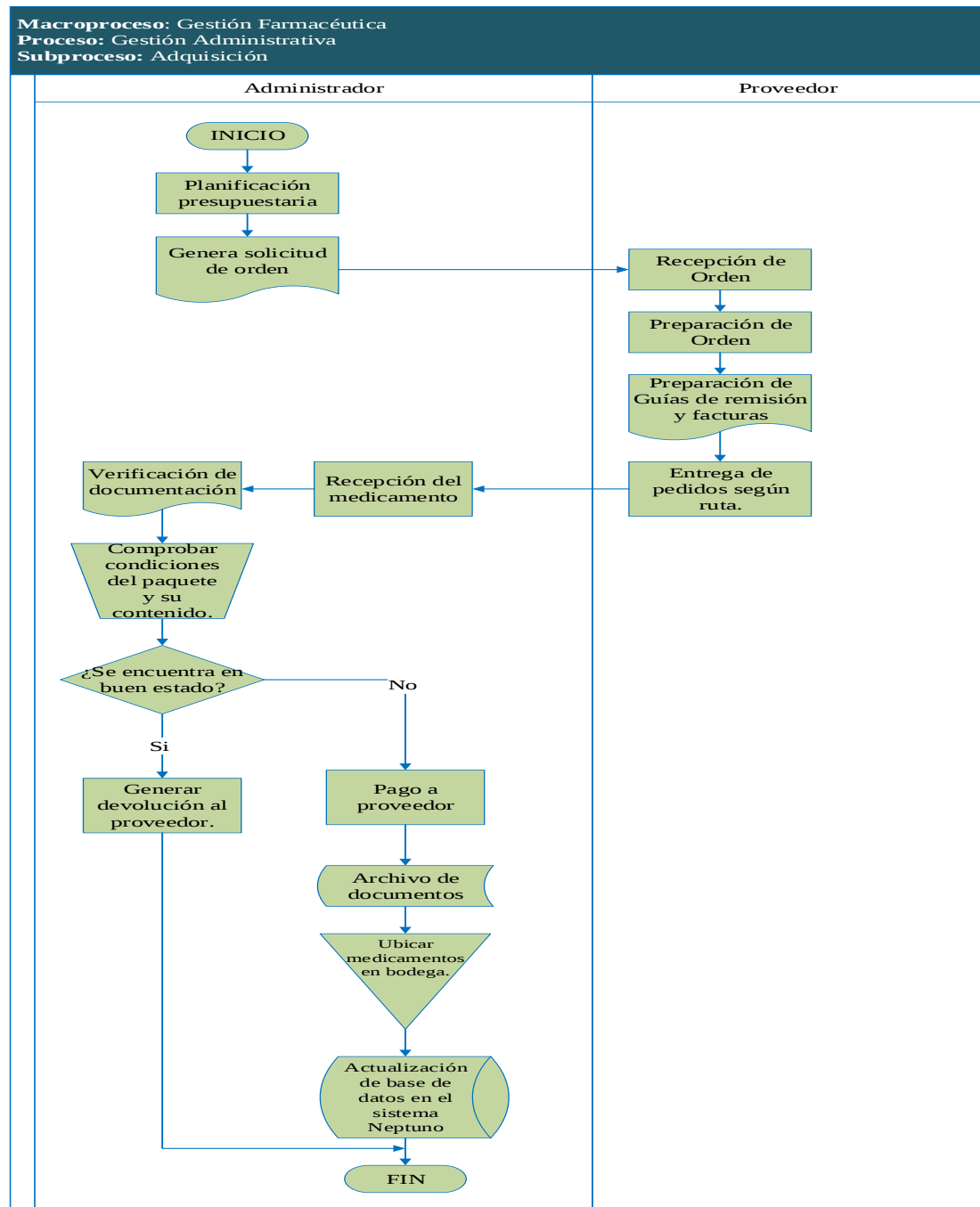


Figura 34. Diagrama de Adquisición.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

135

5.4.22.1.2.3 Ficha de procesos.

Tabla 35

Ficha de procesos adquisición

Nombre del proceso	Adquisición
Descripción	Proceso en que realizan diversas actividades como compras, transacciones con el proveedor, pedidos; tienen relación anexa con las actividades que se realizan en la programación del aprovisionamiento.
Objetivo	Establecer tiempos de entrega del proveedor con el establecimiento para obtener el medicamento y los pedidos a tiempo y con calidad de entrega.
Responsable	Administrador
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Planificación presupuestaria/Actualización de base de datos en el sistema Neptuno.
Entradas	Registros de aprovisionamiento Presupuesto para dotación
Salidas	Orden de compra Ventas
Indicadores	Tiempo de ciclo de entrega
Registros	Copia guía de remisión Registros de orden de compra Facturas manuales
Documentos/Procedimientos	Aprovisionamiento
Aplicación informática	Sistema Neptuno, sistema Extranet (plataforma virtual), paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso adquisición.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

136

5.4.22.1.2.4 Ficha de indicador.

Tabla 36

Ficha de indicador adquisición

Código	ADM002
Nombre	Adquisición
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso donde se realizan diversas actividades como compras, transacciones con el proveedor, pedidos; tienen relación anexa con las actividades que se realizan en la programación del aprovisionamiento.
Cálculo	Tiempo de entrega al establecimiento/Tiempo de orden de pedido.
Nivel de desagregación	Incumplimiento de tiempo
Fuente	Archivo de Adquisición.
Método de aprobación/evidencia	Informe de Adquisición.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso adquisición.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

137

5.4.22.1.2.5 Cálculo del Valor Agregado.

Tabla 37

Cálculo del valor agregado adquisición

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Administrativa									
Subproceso: Adquisición									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1			X					Planificación presupuestaria.	30
2		X						Genera solicitud de orden.	6
3		X						Recepción de orden	30
4	X							Preparación de orden.	30
5			X					Preparación de guías de remisión y facturas.	10
6					X			Entrega de pedidos según ruta.	120
7		X						Recepción del medicamento.	5
8		X						Verificación de documentación.	5
9		X						Comprobar condiciones del paquete y su contenido.	10
10						X		¿Se encuentra en buen estado?	5
11		X						Generar devolución al proveedor.	10
12			X					Pago a proveedor	5
13							X	Archivo de documentos.	5
14					X			Ubicar medicamentos en bodega.	10
15				X				Actualización de base de datos en el sistema Neptuno.	240
Tiempos Totales									521
Composición de Actividades				Método Actual					
				Nº	Tiempo		%		
VAC	Valor Agregado Cliente			1	30		5,76		
VAE	Valor Agregado Empresa			6	66		12,66		
P	Preparación			3	45		8,64		
E	Espera			1	240		46,07		
M	Movimiento			2	130		24,95		
I	Inspección			1	5		0,96		
A	Archivo			1	5		0,96		
TT	Tiempo Total			15	521		100		
TVA	Tiempo de Valor Agregado				96				
IVA	Índice de Valor Agregado				18,42%				

Nota. Evaluación al 18,42% del valor agregado del subproceso ciclo adquisición.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

138

5.4.22.1.3 Subproceso: Almacenamiento y Distribución.

5.4.22.1.3.1 Ficha de actividades.

Tabla 38

Ficha de actividades almacenamiento y distribución

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Recepción administrativa	Revisar los medicamentos que van a ingresar a bodega, verificando sus características y la documentación pertinente.	Administrador	Ratificación de la documentación ya realizada en el proceso de admisión.
2	Recepción técnica	Verificar los atributos y requisitos mínimos para el ingreso a bodega.	Administrador	Cumplir con los requisitos y condiciones óptimas para proseguir con los posteriores procesos.
3	Registro de entradas en base de datos	Ingresar o descargar la factura y comparación con el físico para ratificar su contenido y registro en el pedido.	Dependiente	Equilibrio entre las cantidades del pedido en físico y el documento.
4	Verificar condiciones de almacenamiento	Requiere del cumplimiento de condiciones: Locativas, ambientales, físicas e higiénicas.	Administrador/ Dependiente	Ubicación adecuada de acuerdo a lo establecido en las BPA.
5	Ubicación de medicamentos en las subáreas	Contribuir a la adecuación de la distribución armónica de las áreas y subáreas de la farmacia.	Dependiente	Adecuación del espacio previsto para cada área y subárea.
6	Revisión de stocks	Controlar con un checklist los stocks en la bodega y la disponibilidad de cubrir con los planes de ventas.	Dependiente.	Relación adecuada de control de inventario y adquisición.
7	Registrar y archivar los informes	Realizar el registro en la carpeta “procesos administrativos” del ordenador y guardar información. También realizar informe de ingreso en la carpeta de archivo de almacenamiento.	Dependiente	Contribuir al buen manejo del archivo de almacenamiento. Revisión y organización de documentación entrante al área.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

139

8	Verificación de productos controlados	Revisar y constatar el buen manejo de recetas especiales para productos controlados.	Bioquímico Farmacéutico	Cumplir los lineamientos establecidos sobre los productos controlados.
9	Datos obtenidos	Elaborar en el formato de informe sobre los resultados obtenidos.	Bioquímico Farmacéutico	Emisión de informes con aspectos particulares
10	Registro en libretín	Ingresar los datos obtenidos del formato en el libretín.	Bioquímico Farmacéutico	Controlar los medicamentos bajo receta médica y el cumplimiento de normativas del establecimiento.
11	Emitir el informe mensual al ARCSA	Consolidar la información del libretín y presentar el informe al ARCSA del 1 al 10 de cada mes.	Bioquímico Farmacéutico	Presentar las recetas en físico cada año para verificar cumplimiento de normas.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso almacenamiento y distribución.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

140

5.4.22.1.3.2 Diagrama.

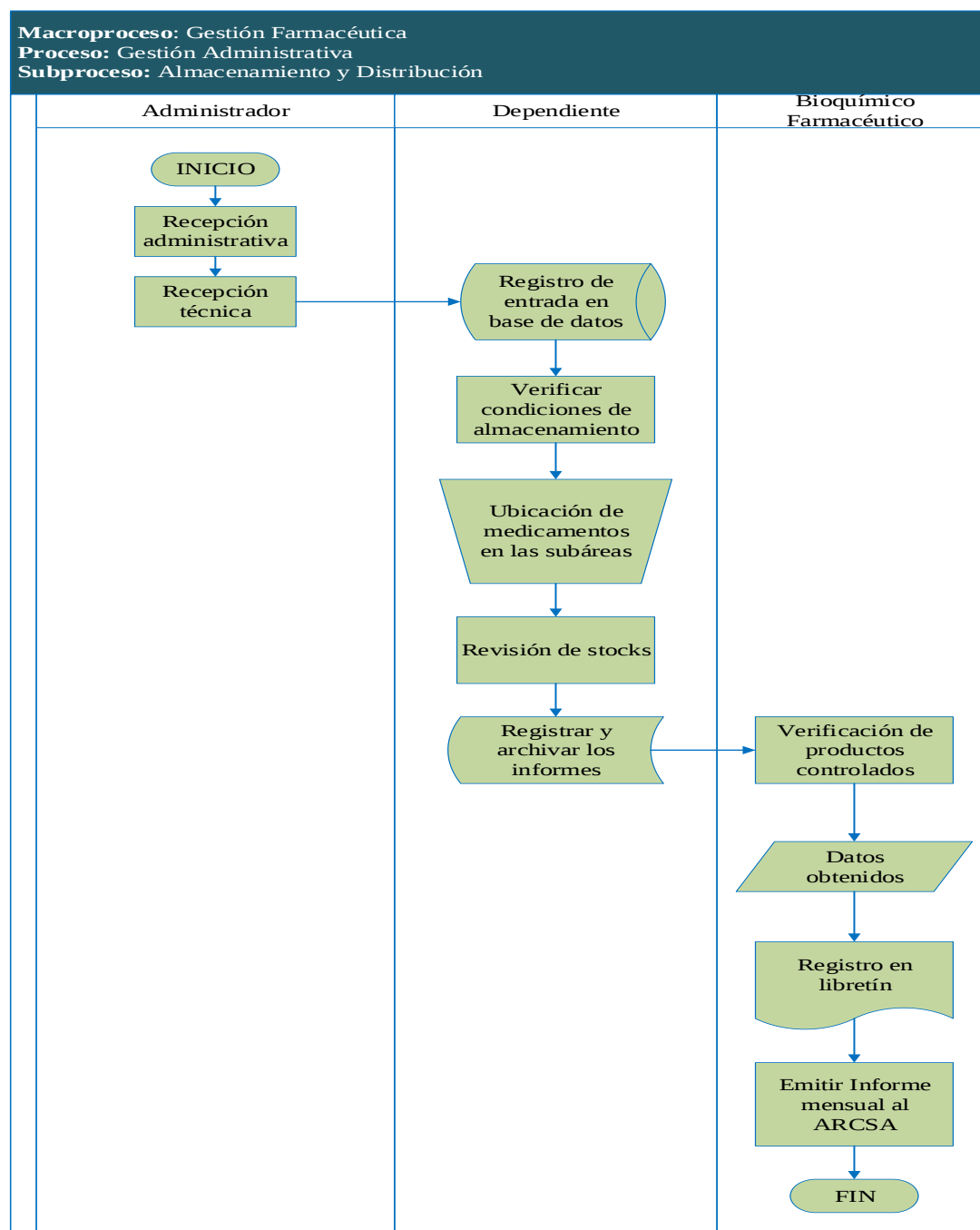


Figura 35. Diagrama de Almacenamiento y Distribución.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

141

5.4.22.1.3.3 Ficha de procesos.

Tabla 39

Ficha de procesos almacenamiento y distribución

Nombre del proceso	Almacenamiento y Distribución
Descripción	Asegurar que todos los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y medicamentos que ingresen al área de farmacia, se almacenen en condiciones óptimas desde su ingreso hasta su comercialización.
Objetivo	Proporcionar calidad al cliente mediante el adecuado manejo de las BPA.
Responsable	Administrador/Dependiente/BQF
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Recepción administrativa/ Emitir informe al ARCSA.
Entradas	Informe de entrada de producto a bodega.
Salidas	Perchado de medicamentos según subáreas.
Indicadores	Supervisión de perchado de medicamentos según método ATC.
Registros	Inventario, stock del mismo y comparación efectiva en físico.
Documentos/Procedimientos	Perchado
Aplicación informática	Sistema Neptuno, Kardex, Sistemas informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso almacenamiento y distribución.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

142

5.4.22.1.3.4 Ficha de indicador.

Tabla 40

Ficha de indicador almacenamiento y distribución

Código	ADM003
Nombre	Almacenamiento y Distribución
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Asegurar que todos los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y medicamentos que ingresen al área de farmacia, se almacenen en condiciones óptimas desde su ingreso hasta su comercialización.
Cálculo	Número de productos almacenados correctamente/Total de productos almacenados
Nivel de desagregación	Incumplimiento de condiciones de almacenamiento
Fuente	Archivo de Almacenamiento y Distribución.
Método de aprobación/evidencia	Informe de Almacenamiento y Distribución.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador/Dependiente/BQF
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso almacenamiento y distribución.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

143

5.4.22.1.3.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 41

Cálculo del valor agregado almacenamiento y distribución

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Administrativa									
Subproceso: Almacenamiento y Distribución									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Recepción administrativa	7
2		X						Recepción técnica	15
3							X	Registro de entradas en base de datos	20
4		X						Verificar condiciones de almacenamiento	10
5					X			Ubicación de medicamentos en las subáreas	35
6		X						Revisión de stocks	15
7							X	Registrar y archivar los informes	10
8		X						Verificación de productos controlados	10
9				X				Datos obtenidos	10
10							X	Registro en libretín	10
11					X			Emitir el informe mensual al ARCSA	30
Tiempos Totales									172
Composición de Actividades					Método Actual				
					Nº	Tiempo		%	
VAC	Valor Agregado Cliente				0	0		0	
VAE	Valor Agregado Empresa				5	57		33,14	
P	Preparación				0	0		0	
E	Espera				1	10		5,81	
M	Movimiento				2	65		37,79	
I	Inspección				0	0		0	
A	Archivo				3	40		23,26	
TT	Tiempo Total				11	172		100	
TVA	Tiempo de Valor Agregado					57			
IVA	Índice de Valor Agregado					33,13%			

Nota. Evaluación al 33,13% del valor agregado del subproceso almacenamiento y distribución.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

144

5.4.22.1.4 Subproceso: Control de Inventario.

5.4.22.1.4.1 Ficha de actividades.

Tabla 42

Ficha de actividades control de inventario

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Actualizar base de datos	Manejo del sistema Neptuno para verificar el inventario actual.	Administrador	Datos verídicos que sirvan de dirección a quien realiza el control.
2	Definir lista de productos inventariados	En función a lo requerido por la alta dirección.	Administrador	Predeterminar eficientemente los productos a inventariarse.
3	Imprimir el listado	Ejecutar el proceso de impresión de los documentos para llevar a cabo el proceso de inventariado.	Administrador	Crear respaldos en el sistema Neptuno y verificar la legibilidad de las cantidades.
4	Confrontar sistema vs físico	Proceso manual que admite el correcto manejo del conteo en físico y del registro en las hojas impresas.	Dependiente	Verificar cantidades iguales, y evitar faltantes o sobrantes durante el proceso.
5	Registro de inventario actual: faltantes y sobrantes	A continuación, se deberá registrar en el sistema Neptuno el informe obtenido del proceso.	Dependiente	Proveer de información verídica para comparar con la histórica y obtener retroalimentación.
6	Encerrar o reajustar el inventario en el sistema Neptuno	Ingresar datos de las cantidades obtenidas en los pasos predecesores.	Dependiente	Comprende el Kardex y determina el nuevo inicio del ciclo.
7	Informe final	En conformidad a los resultados emitir un documento donde detalla lo realizado y presentarlo de manera específica y general según formato establecido para la actividad.	Dependiente	Deberá contener información relevante al proceso que sirva de soporte al proceso mismo.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso control de inventarios.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

145

5.4.22.1.4.2 Diagrama.

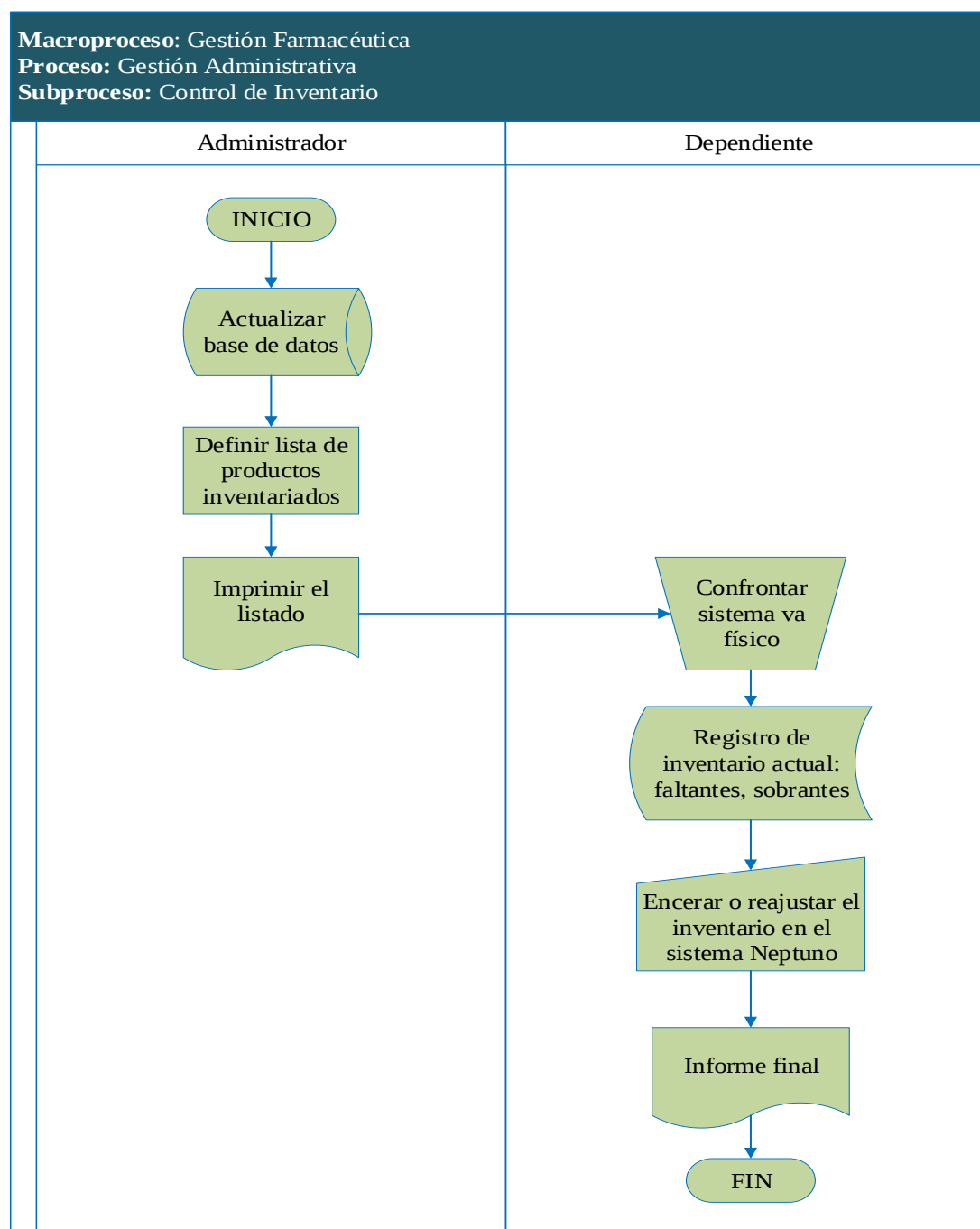


Figura 36. Diagrama de Control de Inventario.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

146

5.4.22.1.4.3 Ficha de procesos.

Tabla 43
Ficha de procesos control de inventario

Nombre del proceso	Control de Inventario
Descripción	Proceso de inspección donde se realiza el conteo manual de cada unidad de producto y se verifica con el Kardex.
Objetivo	Constatar la existencia de medicamentos en físico y en el Kardex.
Responsable	Dependiente
Destinatario	Gerente / Administrador
Inicio/fin	Actualizar base de datos/ Informe final
Entradas	Pedido de Kardex de inventario por la alta dirección.
Salidas	Informe de verificación del control realizado.
Indicadores	Número de faltantes (o sobrantes) / Total de productos inventariados.
Registros	Kardex anteriores
Documentos/Procedimientos	Almacenamiento y Distribución
Aplicación informática	Sistema Neptuno, Kardex, Sistemas informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso control de inventarios.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

147

5.4.22.1.4.4 Ficha de indicador.

Tabla 44

Ficha de indicador control de inventario

Código	ADM004
Nombre	Control de Inventario
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso de inspección donde se realiza el conteo manual de cada unidad de producto y se verifica con el Kardex.
Cálculo	Costo de ventas / Inventario
Nivel de desagregación	Incumplimiento de los requisitos mínimos de la actividad.
Fuente	Archivo de Almacenamiento y Distribución y del área.
Método de aprobación/evidencia	Kardex de inventarios, Informe a dirección.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador/Dependiente
Versión	001/2018
Fecha	13/02/2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso control de inventarios.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

148

5.4.22.1.4.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 45

Cálculo del valor agregado control de inventario

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Administrativa									
Subproceso: Control de Inventario									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Actualizar base de datos	
2				X				Definir lista de productos inventariados	1
3						X		Imprimir el listado	15
4		X						Confrontar sistema vs físico	6
5			X					Registro de inventario actual: faltantes y sobrantes	10
6			X					Encerar o reajustar el inventario en el sistema Neptuno	10
7		X						Informe final	7
8		X						Actualizar base de datos	10
9				X				Definir lista de productos inventariados	10
10						X		Imprimir el listado	15
11				X				Generar devolución al proveedor.	20
12			X					Pago a proveedor	30
13			X					Archivo de documentos.	10
14		X						Ubicar medicamentos en bodega.	15
								Actualización de base de datos en el sistema Neptuno.	
Tiempos Totales									169
Composición de Actividades				Método Actual					
				Nº	Tiempo		%		
VAC	Valor Agregado Cliente			0	0		0		
VAE	Valor Agregado Empresa			4	38		22,49		
P	Preparación			4	60		35,50		
E	Espera			4	41		24,26		
M	Movimiento			0	0		0		
I	Inspección			2	30		17,75		
A	Archivo			0	0		0		
TT	Tiempo Total			14	169		100		
TVA	Tiempo de Valor Agregado				38				
IVA	Índice de Valor Agregado				22,49%				

Nota. Evaluación al 22,49% del valor agregado del subproceso almacenamiento y distribución.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

149

5.4.22.2 Proceso: Gestión Operativa.

5.4.22.2.1 Subproceso: Recepción.

5.4.22.2.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 46

Ficha de actividades recepción

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Llegada de medicamentos e insumos	El transporte designado llega a realizar la entrega del pedido realizado por parte del administrador del establecimiento farmacéutico.	Proveedor	Entrega del producto.
2	Colocación en los pallets	Bajan las cajas del transporte al cual designaron para la entrega del pedido y los colocan en el pallet en un correcto orden.	Proveedor	Realizar una entrega adecuada
3	Entrega de orden de compra y factura.	El proveedor envía la orden de compra y la factura, otras empresas ya utilizan la facturación electrónica la cual envían al correo electrónico de la farmacia o al correo del propietario, lo realizan con horas de anticipación	Proveedor	Constancia de la cantidad de producto con los respectivos costos.
4	Verificación del pedido	Con la orden de compra y la factura verificar que el producto llegue a la farmacia en la cantidad solicitada y en óptimas condiciones, es decir, que los productos se encuentren en el estado físico que deben mantenerse (temperatura, humedad y luz).	Dependiente	Verificar que la cantidad solicitada es la cantidad que nos llega.
5	Ingreso al inventario del sistema Neptuno	Ingresar al sistema, en caso de contar con un sistema de Kardex o lo pueden ingresar de manera manual, según como se lleve el control del producto dentro de los establecimientos.	Dependiente	Contar con una base de datos donde se pueda verificar la rotación de los productos.
6	Registro de inventario	Archivar los documentos donde constan los egresos que se	Dependiente	Tener la documentación en orden para un

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

150

	actual: faltantes y sobrantes	realizó para su posterior declaración al SRI.		mejor manejo de la contabilidad.
7	Pasar a bodega el medicamento e insumos.	Colocar el producto verificando el lote y las fechas de caducidad.	Dependiente	Guardar el producto de una manera adecuada.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso control de inventarios.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

151

5.4.22.2.1.2 Diagrama.

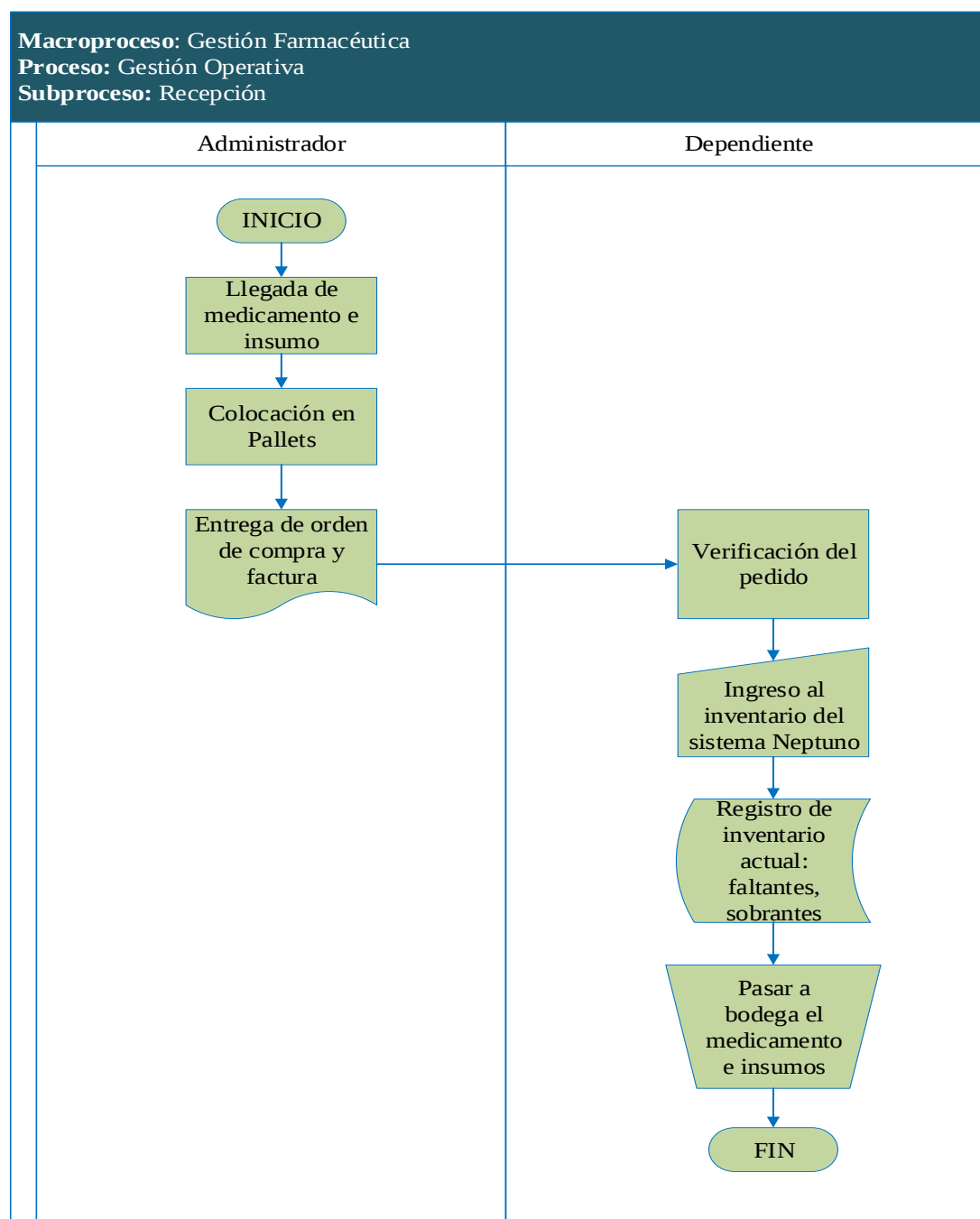


Figura 37. Diagrama de Recepción.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

152

5.4.22.2.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 47
Ficha de procesos recepción

Nombre del proceso	Recepción
Descripción	Recibir medicamentos o insumos desde el área de bodega; verificando calidad, cantidad y empaque con las que llegan a los establecimientos farmacéuticos, para luego proseguir al proceso de perchado.
Objetivo	Abastecer el área de ventas con productos farmacéuticos que cumplan las normas sanitarias en su totalidad y que logren satisfacer las necesidades de clientes internos y externos.
Responsable	Dependiente.
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Llegada de medicamentos e insumos/ Pasar a bodega el medicamento e insumos.
Entradas	Productos que mantienen su estabilidad farmacéutica desde el área de bodega.
Salidas	Productos en perchas del área de ventas.
Indicadores	Calidad de proveedores Fórmula de cálculo: Calidad de proveedores= número de pedidos realizados en un tiempo determinado/ número de proveedores. Productos solicitados en perchas para venta/ Productos totales en bodega.
Registros	Ingreso de medicamentos al sistema o al seguimiento manual que se lleva.
Documentos/Procedimientos	Ingreso al sistema ya sea digital o manual según se lleve en la farmacia. Proceso de devolución.
Aplicación informática	Sistema Neptuno, Kardex, Sistemas informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso control de inventarios.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

153

5.4.22.2.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 48

Ficha de indicador recepción

Código	OPE001
Nombre	Recepción
Periodo y fechas de actualización	Cuando amerite
Descripción	Abastecer el área de ventas con productos farmacéuticos que cumplan las normas sanitarias en su totalidad y que logren satisfacer las necesidades de clientes internos y externos.
Cálculo	Calidad de proveedores Fórmula de cálculo: Calidad de proveedores= número de pedidos realizados en un tiempo determinado/ número de proveedores. Productos solicitados en perchas para venta/ Productos totales en bodega.
Nivel de desagregación	Incumplimiento de alianzas estratégicas.
Fuente	Archivo de Recepción
Método de aprobación/evidencia	Informe final
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Archivo del área.
Unidad generadora	Operativa
Responsable	Administrador/Dependiente
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso control de inventarios.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

154

5.4.22.2.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 49

Cálculo del valor agregado recepción

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Operativa									
Subproceso: Recepción									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1					X			Llegada de medicamentos e insumos	1
2					X			Colocación en los pallets	5
3		X						Entrega de orden de compra y factura.	5
4			X					Verificación del pedido	15
5							X	Ingreso al inventario del sistema Neptuno	15
6							X	Registro de inventario actual: faltantes y sobrantes	15
7					X			Pasar a bodega el medicamento e insumos.	10
Tiempos Totales									66
Composición de Actividades					Método Actual				
					N°	Tiempo		%	
VAC	Valor Agregado Cliente				0	0		0	
VAE	Valor Agregado Empresa				1	5		7,58	
P	Preparación				1	15		22,73	
E	Espera				0	0		0	
M	Movimiento				3	16		24,24	
I	Inspección				0	0		0	
A	Archivo				2	30		45,45	
TT	Tiempo Total				7	66		100	
TVA	Tiempo de Valor Agregado					5			
IVA	Índice de Valor Agregado					7,58%			

Nota. Evaluación al 7,58% del valor agregado del subproceso almacenamiento y distribución.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

155

5.4.22.2.2 Subproceso: Perchado.

5.4.22.2.2.1 Ficha de actividades.

Tabla 50

Ficha de actividades perchado

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Recepción de medicamentos	Imprimir la solicitud de orden de medicamentos.	Dependiente	Perfecta recepción de medicamentos solicitados para completar o abastecer el stock.
2	Revisión de condiciones del medicamento	Verificar que los medicamentos o productos farmacéuticos se encuentren en perfecto estado para proceder a percharlos, dispensarlos y expenderlos.	Dependiente	Descartar productos en mal estado.
3	Limpieza de perchas	Limpiar las perchas con un paño limpio sumergido en una solución de agua y alcohol para erradicar polvos y evitar manchas en los productos, luego pasar un paño seco eliminando posible humedad que destruya la caja o su contenido.	Dependiente	Perfecta presentación y estado del producto.
4	Limpieza de productos farmacéuticos e insumos	Limpiar los productos farmacéuticos que presenten algún tipo de polvo o suciedad con un paño seco y limpio.	Dependiente	Estado adecuado de productos farmacéuticos.
5	Colocación de productos según método ATC	Colocar los productos farmacéuticos según el método ATC para un fácil acceso a los mimos.	Dependiente	Adecuada ubicación de los productos farmacéuticos.
6	Exhibición de productos en perchas	Presentar los productos bajo el método ATC. Y los demás productos en vitrinas, estanterías y góndolas directamente al consumidor.	Dependiente	Perfecta visualización del stock tanto para el cliente como para el dependiente.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso perchado.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

156

5.4.22.2.2 Diagrama.

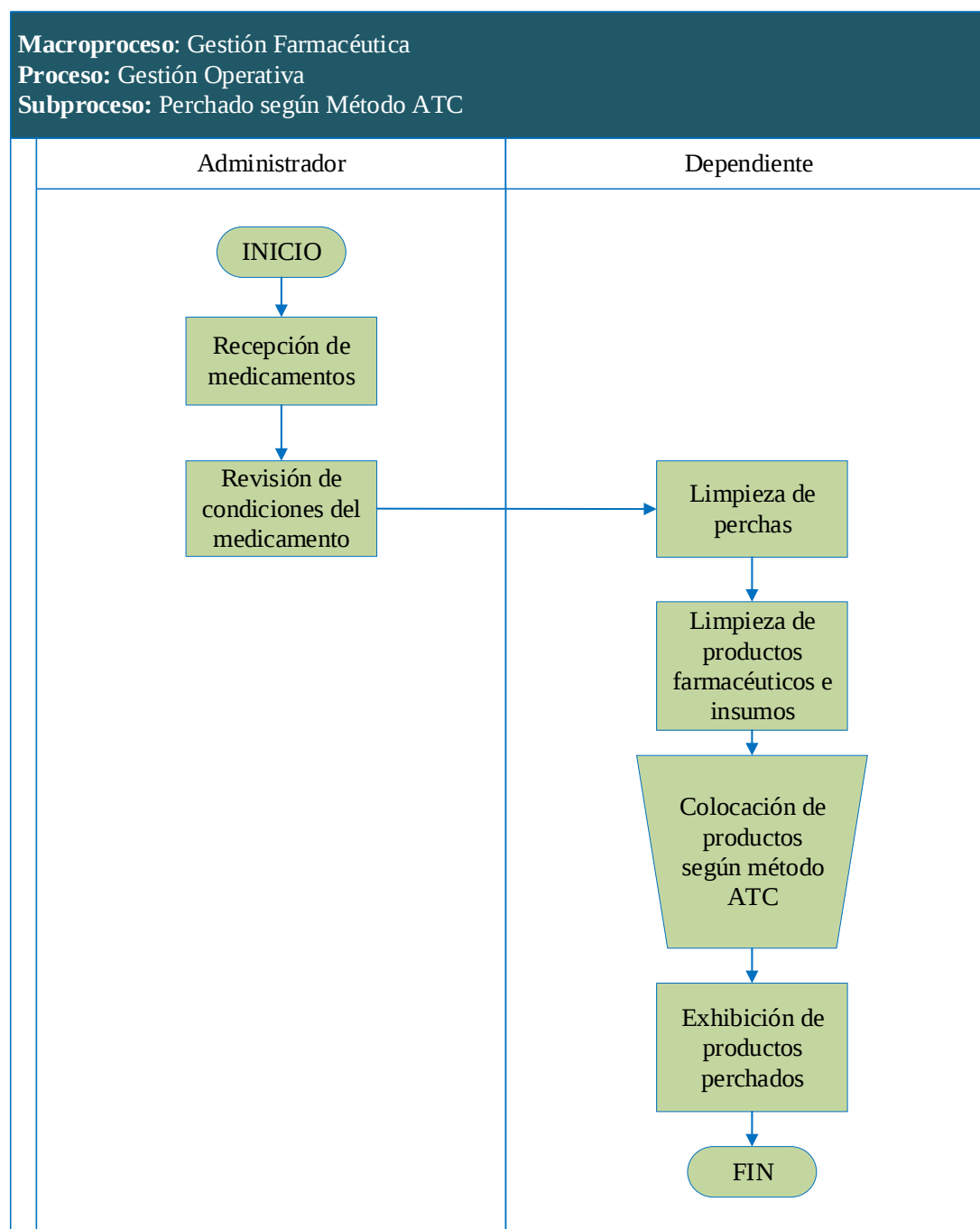


Figura 38. Diagrama de Perchado según ATC.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

157

5.4.22.2.2.3 Ficha de procesos.

Tabla 51
Ficha de procesos perchado

Nombre del proceso	Perchado de medicamentos bajo el método ATC.
Descripción	La normativa vigente estipula en sus lineamientos legales la ubicación de medicamentos en perchas bajo el método Anatómico Químico Terapéutico, el cual se fundamenta en los catorce grupos biológicos del ser humano.
Objetivo	Realizar un perchado de manera correcta (ATC) de acuerdo al índice de sustancias farmacológicas y medicamentos organizados según los grupos terapéuticos para evitar errores en la dispensación y expendio.
Responsable	Administrador.
Destinatario	Cliente.
Inicio/fin	Recepción de medicamentos / Exhibición de medicamentos en perchas para su futura venta.
Entradas	Recepción de los medicamentos para abastecer el stock.
Salidas	Exhibición de productos en perchas de acuerdo al método ATC.
Indicadores	-Revisión del estado de medicamentos y la ubicación de los mismos en perchas según método ATC. -Cumplimiento de perchado.
Registros	Método ATC.
Documentos/Procedimientos	Recepción de medicamentos. Informe del stock máximo y mínimo. Método ATC.
Aplicación informática	Sistema Neptuno, Kardex, Sistemas informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso perchado

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

158

5.4.22.2.2.4 Ficha de indicador.

Tabla 52

Ficha de indicador perchado

Código	OPE002
Nombre	Perchado
Periodo y fechas de actualización	Cuando lo amerite
Descripción	La normativa vigente estipula en sus lineamientos legales la ubicación de medicamentos en perchas bajo el método Anatómico Químico Terapéutico, el cual se fundamenta en los catorce grupos biológicos del ser humano.
Cálculo	-Revisión del estado de medicamentos y la ubicación de los mismos en perchas según método ATC. -Cumplimiento de perchado.
Nivel de desagregación	Fiabilidad total
Fuente	Método ATC
Método de aprobación/evidencia	Método de observación simple y supervisión.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total
Históricos	Archivos del área.
Unidad generadora	Operativa
Responsable	Dependiente
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso perchado.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

159

5.4.22.2.2.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 53

Cálculo del valor agregado perchado según ATC

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Operativa									
Subproceso: Perchado según método ATC									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Recepción de medicamentos	5
2				X				Revisión de condiciones del medicamento	10
3					X			Limpieza de perchas	30
4					X			Limpieza de productos farmacéuticos e insumos	30
5					X			Colocación de productos según método ATC	40
6					X			Exhibición de productos en perchas	20
Tiempos Totales									135
Composición de Actividades				Método Actual					
				Nº	Tiempo	%			
VAC	Valor Agregado Cliente			0	0	0			
VAE	Valor Agregado Empresa			1	5	3,70			
P	Preparación			0	0	0			
E	Espera			1	10	7,41			
M	Movimiento			4	120	88,89			
I	Inspección			0	0	0			
A	Archivo			0	0	0			
TT	Tiempo Total			6	135	100			
TVA	Tiempo de Valor Agregado				5				
IVA	Índice de Valor Agregado				3,70%				

Nota. Evaluación al 3,70% del valor agregado del subproceso perchado.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

160

5.4.22.2.3 Subproceso: Dispensación y Expendio.

5.4.22.2.3.1 Ficha de actividades.

Tabla 54

Ficha de actividades dispensación y expendio

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso del cliente al establecimiento	El cliente entrega la receta al dependiente esperando conseguir lo que necesita	Cliente	Encontrar los medicamentos que necesita.
2	Protocolo de inicio	Recibir la receta con amabilidad y cortesía, teniendo en cuenta que el servicio de farmacia, es el último servicio con el que el paciente tendrá contacto.	Dependiente/ Administrador	Verificar que la receta ha sido emitida por un profesional de la salud en este caso el médico.
3	¿Posee receta?	Indagar si el cliente posee la receta; si la respuesta es positiva pasamos al paso 4 y la respuesta en negativa realizamos un pequeño cuestionario para obtener información de lo que desea y si se puede o no suplir la necesidad con un producto de venta libre.	Dependiente/	Documento claro, legible con sello y firma del facultativo. Caso contrario no deberá ser despachada.
4	Identificar las necesidades del cliente	SI la receta es legible continua el proceso, y si NO se devuelve al paciente la receta. Quien deberá acudir al médico para despejar posibles dudas o posteriormente acudir a otro establecimiento.	Administrador	Se da constancia de que los datos son válidos.
5	Orientación farmacéutica	Verificar en el sistema el medicamento solicitado.	Administrador/ Dependiente	Ofrecer un stock adecuado.
6	Presupuesto	Si la respuesta es SI se procede al siguiente paso caso contrario, procederá a finalizar el proceso.	Administrador	El cliente posee recursos para acceder al medicamento prescrito o solicitado.
7	¿Desea el producto?	Luego de verificar existencias se debe dirigir hacia la percha	Dependiente/	Cuenta con un stock adecuado.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

161

		correspondiente, toma el medicamento y hacia la computadora.		
8	Facturación	Emitir el documento mercantil para llevar el registro contable del establecimiento.	Administrador	Proceso predefinido.
9	Entrega el producto	Entregar el medicamento al cliente y realizar el servicio farmacéutico postventa.	Dependiente/	Fidelización del cliente.
10	Protocolo de finalización	El cliente recibe el medicamento de parte del dependiente a su vez acepta sus sugerencias.	Administrador	Satisfacción de la necesidad del cliente al ingresar a adquirir sus medicamentos.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso dispensación y expendio.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

162

5.4.22.2.3.2 Diagrama.

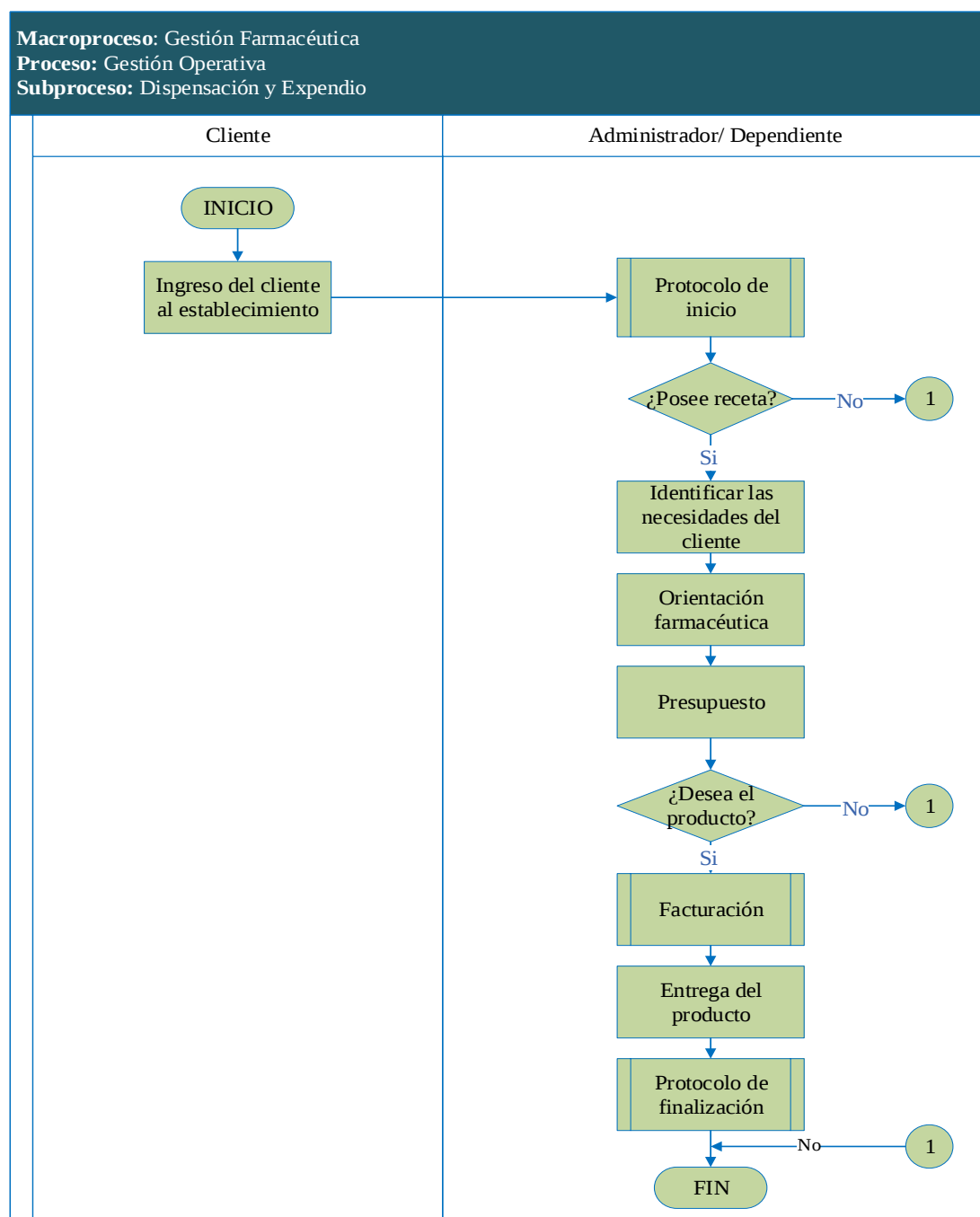


Figura 39. Diagrama de Dispensación y Expendio.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

163

5.4.22.2.3.3 Ficha de procesos.

Tabla 55

Ficha de procesos dispensación y expendio

Nombre del proceso	Dispensación y Expendio
Descripción	Acto profesional farmacéutico por medio del cual se entrega uno o más medicamentos a un paciente en respuesta a la presentación de una prescripción médica. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso racional de los medicamentos.
Objetivo	Informar y orientar al paciente sobre el uso racional de los medicamentos.
Responsable	Dependiente/ Administrador
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Emisión de la receta por parte del cliente con los medicamentos requeridos/ Servicio farmacéutico.
Entradas	Prescripción médica (receta).
Salidas	Entrega de medicamentos al cliente.
Indicadores	Factura.
Registros	Archivo de recetas.
Documentos/Procedimientos	Facturación.
Aplicación informática	Sistema Neptuno, Kardex, Sistemas informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso dispensación y expendio.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

164

5.4.22.2.3.4 Ficha de indicador.

Tabla 56

Ficha de indicador dispensación y expendio

Código	OPE003
Nombre	Dispensación y Expendio
Periodo y fechas de actualización	Diariamente
Descripción	Acto profesional farmacéutico por medio del cual se entrega uno o más medicamentos a un paciente en respuesta a la presentación de una prescripción médica. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso racional de los medicamentos.
Cálculo	Facturas
Nivel de desagregación	Incumplimiento de tiempo
Fuente	Archivo de facturación en el sistema y manual.
Método de aprobación/evidencia	Facturas.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Operativa
Responsable	Dependiente/ Administrador
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso dispensación y expendio.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

165

5.4.22.2.3.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 57

Cálculo del valor agregado dispensación y expendio

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Operativa									
Subproceso: Dispensación y Expendio									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1	X							Ingreso del cliente al establecimiento	0,005
2	X							Protocolo de inicio	0,010
3				X				¿Posee receta?	0,010
4	X							Identificar las necesidades del cliente	0,015
5	X							Orientación farmacéutica	1
6							X	Presupuesto	0,005
7				X				¿Desea el producto?	1
8		X						Facturación	1
9							X	Entrega el producto	1
10	X							Protocolo de finalización	0,060
Tiempos Totales									4,105
Composición de Actividades					Método Actual				
					Nº	Tiempo		%	
VAC	Valor Agregado Cliente				5	1,09		26,55	
VAE	Valor Agregado Empresa				1	1		24,36	
P	Preparación				0	0		0	
E	Espera				2	1,01		24,60	
M	Movimiento				1	1		24,36	
I	Inspección				1	0,005		0,13	
A	Archivo				0	0		0	
TT	Tiempo Total				10	4,105		100	
TVA	Tiempo de Valor Agregado					2,09			
IVA	Índice de Valor Agregado					50,91%			

Nota. Evaluación al 50,91% del valor agregado del subproceso dispensación y expendio.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

166

5.4.22.2.4 Subproceso: Facturación.

5.4.22.2.4.1 Ficha de actividades.

Tabla 58

Ficha de actividades facturación

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso de datos del cliente	Solicitar los siguientes datos personales del cliente para ingresarlos, ya sea de manera digital o manual a la factura. - Nombre completo del cliente - RUC o Numero de cedula del cliente - Dirección del cliente - Correo electrónico del cliente - Número de teléfono del cliente	Administrador/ Dependiente	Ingreso de datos adecuado de futuros clientes fidelizados.
2	Ingreso de datos del producto	Ingresar de manera manual o digital los datos del producto - Detalle del producto - Precio del producto - Cantidad del producto - Desglose del IVA al 12%	Administrador/ Dependiente	Registro de bajas en el sistema de inventario.
3	Emisión de la factura	Entregar el documento al cliente para su correspondiente firma.	Administrador/ Dependiente	Entrega de documento mercantil que apoya la tributación de ambas partes.
4	Entrega del documento original al cliente	Entregar el original de la factura al cliente y resguardar sus duplicados, como respaldos de contabilidad para la farmacia.	Administrador/ Dependiente	Satisfacción del Cliente.
5	Archivo de copias de facturas	Registrar los documentos mercantiles para declaración de impuestos y verificación de pacientes fidelizados con el establecimiento.	Administrador/ Dependiente	Procesos contables sin prejuicios ni errores en su actualización de datos.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso facturación.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

167

5.4.22.2.4.4 Diagrama.

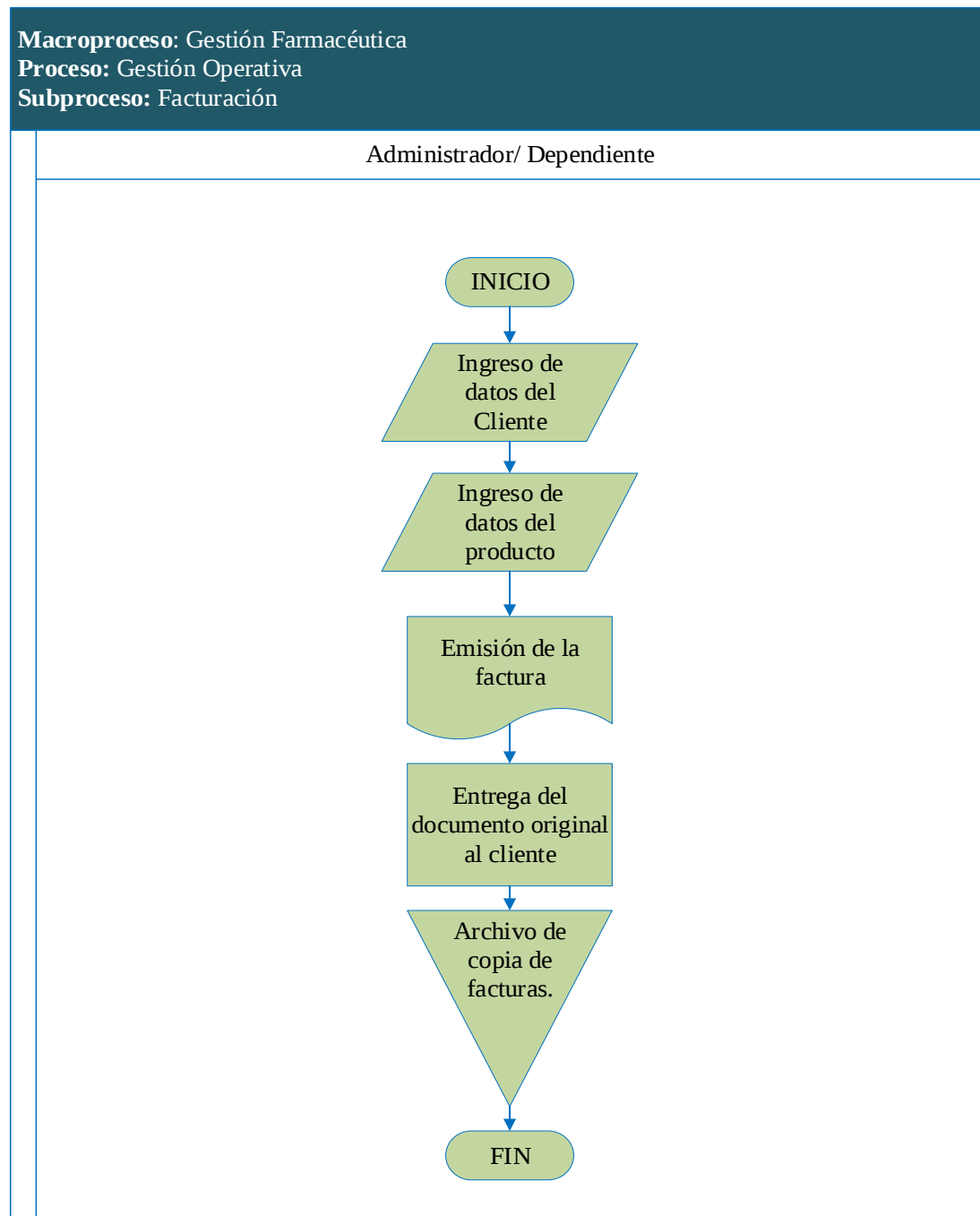


Figura 40. Diagrama de Facturación.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

168

5.4.22.2.4.2 Ficha de procesos.

Tabla 59

Ficha de procesos facturación

Nombre del proceso	Facturación
Descripción	Detalle y valorización de la acción compra-venta de un producto.
Objetivo	Registrar y controlar la salida de productos de la farmacia, además de los ingresos monetarios correspondientes a las ventas.
Responsable	Administrador/ Dependiente /Auxiliar/ Practicante.
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Ingreso de datos del cliente/ Archivo de copia de facturas.
Entradas	Receta Médica – Necesidad de un producto de venta libre.
Salidas	Nota de venta, factura
Indicadores	Calidad del Servicio Número de facturas emitidas.
Registros	Nota de venta, factura.
Documentos/Procedimientos	Dispensación y expendio.
Aplicación informática	Sistema Neptuno, Kardex, Sistemas informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso facturación.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

169

5.4.22.2.4.3 Ficha de indicador.

Tabla 60

Ficha de indicador facturación

Código	OPE004
Nombre	Facturación
Periodo y fechas de actualización	Diariamente
Descripción	Detalle y valorización de la acción compra-venta de un producto.
Cálculo	Calidad del Servicio Número de facturas emitidas.
Nivel de desagregación	Incumplimiento con los requisitos mínimos y estándares de calidad
Fuente	Receta Médica – Necesidad de un producto de venta libre.
Método de aprobación/evidencia	Facturas, declaración SRI
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores en el sistema Neptuno.
Unidad generadora	Operativa
Responsable	Administrador/ Dependiente
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso facturación.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

170

5.4.22.2.4.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 61

Cálculo del valor agregado facturación

Macroproceso: Gestión Farmacéutica									
Proceso: Gestión Operativa									
Subproceso: Facturación									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1							X	Ingreso de datos del cliente	0,003
2							X	Ingreso de datos del producto	0,002
3		X						Emisión de la factura	1
4	X							Entrega del documento original al cliente	1
5							X	Archivo de copias de facturas	1
Tiempos Totales									3,005
Composición de Actividades									
								Método Actual	
								Nº	%
VAC	Valor Agregado Cliente							1	33,28
VAE	Valor Agregado Empresa							1	33,28
P	Preparación							0	0
E	Espera							0	0
M	Movimiento							0	0
I	Inspección							0	0
A	Archivo							3	33,44
TT	Tiempo Total							5	100
TVA	Tiempo de Valor Agregado							2	
IVA	Índice de Valor Agregado							66,55%	

Nota. Evaluación al 66,55% del valor agregado del subproceso facturación.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

171

5.4.23 Macroproceso: Gestión de Recursos Humanos.

5.4.23.1 Proceso: Desarrollo del Talento Humano.

5.4.23.1.1 Subproceso: Evaluación de Desempeño.

5.4.23.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 62

Ficha de actividades evaluación de desempeño

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Realizar la reunión del personal.	Emitir un memorándum sobre la hora y fecha del evento en la empresa.	Administrador	Analiza al SGC y permite tener una visualización global y específica del mismo.
2	Establecer objetivos individuales a cada colaborador de acuerdo al cargo.	Plantear objetivos funcionales para cada colaborador verificando su respectiva ficha de cargo.	Administrador	Nivel de resultados de servicio por encima de los estándares planteados.
3	Llenar la ficha de evaluación de desempeño por el método mixto.	Llenar los campos de la ficha por cada colaborador utilizando el formato del anexo 8.	Administrador	Colaboradores con la capacidad de responder a sus tareas prescritas en la ficha.
4	Revisar el registro histórico de fichas.	Establecer indicadores de desempeño para la medición de resultados.	Administrador	Constante renovación del análisis y descripción de cargos, ubicando y asignando responsables.
5	Comparar la evolución del colaborador.	Analizar de manera introspectiva e impersonal la situación actual del talento humano y anotar en el registro “procesos operativos” ubicados en el ordenador.	Administrador	Lograr cambios significativos en el talento humano al mejorar sus relaciones interpersonales, incrementar conocimientos técnicos y laborales.
6	Realizar entrevistas individuales.	Evaluar los resultados obtenidos de cada colaborador.	Administrador	Resultados satisfactorios para la empresa y quienes la conforman.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

172

7	Informar sobre su desempeño.	Emitir dictamen sobre la resolución que cada colaborador obtuvo en la ficha.	Administrador	Profesionales altamente calificados en el establecimiento.
8	Emitir acciones correctivas o incentivar.	Exponer sugerencias que incrementen el potencial de cada colaborador.	Administrador	Direccionar al talento humano en su desarrollo en el área laboral.
9	Repetir ciclo mensualmente.	Iniciar nuevamente en el paso 1.	Administrador	Comprender el proceso una y otra vez para incrementar eficiencia y productividad en el personal.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso evaluación de desempeño.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

173

5.4.23.1.1.2 Diagrama.

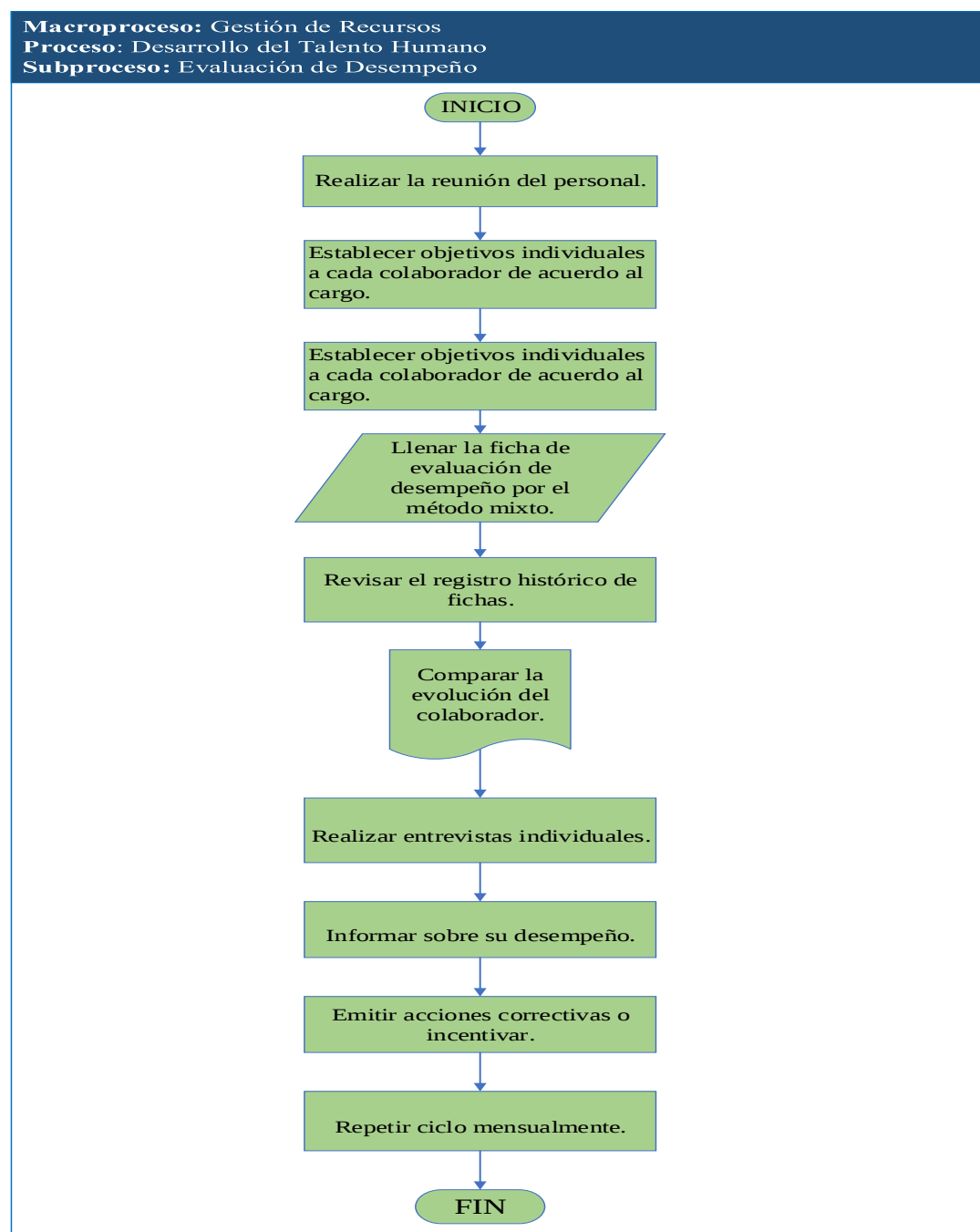


Figura 41. Diagrama de Evaluación de Desempeño.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

174

5.4.23.1.1.2 Ficha de procesos.

Tabla 63

Ficha de procesos evaluación de desempeño

Nombre del proceso	Evaluación de Desempeño
Descripción	Proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional; analiza la provisión, talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo.
Objetivo	Comprende el trabajo en colaboración de todos los involucrados debido a su alto potencial para desarrollar competencias necesarias para el desempeño, participación, crecimiento de la empresa.
Responsable	Administrador
Destinatario	Talento Humano
Inicio/fin	Realizar la reunión del personal/Repetir ciclo mensualmente.
Entradas	Requerimiento de talento humano.
Salidas	Dirección y control del talento humano.
Indicadores	Porcentaje de colaboradores satisfechos.
Registros	Registro de Recursos Humanos.
Documentos/Procedimientos	Fichas de descripción y análisis de cargos.
Aplicación informática	Sistema Neptuno- Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso evaluación de desempeño.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

175

5.4.23.1.1.3 Ficha de indicador.

Tabla 64

Ficha de indicador equipo de trabajo

Código	EDD001
Nombre	Evaluación de Desempeño
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional; analiza la provisión, talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo.
Cálculo	Número de empleados satisfechos / Total de empleados encuestados * 100
Nivel de desagregación	Incumplimiento con la ficha de análisis y descripción de cargos y accidentes.
Fuente	Archivo de Recurso Humano.
Método de aprobación/evidencia	Informe final de Recurso Humano.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso evaluación de desempeño.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

176

5.4.23.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 65

Cálculo del valor agregado equipo de trabajo

Macroproceso: Gestión de Recursos Humanos									
Proceso: Desarrollo del Talento Humano									
Subproceso: Evaluación del Desempeño									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Realizar la reunión del personal.	15
2		X						Establecer objetivos individuales a cada colaborador de acuerdo al cargo.	20
3							X	Llenar la ficha de evaluación de desempeño por el método mixto.	15
4		X						Revisar el registro histórico de fichas.	45
5			X					Comparar la evolución del colaborador.	45
6							X	Realizar entrevistas individuales.	20
7		X						Informar sobre su desempeño.	25
8		X						Emitir acciones correctivas o incentivar.	30
9		X						Repetir ciclo mensualmente.	15
Tiempos Totales									230
Composición de Actividades			Método Actual						
			Nº	Tiempo	%				
VAC	Valor Agregado Cliente		0	0	0				
VAE	Valor Agregado Empresa		6	150	65,22				
P	Preparación		1	45	19,57				
E	Espera		0	0	0				
M	Movimiento		0	0	0				
I	Inspección		2	35	15,21				
A	Archivo		0	0	0				
TT	Tiempo Total		9	230	100				
TVA	Tiempo de Valor Agregado			150					
IVA	Índice de Valor Agregado			65,22%					

Nota. Evaluación al 54,34% del valor agregado de evaluación de desempeño.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

177

5.4.24 Macroproceso: Servicios Generales.

5.4.24.1 Proceso: Servicios Internos.

5.4.24.1.1 Subproceso: Limpieza y Mantenimiento Interno.

5.4.24.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 66

Ficha de actividades limpieza y mantenimiento interno

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Disposición diaria de materiales y herramientas de limpieza.	Ubicar y tomar los implementos necesarios para realizar la limpieza.	Dependiente	Abastecimiento y dotación apropiada de implementos y herramientas para ejecutar la limpieza.
2	Rutina diaria de barrido, trapeado.	En 30 minutos se debe proceder al barrido con escoba de pelos suaves o mopa seca para no levantar polvos recoger la basura e introducir en las bolsas de basura negras para después remojar el trapeador en una mezcla de 5cc de cloro con 3cc de desinfectante en 3 litros de agua escurrir completamente. Esperar el secado íntegro para continuar con el flujo normal.	Dependiente	Otorga un ambiente limpio y aseado al establecimiento. Pisos que permitan el flujo de personas evitando posibles accidentes.
3	Rutina diaria de limpieza de mobiliarios, equipos, puertas, ventanas y baños.	Realizar una mezcla de 3cc desinfectante en 500cc de agua y colocar en el atomizador. En un paño atomizar la preparación para la limpieza.	Dependiente	Comprende técnicas de limpieza y aseo para cada elemento para el cuidado y limpieza de los mobiliarios de la empresa.
4	Limpieza integral una vez al mes.	Se cuenta con 3 horas para proceder a realizar las dos rutinas muy meticulosamente en todas las áreas poniendo énfasis en las de poca intervención como almacenamiento y descartex mensualmente.	Dependiente	Actividades que agrupan la limpieza total de cada una de las partes susceptibles a ser limpiadas. Establecimiento

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

178

				llevado de forma aséptica.
5	Revisión de puertas, ventanas, candados.	Inspeccionar todas las áreas de seguridad de la empresa y reportar si hubiere alguna anomalía.	Dependiente	Actividades para la protección anticipada de la empresa. Seguridad y prevención a posibles prejuicios.
6	Cumplimiento de rutina de vigilancia e interacción con la Policía Nacional del Ecuador.	En el registro proporcionado por la PNE llenar su visita diaria y firmar el mismo en constancia de dicha actividad.	Dependiente	Prevenir asaltos, robos o daños directos al establecimiento. Conjuntamente con el organismo de vigilancia local proporcionar información rutinaria a detalle.
7	Protección de productos en estanterías.	Verificar que las estanterías sean aseguradas con llave impidiendo el acceso directo del cliente.	Dependiente	Colocar las barreras que impidan el acceso directo a productos exhibidos.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso limpieza y mantenimiento interno.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

179

5.4.24.1.1.2 Diagrama.

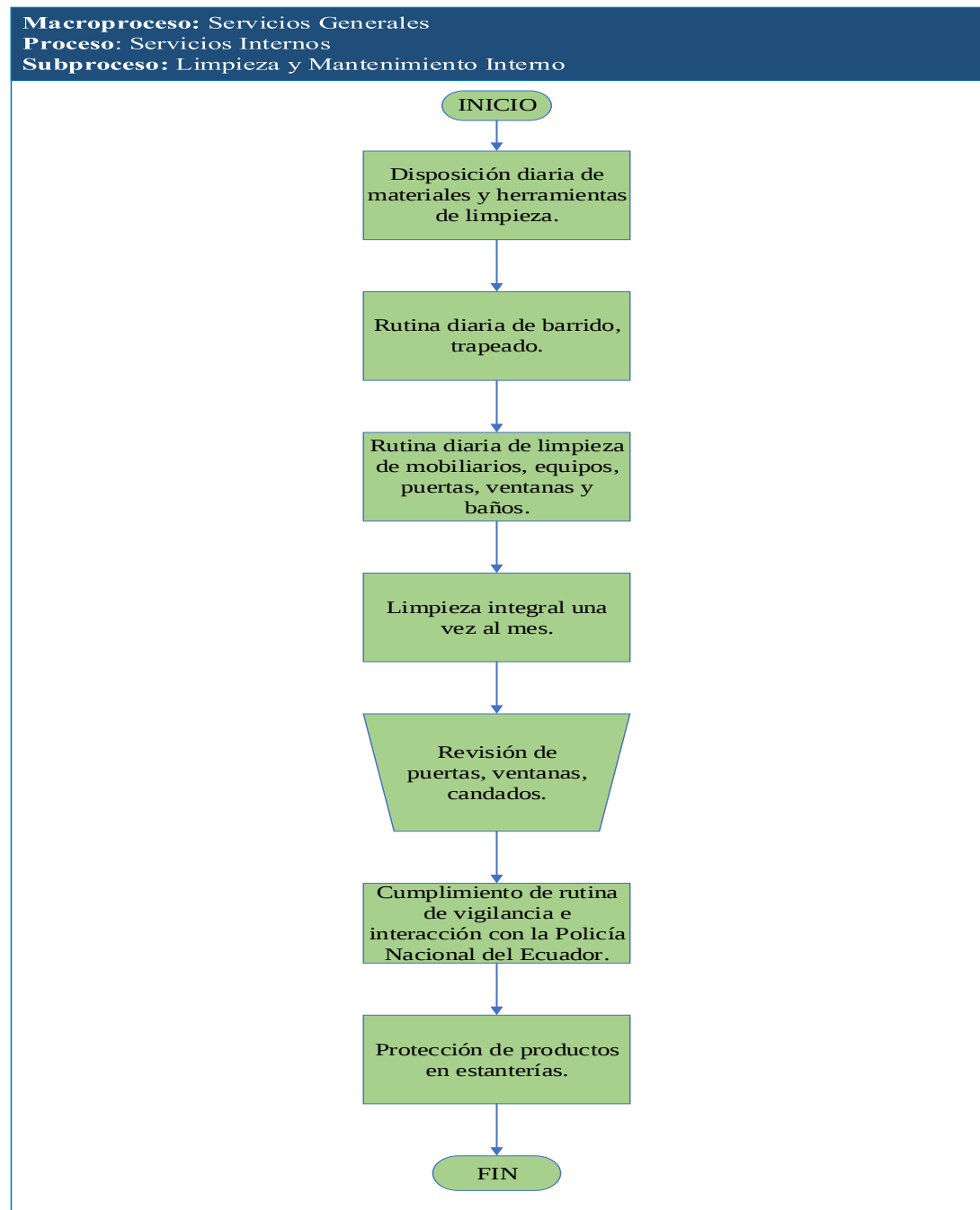


Figura 42. Diagrama de Limpieza y Mantenimiento Interno.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

180

5.4.24.1.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 67

Ficha de procesos limpieza y mantenimiento interno

Nombre del proceso	Limpieza y Mantenimiento Interno
Descripción	Proceso que abarca todos los aspectos y operaciones de conservación, mantenimiento y seguridad del establecimiento.
Objetivo	Permite mantener las instalaciones funcionales, desde un enfoque preventivo y correctivo.
Responsable	Dependiente
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Disposición diaria de materiales y herramientas de limpieza/ Protección de productos en estanterías.
Entradas	Requerimiento de limpieza y mantenimiento del área farmacéutica.
Salidas	Óptimas condiciones del establecimiento para su funcionamiento.
Indicadores	Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas.
Registros	Registro de servicios generales.
Documentos/Procedimientos	Áreas de administrativas y operativas.
Aplicación informática	Sistema Neptuno- Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso limpieza y mantenimiento interno.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

181

5.4.24.1.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 68

Ficha de indicador limpieza y mantenimiento interno

Código	MAI001
Nombre	Mantenimiento Interno
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso que abarca todos los aspectos y operaciones de conservación, mantenimiento y seguridad del establecimiento.
Cálculo	Número de actividades programadas realizadas/ Total de actividades programadas. * 100
Nivel de desagregación	Incumplimiento con el cronograma establecido.
Fuente	Archivo de servicios generales.
Método de aprobación/evidencia	Informe final de mantenimiento interno.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Dependiente
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso limpieza y mantenimiento interno.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

182

5.4.24.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 69

Cálculo del valor agregado limpieza y mantenimiento interno

Macroproceso: Servicios Generales									
Proceso: Servicios Internos									
Subproceso: Limpieza y Mantenimiento Interno									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Disposición diaria de materiales y herramientas de limpieza.	10
2					X			Rutina diaria de barrido, trapeado.	15
3					X			Rutina diaria de limpieza de mobiliarios, equipos, puertas, ventanas y baños.	15
4		X						Limpieza integral una vez al mes.	120
5						X		Revisión de puertas, ventanas, candados.	20
6		X						Cumplimiento de rutina de vigilancia e interacción con la Policía Nacional del Ecuador.	10
7		X						Protección de productos en estanterías.	10
Tiempos Totales									200
Composición de Actividades					Método Actual				
					Nº	Tiempo		%	
VAC	Valor Agregado Cliente				0	0		0	
VAE	Valor Agregado Empresa				4	150		75	
P	Preparación				0	0		0	
E	Espera				0	0		0	
M	Movimiento				2	30		15	
I	Inspección				1	20		10	
A	Archivo				0	0		0	
TT	Tiempo Total				9	200		100	
TVA	Tiempo de Valor Agregado					150			
IVA	Índice de Valor Agregado					75%			

Nota. Evaluación al 75% del valor agregado de limpieza y mantenimiento interno.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

183

5.4.25 Macroproceso: Gestión Logística.

5.4.25.1 Proceso: Logística Externa.

5.4.25.1.1 Subproceso: Procesamiento de Requerimientos.

5.4.25.1.1.1 Ficha de actividades.

Tabla 70

Ficha de actividades procesamiento de requerimientos

Ítem	Secuencia	Descripción	Responsable	Resultado esperado
1	Entrada de sugerencia o pedido específico del cliente.	Ingresar el documento de pedido, sugerencia del cliente a la hoja de cálculo “requerimientos” en el ordenador.	Administrador	Comprende obtener la información de varias fuentes y verificar la registrada en el sistema Neptuno y registros varios.
2	Ingreso de requerimiento al formulario en Excel.	Realizar el llenado de los campos requeridos en la respectiva hoja de cálculo.	Administrador	Información sustentada en un esquema integrado y perspicaz.
3	Analizar las alternativas para cumplir con el requisito.	Realizar un cuadro comparativo de alternativas para satisfacer el requerimiento.	Administrador	Sustento tecnológico de la información de todos los procesos.
4	Verificar la ponderación obtenida del cuadro.	Ponderar a cada alternativa establecida y coordinar la ejecución del mayor puntaje.	Administrador	Brinda soporte técnico e informático a diversos procesos entre ellos facturación y control de inventario primordialmente.
5	Dar solución óptima al pedido.	Elegir la alternativa óptima y agilizar la resolución del pedido del cliente.	Administrador	Eliminar tiempos muertos. Maximización de eficiencia y productividad del talento humano.
6	Revisión del código del cliente.	Ingresar a Neptuno y verificar el código otorgado al cliente por el sistema mediante un clic en “ingreso de paciente” llenar los campos	Administrador	Verificar e interrelacionar la información extraída de la base con medios externos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

184

		requeridos y extraer información necesaria.		
7	Llenar la ficha de seguimiento clínico.	Llenar la ficha de seguimiento con los datos proporcionados por el cliente y el administrador de acuerdo al sistema.	Bioquímico Farmacéutico	Brindar datos relevantes, con propósito y contexto salud.
8	Agregar visita al establecimiento en informe.	Ingresar en la carpeta del ordenador “plan de medicación continua” y registrar la visita al establecimiento y los campos requeridos.	Bioquímico Farmacéutico	Consolidar vínculos con clientes fidelizados y los potenciales.
9	Emisión de informe mensual.	Presentar al administrador un informe mensual de visitas y de la ficha de cada cliente. Anexo 9 y 10.	Bioquímico Farmacéutico	Realizar un seguimiento de los clientes con plan de medicación continua para verificar la correcta administración de medicamentos.

Nota. Listado de actividades a realizarse del subproceso procesamiento de requerimientos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

185

5.4.25.1.1.2 Diagrama.

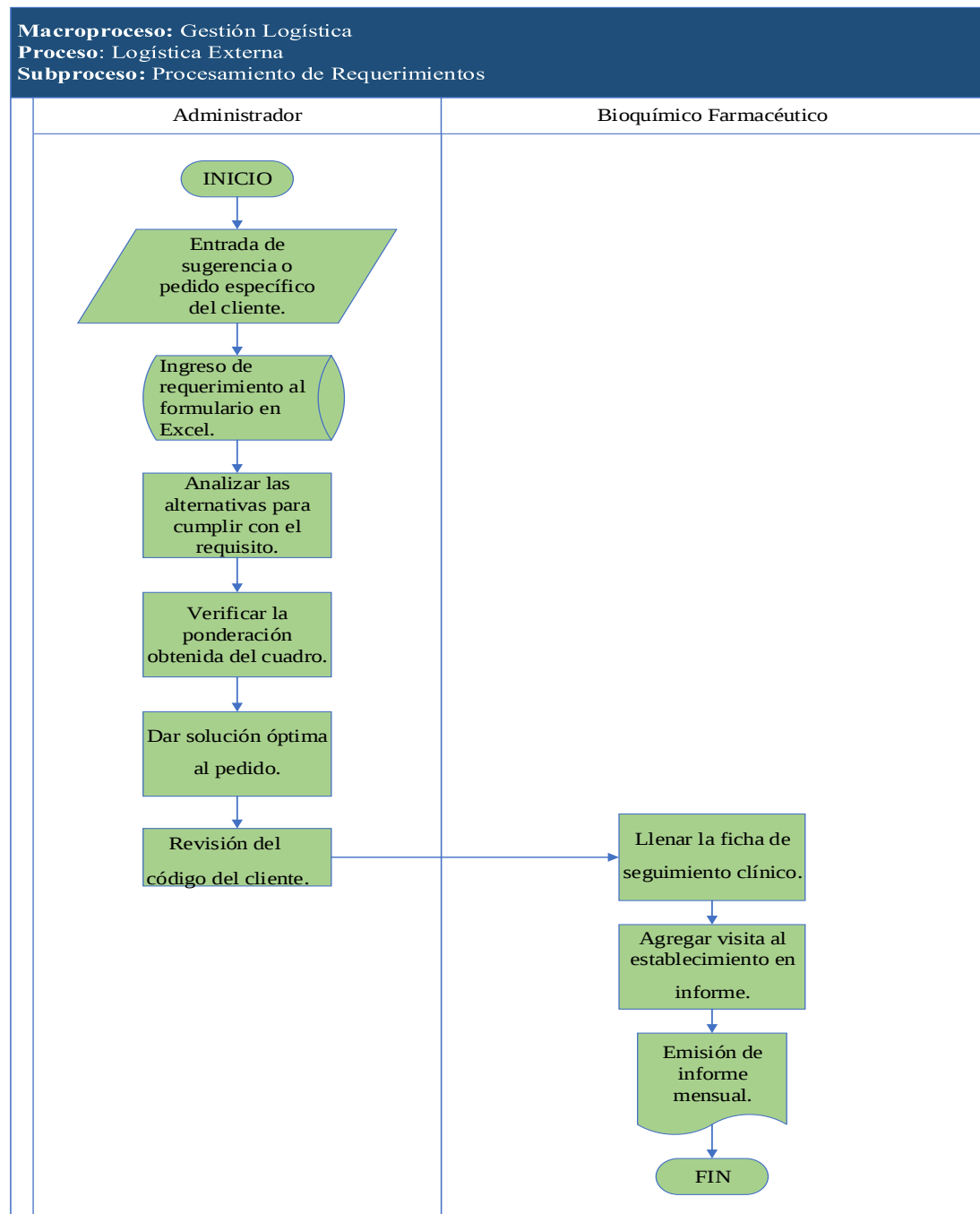


Figura 43. Diagrama de Procesamiento de Requerimientos.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

186

5.4.25.1.1.3 Ficha de procesos.

Tabla 71
Ficha de procesamiento de requerimientos

Nombre del proceso	Procesamiento de Requerimientos
Descripción	Proceso que involucra actividades vinculadas a la gestión externa para satisfacer las necesidades del cliente fidelizado y el potencial.
Objetivo	Brindar valor agregado al cliente mediante actividades que involucren su bienestar integral y a su vez escuchar las sugerencias que pueden ser beneficiosas en la mejora continua de la organización.
Responsable	Administrador / BQF
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Entrada de sugerencia o pedido específico del cliente/Emisión de informe mensual.
Entradas	Requerimiento de datos generales o específicos del sistema.
Salidas	Documentos de información obtenida del sistema.
Indicadores	Porcentaje de cumplimiento de requerimientos del cliente.
Registros	Registro de procesos administrativos y operativos.
Documentos/Procedimientos	Procesos en el Sistema Neptuno, Portal de Extranet para compras.
Aplicación informática	Sistema Neptuno – Portal Extranet - Paquetes informáticos.

Nota. Extracto y principales componentes del subproceso procesamiento de requerimientos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

187

5.4.25.1.1.4 Ficha de indicador.

Tabla 72

Ficha de indicador procesamiento de requerimientos

Código	PDR001
Nombre	Procesamiento de Requerimientos
Periodo y fechas de actualización	Mensual
Descripción	Proceso que involucra actividades vinculadas a la gestión externa para satisfacer las necesidades del cliente fidelizado y el potencial.
Cálculo	Número de requisitos cumplidos/ Total de requisitos * 100
Nivel de desagregación	Desactualización de la información en la base de datos. No contar con copia de seguridad (respaldo).
Fuente	Archivo de gestión logística.
Método de aprobación/evidencia	Informe final de gestión logística.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	Registros anteriores.
Unidad generadora	Administración
Responsable	Administrador / Bioquímico Farmacéutico
Versión	001/2018
Fecha	2018

Nota. Informe de medición y control del subproceso procesamiento de requerimientos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

188

5.4.25.1.1.5 Cálculo del valor agregado.

Tabla 73

Cálculo del valor agregado procesamiento de requerimientos

Macroproceso: Gestión Logística									
Proceso: Logística Externa									
Subproceso: Procesamiento de Requerimientos									
Ítem	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (minutos)
1		X						Entrada de sugerencia o pedido específico del cliente.	10
2		X						Ingreso de requerimiento al formulario en Excel.	10
3		X						Analizar las alternativas para cumplir con el requisito.	20
4		X						Verificar la ponderación obtenida del cuadro.	20
5	X							Dar solución óptima al pedido.	15
6	X							Revisión del código del cliente.	10
7	X							Llenar la ficha de seguimiento clínico.	10
8	X							Agregar visita al establecimiento en informe.	10
9	X							Emisión de informe mensual.	15
Tiempos Totales									120
Composición de Actividades		Método Actual							
		Nº	Tiempo		%				
VAC	Valor Agregado Cliente	5	60		0				
VAE	Valor Agregado Empresa	4	60		50				
P	Preparación	0	0		50				
E	Espera	0	0		0				
M	Movimiento	0	0		0				
I	Inspección	0	0		0				
A	Archivo	0	0		0				
TT	Tiempo Total	9	120		100				
TVA	Tiempo de Valor Agregado		120						
IVA	Índice de Valor Agregado		100%						

Nota. Evaluación al 100% del valor agregado de procesamiento de requerimientos.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

189

Capítulo VI

6.1 Recursos

Son aquellos que sirven para la ejecución de las actividades intervinientes en la planificación de proyecto y permite el óptimo desarrollo del mismo, de esta manera se identifican a diversos recursos.

6.1.1 Recursos Humanos

(Conceptodefinición.de, 2014) menciona que los Recursos Humanos “Se denominan como un conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución que se determina por ejercer varias listas de actividades precisas para cada zona.” (párr. 1)

6.1.2 Recursos Tecnológicos

(Pérez & Merino, Definición.de: Definición de recursos tecnológicos, 2013) “Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).” (párr. 2)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

190

6.1.3 Recursos Financieros

(Pérez & Gardey, Definición.de: Definición de recursos financieros, 2010) “Son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros.” (párr. 2)

Tabla 74
Recursos

Recursos	Detalle
Recursos Humanos	Administradora
	Dependiente
	Investigadora – Capacitador
	Encuestador
Recursos Tecnológicos	Acceso al sistema Neptuno
	Acceso al portal Extranet
	Copiadora
	Servicio de Internet (semestral)
	Impresora
	Flash Memory
	Laptop
Recursos Materiales	Impresiones
	Resma de papel bond
	Carpetas
	Esferos
Recursos Financieros	Financiamiento
	Préstamo

Nota. Disposición y definición de los recursos a utilizar en el proyecto.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

191

6.2 Presupuesto

La planificación del presupuesto permite al investigador llevar a cabo las operaciones conjuntamente con los recursos necesarios, con el fin de lograr los objetivos planteados; para ello, se presenta un esquema con valores monetarios desglosados de la siguiente manera:

Tabla 75
Presupuesto

Recurso	Cantidad	Detalles	Valor Total
Humano	1	Investigador - Capacitador	\$ 250,00
	1	Encuestador	\$ 50,00
Tecnológico	1	Laptop	\$ 1500,00
	1	Impresora - Copiadora	\$ 75,00
	1	Internet (semestral)	\$ 1800,00
	1	Flash memory	\$ 15,00
Suministros y Materiales	1	Impresiones	\$ 50,00
	1	Resmas de papel bond	\$ 5,00
	1	Carpetas	\$ 5,00
	1	Esferos	\$ 1,00
Total			\$ 2251,00
Financiero	1	Préstamo	\$ 1500,00
	1	Financiamiento	\$ 2251,00
Total Financiamiento			\$ 3751,00

Nota. Detalle del total de recursos utilizados en el proyecto.

6.3 Cronograma

El cronograma según (Moreno, 2015) “es la transcripción a tiempos de los procesos y la secuencia lógica para llevar a cabo un proyecto: se establece el tiempo de cada proceso, sirve de guía para establecer el grado de avance en la consecución de objetivos.” (párr. 1)

Ver anexo 5, páginas 206 - 207

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

192

Capítulo VII

7.1 Conclusiones

La implementación del manual dirigido a la gestión farmacéutica, sirvió de provecho al establecimiento para incrementar la efectividad y productividad de los procesos y procedimientos que se ejecutaban en el mismo. Su verificación se encuentra a través de indicadores de gestión planteados en diversas fichas.

El proporcionar una herramienta de gestión y sus componentes a la Farmacia Comunitaria UIO “Génesis” permitió la eliminación de varias problemáticas como el exceso de tiempos muertos, cuellos de botella, desfases en el control de inventarios, pérdidas físicas de productos, duplicidad de actividades y a su vez potencializó la sistematización de procesos y procedimientos, también promovió la práctica continua de las BPFa, BPA y la revisión de reglamentos y normativas vigentes.

Hay que mencionar, además que la sistematización, era un punto esencial dentro de la propuesta y para ello se realizó las correspondientes entrevistas a los colaboradores, en la cual consta una pregunta que planteó porcentajes del manejo del sistema Neptuno que fueron considerados en 3 proporciones, por lo que se determinó

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

193

que el dependiente desconocía el manejo integral ubicándolo en un rango de 0-33%, para dar solución a este inconveniente la administradora capacitó a la misma obteniendo resultados positivos y reubicándola del 67-100% de conocimiento.

Adicionalmente, las fichas de seguimiento a los pacientes con enfermedades preexistentes a cargo del profesional bioquímico farmacéutico, personalizaron a los clientes a sentirse bienvenidos al establecimiento porque en ningún otro ofrecían este tipo de servicio integral, pudiendo así darle un punto a favor a la fidelización del cliente con la farmacia.

El mapa de procesos fue una herramienta primordial para ubicar a la farmacia altamente competitiva dentro del mercado, debido al planteamiento y posterior manejo de procesos estratégicos, clave y de apoyo, pese a que la farmacia es única en el sector acapara ya un porcentaje elevado de la comunidad que adquieren sus productos y quienes se sienten totalmente satisfechos con su servicio.

Como resultado el talento humano que conforma la Farmacia Comunitaria UIO “Génesis” se vio inmerso en su totalidad en las fases del presente proyecto, poniendo en evidencia su predisposición integral y trabajo en equipo, para dar un vuelco a la gestión farmacéutica que se ejecutaba en el establecimiento, siendo esta tradicionalista lo que desencadenaba un sinnúmero de errores y problemáticas que personalmente pudieron percibir, a causa de esto, asumieron con responsabilidad el cambio radical, y además lograron tener una percepción diferente de lo que suponían

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

194

contiene un manual, y la importancia del mismo otorgándole un carácter obligatorio en la organización para encaminar el cumplimiento de objetivos planteados.

Se debe agregar que el manual no sólo sirve de guía para el talento humano actual, sino también para profesionales que podrían llegar a ser parte del establecimiento al brindar un esquema y visualización de la filosofía empresarial, sus objetivos y sobre todo el manejo de la organización.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

195

7.2 Recomendaciones

El uso continuo del manual proveerá estabilidad en el mercado farmacéutico actual que se oferta en el sector, por ello periódicamente deberá pasar a revisión y adaptarse a las nuevas necesidades que surgen en los clientes y comunidad para satisfacerlas.

Además, es indispensable en una organización que brinda servicios de salud, mantenerse actualizado en el medio, por ende, se recomienda que los indicadores planteados sean medidos y verificados en el tiempo sugerido en las fichas, esto con la finalidad de medir, procesar y analizar los resultados obtenidos y comparar en la línea de tiempo con datos históricos de las mismas fichas o de la base de datos.

Dicho lo anterior, la responsabilidad de la alta dirección deberá estar pendiente de la no conformidad que tengan sus clientes con la calidad, así como también las sugerencias brindada por ellos.

Por otra parte, es importante que los colaboradores se personifiquen de cada uno de sus cargos y que sus actividades sean realizadas a cabalidad conforme a la ficha de descripción y análisis de cargos.

Previo a la implementación del manual se debe considerar la fase de estandarización, la que corresponde a una detallada explicación de su uso y contenido.

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

196

Evidencias Fotográficas



Figura 44. Distribución de estanterías y vitrinas.
Elaborado por: Andrade, V (2018)

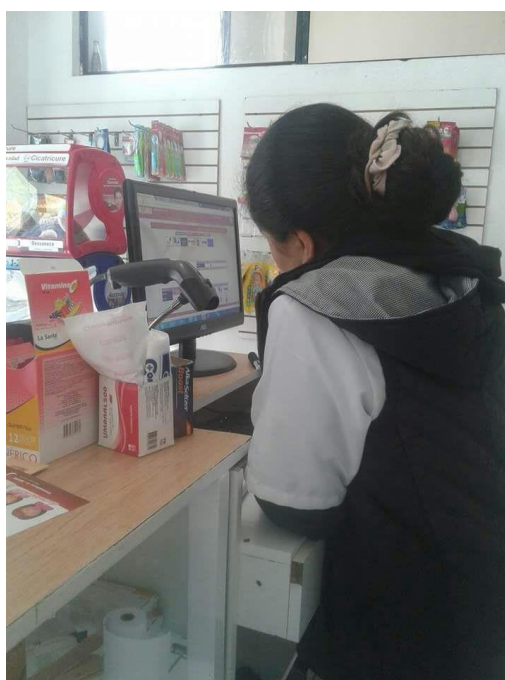


Figura 45. Aplicación de la entrevista a administradora.
Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

197



Figura 46. Perchas reubicadas para el correcto flujo.
Elaborado por: Andrade, V (2018)



Figura 47. Método ATC en perchas.
Elaborado por: Andrade, V (2018)

	FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	Cód. FCG-18-001
		Fecha de Inicio: 01/03/18
		Versión: 01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS		
Área Farmacia	Departamento Administrativo – Operativo	Responsable Gerente- BQF – Administrador – Dependiente

198



Figura 48. Ejecución del proceso de Perchado según ATC.
Elaborado por: Andrade, V (2018)



Figura 49. Administradora en el proceso de dispensación y expendio.
Elaborado por: Andrade, V (2018)

Anexos

Anexo 1

Tabla 2

Matriz de Análisis de Involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre el Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales	Acuerdos
Talento Humano	Conocer y efectuar la gestión por procesos.	Ejecución de actividades innecesarias y desorganización de las mismas. Desconocimiento e importancia de procesos y procedimientos.	Normativas emitidas por el ARCSA.	Training sobre el Manual de procesos administrativos y operativos para BPF.	Manejo inadecuado del Manual.	Capacitaciones mensuales otorgada por la organización.
Administradora	Administración y optimización de los recursos de la farmacia.	Desorganización en actividades ejecutadas.	Permisos de funcionamiento. Reglamento Interno del establecimiento.	Reducción de gestiones innecesarias.	Manejo incorrecto de recursos concedidos.	Implementar indicadores de gestión para su correcta medición y control.
Clientes	Adquirir un servicio farmacéutico que satisfaga sus requerimientos.	Carencia de servicios especializados. Desabastecimiento de medicamentos e insumos.	Selección de alternativas de servicio.	Preferencia en adquirir el servicio farmacéutico.	Acude a la competencia.	Satisfacer los requerimientos de los clientes.

Proveedor	Abastecer a la farmacia de medicamentos y productos de aseo. Pagos a tiempo.	Devolución de medicamentos y productos caducados. Plazos de entrega extensos.	Abastecimiento y canales de distribución. Reglamentos de BPM del establecimiento.	Alta rotación de medicamentos y productos de la salud y aseo en óptimas condiciones.	Disminución de ventas e ingresos económicos. Desorganización en el equipo de trabajo.	Mayor control del área de cuarentena. Consensos y vinculación entre colaboradores.
Comunidad	Disponer de un servicio que supla todas las necesidades del sector.	Servicios y productos de mediana calidad.	Opciones de servicios farmacéutico.	Predilección a obtener el servicio farmacéutico.	Expectativas inferiores a las ya obtenidas.	Vinculación con la comunidad proponiendo charlas de prevención de salud.
ARCSA	Cumplimiento de normativas dispuestas por ARCSA.	Desconocimiento del riesgo del manejo de productos de uso y consumo humano.	Normativa Técnica Sanitaria. Instructivo y guía para medicamentos sujetos a fiscalización. Certificaciones, Autorizaciones y BPs Sanitarias. Vigilancia y Control.	Disminuir el índice de establecimientos que quebranten las normativas.	Clausura del establecimiento. Multas y Sanciones.	Seguimientos y visitas mensuales.
Investigadora	Proponer la implementación de mejora continua.	Escasa información precedente.	Información necesaria, Normativas BPF. Normativas y reglamentos del ARCSA.	Adoptar la implementación de la propuesta.	Recursos limitados. Resultados a largo plazo.	Participación activa a través de conocimientos y responsabilidad con el proyecto.

Nota. Consiste en la identificación de las necesidades y capacidades de los actores, además de generar un plan estratégico para la correcta gestión del proyecto.

Anexo 2

Tabla 3

Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Elaboración de un manual de procesos y procedimientos administrativos y operativos para implementar la mejora continua en la "Farmacia Comunitaria UIO Génesis"	4	4	4	4	4	20	Alta
Cumplimiento de Buenas Prácticas de Farmacia BPF.	4	3	4	3	3	17	Media-Alta
Efectuar la adecuada descripción y análisis de cargos.	4	3	3	3	2	15	Media-Baja
Reducción de tiempos muertos y cuellos de botella.	4	3	2	2	2	13	Baja
Incrementar la eficiencia y productividad en la gestión farmacéutica ejecutada por la organización.	4	3	2	3	3	15	Media-Baja
TOTAL	20	16	15	15	14	80	

Nota. Consiste en identificar las posibles alternativas de estrategias a utilizar en base al árbol de medios y fines; al ser ejecutadas podrían dar lugar a la situación deseada del proyecto.

Anexo 3

Tabla 4

Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad a lograrse (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 (alta-media-baja) (4-2-1)
Elaboración de un manual de procesos y procedimientos administrativos y operativos para implementar la mejora continua en la "Farmacia Comunitaria UIO Génesis"	-Los beneficiarios directos son los colaboradores y la administradora de la farmacia. -Sistematización y cumplimiento con ejecución de diversas actividades través de tecnología. -Se cuenta con el dinero para ejecutar el manual. -Aplicación de estándares de calidad en el servicio al cliente para satisfacer y cumplir con los requisitos. -Se cuenta con soporte político e institucional de la franquicia.	-Perfeccionar el nivel de conocimientos de los colaboradores hacia la gestión por procesos. -Fortalece la ejecución de distintas actividades en el Sistema Neptuno. -Fomentar y consolidar la vinculación del cliente con el colaborador al establecer su respetiva descripción de cargo y funciones.	-Mejorar el entorno social al explotar las habilidades del equipo de trabajo. -Establecer cronogramas y horarios para atención a proveedores y visitantes médicos para optimizar la entrega de medicamentos e insumos. -Favorece al cumplimiento de los requisitos del cliente a través de estándares previamente establecidos.	-Beneficia a la administradora y el dueño de la farmacia. -Sirve de soporte técnico a los procesos operativos al gestionar correctamente el stock e inventario. -Contribuye a la adecuada dispensación y expendio del medicamento ofrecido al cliente. -Asiste a las políticas establecidas por la franquicia y mejora la gestión farmacéutica al ejecutar las BPF.	-Fortalece el compromiso y participación activa de cada colaborador con la organización. -Establece la descripción de cargos y funciones para el control y cumplimiento del manual. -Aplicación de indicadores de gestión para medir el cumplimiento del manual. -Aporte con la información para su adecuado levantamiento y la obtención de resultados verídicos.	80 Puntos 22-32 Baja 33-44 Media Baja 45-66 Media Alta 67-88 Alta
TOTAL	20	12	12	16	20	

Nota. Aprueba el análisis cuáles son los riesgos a los que se enfrentan los objetivos planteados y el impacto que estos tendrán sobre el proyecto.

Anexo 4

Tabla 5

Matriz del Marco Lógico (MML)

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Incrementar la efectividad y productividad de la gestión farmacéutica ejecutada en la organización.	Porcentaje de seguimiento de aplicación del manual por el talento humano: Total de colaboradores que aplican el manual/ Total de colaboradores *100 Índice de rotación de inventarios: Costo de Ventas/ Inventario Promedio de usuarios satisfechos: Número de usuarios satisfechos con el servicio ofrecido / Total de usuarios encuestados Productividad: Productos o servicios producidos/ recursos utilizados	Pruebas cognoscitivas sobre la gestión por procesos y la ejecución del manual. Datos estadísticos de inventarios obtenidos del sistema Neptuno. Encuestas sobre satisfacción de clientes.	Mayor afluencia de clientes a la farmacia y por consecuencia maximización de volumen de ventas.

Propósito Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para implementar mejora continua en la "Farmacia Comunitaria UIO Génesis"	Porcentaje de cumplimiento de requisitos con el cliente: Número de solicitudes atendidas/ Número de solicitudes * 100 Porcentaje de cumplimiento de procesos administrativos y operativos por el talento humano: Número total de procesos ejecutados/ Número total de procesos estandarizados en el manual*100 Promedio de atención al cliente diariamente: Número total de horas laboradas/ Número total de usuarios atendidos.	Encuestas sobre satisfacción al cliente. Pruebas sobre la gestión por procesos y la ejecución del manual. Registros de facturación. Existencia de stock de inventario sistematizada y física. Cumplimiento del cronograma planificado.	Potencializar las habilidades y destrezas del talento humano en la ejecución de procesos y procedimientos y capacitados en la gestión por procesos.
Componentes C1. Diseño y sistematización del recurso humano.	Porcentaje de seguimiento de satisfacción laboral: Número de personal satisfecho/ Total de nómina *100	-Entrevistas al talento humano de la farmacia. -Fichas de descripción y análisis de cargos.	Modelo para otros establecimientos de procesamiento de datos obtenidos de procesos administrativos y operativos.
C2. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Farmacia BPF.	Porcentaje de Seguimiento de BPF: Número total de actividades ejecutadas / Número total de actividades programadas *100	Verificación cumplimiento de protocolos de BPF.	Establecimiento registrado en el ARCSA por cumplimiento de normativas.

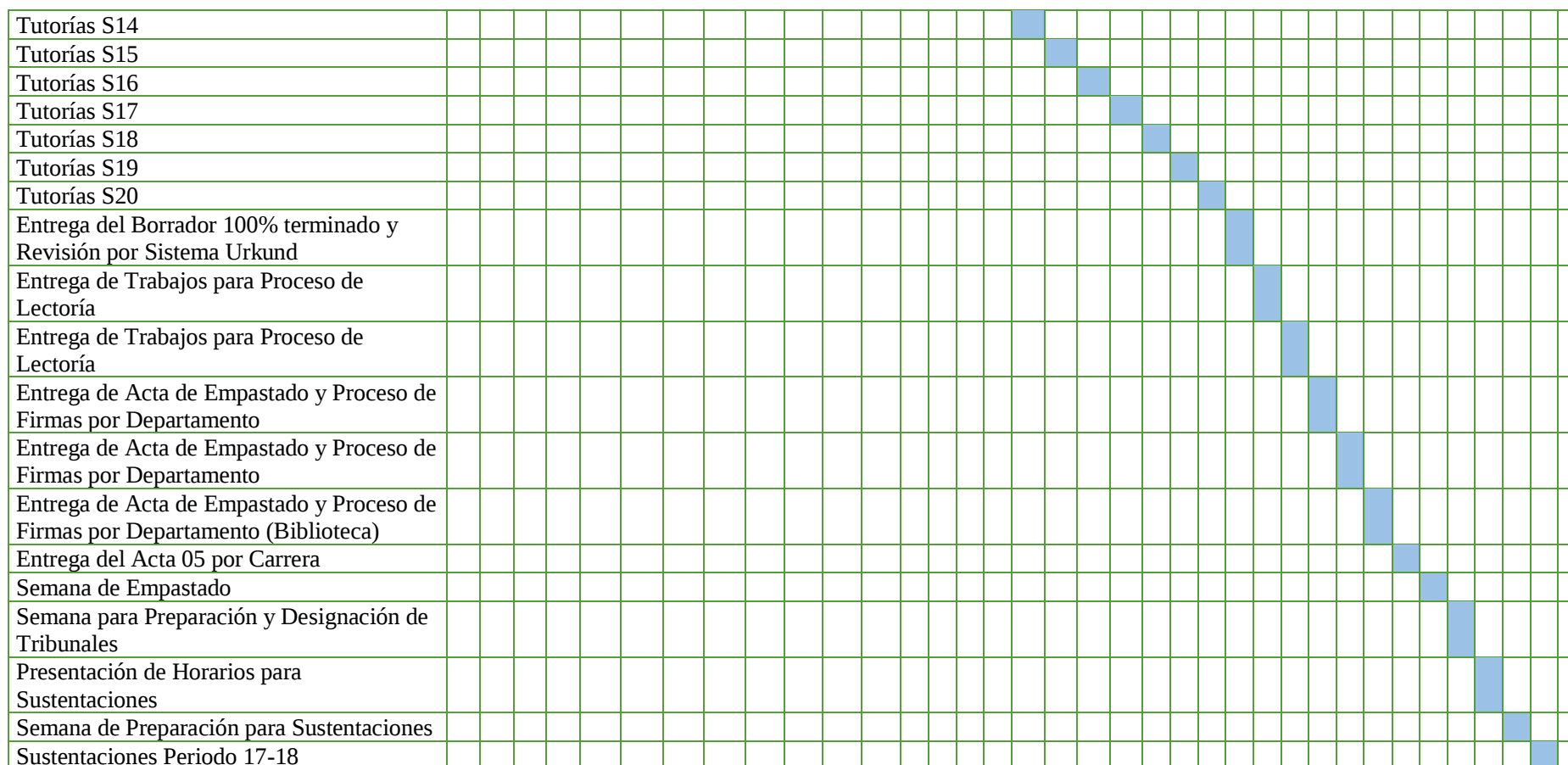
C3. Estandarización de procesos y procedimientos.	Porcentaje de aprobación de la aplicación del manual por el talento humano: Total de colaboradores que aprueban su fácil aplicación/ Total de colaboradores *100	Entrevistas al talento humano.	Manual modelo para personal capacitado y profesional en el servicio farmacéutico para otros establecimientos.
Actividades 1.1 Mejorar la calidad en el cumplimiento de requisitos al ejecutar los procesos y procedimientos estandarizados. 1.2 Descripción y análisis de cargos al instaurar sus funciones mediante fichas de información para los colaboradores. 2.1 Diseñar fichas de seguimiento a pacientes con enfermedades preexistentes que hacen uso del programa de medicación continua. 2.2 Estructurar un cronograma para el BQF en la farmacia para atender a los clientes según el registro de patologías para verificar la adecuada administración de sus medicamentos. 3.1 Levantar la información verídica brindada por los colaboradores versus la supuesta para determinar un análisis introspectivo. 3.2 Diseñar el manual de fácil comprensión y ejecución para desarrollar aptitudes y destrezas en el talento humano.	Presupuesto Impresión de fichas de indicadores \$ 5,00 Impresión de fichas de descripción y análisis de cargos \$ 1,50 Impresión de fichas de seguimiento a pacientes \$ 10,00 Impresión de registros mensuales \$3,00 Información acerca de procesos y procedimientos \$3,00 Elaboración del manual \$1200	Fichas de indicadores de gestión. Fichas de descripción y análisis de cargos. Manual de procesos y procedimientos administrativos y operativos. Manual informativo impreso.	El ARCSA presenta en sus capacitaciones mensuales a la farmacia como modelo a seguir en la ejecución de gestión por procesos.

Nota. Radica en proveer una estructura de planificación e información relacionada con el proyecto, adicionalmente comunica directamente al investigador sobre los objetivos planteados y posterior cumplimiento.

Anexo 5

Tabla 76
Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES																			
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designación de Tutor y Lector																				
Revisión del Tema																				
Tutorías S1																				
Tutorías S2																				
Tutorías S3																				
Tutorías S4																				
Tutorías S5																				
Presentación del 30% avances CAPÍTULO 1, 2																				
Tutorías S6																				
Tutorías S7																				
Trabajo de Titulación Autónomo S8																				
Trabajo de Titulación Autónomo S9																				
Tutorías S10																				
Tutorías S11																				
Presentación del 60% avances CAPÍTULO 3,4,5																				
Tutorías S12																				
Tutorías S13																				



Nota. Presentación general del esquema de la realización del proyecto.

Anexo 6

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA”

ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RECIBIDO: LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del cliente sobre el servicio farmacéutico ofrecido por la farmacia.

Indicaciones: Para una adecuada obtención de información se solicita que:

Responda con la mayor sinceridad posible.

Las respuestas que usted facilite en el siguiente cuestionario son de mucha importancia por ello le solicitamos responda de acuerdo a su criterio.

1. ¿Con qué frecuencia visita la farmacia en el mes?

Opción	Respuesta
De 1 a 4	
De 5 a 8	
De 9 a más veces.	

2. Califique la calidad general del producto o servicio ofrecido:

Opción	Respuesta
Mala	
Regular	
Buena	
Excelente	

3. ¿Recibe usted trato amable y cordial por el dependiente de la farmacia?

SI

☐

NO

☐

4. ¿Generalmente que tiempo espera para ser atendido?

Opción	Respuesta
De 1 a 5 minutos	
De 6 a 10 minutos	
De 11 a 15 minutos	
Más de 20 minutos	

5. ¿Qué aspecto toma en cuenta para elegir su compra?

Opción	Respuesta
Precio y o descuentos	
Tiempo de espera	
Producto de marca	
Atención al cliente	

6. ¿Para usted la atención al cliente es importante dentro del servicio farmacéutico?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Cree usted que es importante dar indicaciones claras y concisas acerca del producto que se le entrega?

SI ☐ NO ☐

8. ¿Considera que el personal que atiende en las farmacias independientes está capacitado para brindar atención y buen servicio al cliente?

SI ☐ NO ☐

9. ¿Cuál ha sido la experiencia que ha tenido usted como cliente durante la estancia en el establecimiento farmacéutico?

Opción	Respuesta
Mala	
Regular	
Buena	
Excelente	

10. ¿Qué tan probable es que usted como cliente vuelva a comprar en esta farmacia?

Opción	Respuesta
Nada probable	
Poco Probable	
Probable	
Muy Probable	

Figura 50. Modelo de Encuesta para satisfacción al cliente.

Elaborado por: Andrade, V (2018)

Anexo 7

		FICHA DE SEGUIMIENTO CLÍNICO	
Área Farmacia		Departamento Administrativo - Operativo	
		Responsable BQF	
Código de Registro del Paciente en el Sistema Neptuno			000
Paciente de Medicación Continua:		SI ☐	NO ☐
Nombre del Medicamento:			
DATOS PERSONALES:			
Nombre y Apellido:			
Edad:			
Estado Civil:			
Ocupación:			
Escolaridad:			
DATOS INFORMATIVOS:			
Enfermedades recientes:			
Enfermedades preexistentes:			
Dosis y Vía de Administración:			
Horarios de toma de medicamentos:			
Tipo de Dieta:			
DISPOSICIONES:			
Reajuste de horarios:			
Dieta:			
EVOLUCIONES:			
Sin cambios:			
Ligeros cambios:			
Adaptación total:			
SUGERENCIAS:			
Dieta:			
Estilo de Vida:			

Responsable

BQF. Aníbal Lliguin

Bioquímico Farmacéutico

Figura 51. Ficha de seguimiento clínico.

Documento de carácter obligatorio que está a cargo del profesional BQF para la verificación y seguimiento de pacientes con enfermedades preexistentes que hacen uso del programa de medicación continua. Elaborado por: Andrade, V (2018)

Anexo 8

		INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES	
Área Farmacia	Departamento Administrativo - Operativo		Responsable BQF
Total de pacientes atendidos:			
Promedio de atención diarios:		Promedio de atención mensual:	
Registro de Código Único de Paciente:	Plan de Medicación Continua: Listado de Medicamentos	Cantidad de Visitas al Establecimiento.	
Total:	Total:	Total:	

Responsable

BQF. Aníbal Lliguin

Bioquímico Farmacéutico

Figura 52. Informe mensual de actividades.

Documento que deberá ser presentado al administrador por el profesional BQF con el fin de constatar las visitas al establecimiento y la tendencia de consumo de clientes específicos.

Anexo 9

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO												
Nombre: _____ Cargo: _____ Fecha: __/__/__												
Defina cada ítem graduándolo de acuerdo con el siguiente criterio.	Criterio	Óptimo	Sobre la media			Media			Debajo de la media			Nulo
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
I. Desempeño de la función												Grado ()
1. Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente.												()
2. Calidad: Exactitud y orden en el trabajo.												()
3. Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas.												()
4. Cooperación: Actitud hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo.												()
II. Características individuales												()
1. Comprensión: Grado de percepción de problemas, hechos y situaciones.												()
2. Creatividad: Capacidad de concebir ideas productivas.												()
3. Realización: Capacidad de poner en práctica ideas propias o ajenas.												()
III. Evaluación complementaria												()
1. Ajuste funcional general: Adecuación y desempeño de la función.												()
2. Progreso funcional: Grado de desarrollo en la función.												()
3. Cumplimiento y puntualidad: Responsabilidad en cuanto a horarios y obligaciones.												()
4. Salud: Estado general de salud y disposición para el trabajo.												()

Figura 53. Evaluación del Desempeño por el Método Mixto.

Fuente: (Chiavenato, Gestión del Talento Humano: Evaluación del desempeño humano, 2000)

Referencias

- 9001, I. (2013). *Definición de términos* . Obtenido de <http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>
- Aguilar, M. (2013). *Curso Declaración de Riesgos*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/MiguelAguilar32/curso-declaracin-de-riesgos-08nov2013-miguel-aguilar-serrano>
- Andreu, V. (2010). *Gestión por procesos versus gestión por funciones* . Obtenido de <http://www.americlearningmedia.com/edicion-013/159-opinion/1405-gestion-por-procesos-versus-gestion-por-funciones>
- ARCSA. (2014). *Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos*. Obtenido de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/ESTABLECIMIENTOS-FARMACEUTICOS.pdf>
- ARCSA. (2015). *Guía de Usuario: Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos en Farmacias y Botiquines*. Obtenido de http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/GE-D.2.1-EST-05_GUIA_DISPENSACION_SOCIALIZACI%C3%93N.pdf
- Arévalo, C. G. (2007). *14 puntos de la calidad según Edwards Deming* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>
- Baca, J., Asensios, C., & Gonzales, S. (2011). *Hospital Nacional Hipolito UNANUE*. Obtenido de

<http://www.hnhu.gob.pe/transparencia/Datos%20generales/MAPROS/MAPRO%20APROBADO%20DPTO%20FARMACIA.pdf>

Bembibre, C. (2010). *DefiniciónABC: Definición de Estandarización*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>

Briceño, C. (2013). *Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio*

Farmacéutico. Obtenido de

[http://www.esemeta.gov.co/archivoscargados/F_2016-02-](http://www.esemeta.gov.co/archivoscargados/F_2016-02-02_H_3_21_53_PM_U_1_MN-SF-01_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_SERVICIO_FARMACEUTICO.pdf)

[02_H_3_21_53_PM_U_1_MN-SF-](http://www.esemeta.gov.co/archivoscargados/F_2016-02-02_H_3_21_53_PM_U_1_MN-SF-01_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_SERVICIO_FARMACEUTICO.pdf)

[01_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_SERVICIO_FARMACEUTICO.](http://www.esemeta.gov.co/archivoscargados/F_2016-02-02_H_3_21_53_PM_U_1_MN-SF-01_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_SERVICIO_FARMACEUTICO.pdf)

[pdf](http://www.esemeta.gov.co/archivoscargados/F_2016-02-02_H_3_21_53_PM_U_1_MN-SF-01_PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_SERVICIO_FARMACEUTICO.pdf)

Campos, M. (2016). *Proceso A Proceso C Proceso B Proceso D RED DE*

PROCESOS Input Output. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/6404528/>

Cempro. (2011). *Diseño de Proyectos: Análisis de alternativas*. Obtenido de

<http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html>

Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Talento Humano*. Colombia : Mc Graw Hill .

Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Talento Humano: Calidad de Vida en el Trabajo*.

Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Talento Humano: Evaluación del desempeño*

humano. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* .

México: MacGraw- Hill.

Collellca. (2012). *Gestión Tradicional Vs Gestión por Procesos*. Obtenido de

<https://collellca.wordpress.com/2012/08/20/gestion-tradicional-vs-gestion-por-procesos/>

- Conceptodefinición.de. (2014). *Definición de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/recursos-humanos/>
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Economipedia. (2015). *Definiciones: Productividad*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Enríquez, H. (08 de Agosto de 2017). El sector farmacéutico del Ecuador importa más que lo que exporta. (G. Patricia, Entrevistador) Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/importaciones-sector-farmaceutico-supera-exportaciones.html>
- Farmacia, O. d. (2016). *La Organización Farmacéutica: La Gestión del Aprovisionamiento*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/modulooficinadefarmacia/tema-3-el-aprovisionamiento-de-la-o-de-f>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Obtenido de <http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- FIP. (2015). *Buenas Prácticas en Farmacia: Definición de las buenas prácticas en farmacia*. Obtenido de https://www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=334&table_id=
- Flores, J. (2009). *Almacenamiento de Medicamentos: Concepto*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/36262784/ALMACENAMIENTO-DE-MEDICAMENTOS>

- Flores, J. (2017). *Reingeniería de procesos y procedimientos de las farmacias: Hospitalaria, Externa 1; Externa 2, para la estandarización de procesos*. Quito: Repositorio ITSCO.
- Gil, Y., & Vallejo, E. (2008). *Guía para la Identificación y Análisis de los Procesos de la Universidad de Málaga*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Roednalo/guiaprocesos1-38678369>
- Hernández, G. (2015). *3 herramientas para mapear procesos en ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/mapeo-de-procesos-iso-90012015/>
- ISO. (2014). *ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- ISO, N. (2016). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- ISOTools. (2016). *Los 7 principios del Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/10/05/los-7-principios-del-sistema-gestion-calidad/>
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento: Problemas e Hipótesis*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España, S.
- Licha, I. (2009). *Herramientas para la formación de políticas: El análisis de los actores*. Obtenido de <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>
- Macías, M., Alvarez, J., Rojas, C., Grosso, S., Martínez, M., Sánchez, M., & Barcala, E. (2007). *Manual / Guía Gestión de Procesos en la UCA: Grupos*

- de Interés / Clientes / Usuarios*. Obtenido de http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos
- Martínez, R., & Fernández, A. (2007). *Metodologías e Instrumentos para la Formulación, Evaluación y Monitoreo de Programas Sociales: Árbol de Problema y Áreas de Intervención*. Obtenido de http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf
- Mateo, R. (2010). *Sistema de Gestión de la Calidad* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Matutino, C. F. (2017). *Procesos y Procedimientos Operativos y Administrativos para Farmacias Independientes de la Zona 9 del DMQ*. Quito: Impreso.
- Mejía, H., & Santillán, E. (S.F). *Manual de métodos y técnicas de la investigación*. Quito: Eurocolor.
- Minsalud. (2013). *Glosario: Concepto de ATC*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=84>
- Moreno, M. (2015). *El cronograma de actividades y la dinámica del proyecto: Cronograma*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/el-cronograma-de-actividades-y-la-dinamica-del-proyecto/>
- Naressi, D. (2012). *Gestión Tradicional Vs. Gestión por Procesos* . Obtenido de <https://collellca.wordpress.com/2012/08/20/gestion-tradicional-vs-gestion-por-procesos/>
- Nogueira, R. (2004). *Fundamentos para el Control de la Gestión Empresarial*. Habana: Pueblo y Educación.
- Nogueira, R., & Medina, L. (2004). *Fundamentos para el Control de la Gestión Empresarial*. Habana: Pueblo y Educación.

- Obando, R. (2013). *Ciclo de Deming aplicado a la Gestión Pública*. Obtenido de <http://businexcellence.blogspot.com/2013/01/ciclo-de-deming-aplicado-la-gestion.html>
- Ortegón, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas: Pauta Metodológica*. Obtenido de Manual de CEPAL: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Pérez, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.de: Definición de recursos financieros*. Obtenido de <https://definicion.de/recursos-financieros/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). *Definición.DE: Definición de Adquisición*. Obtenido de <https://definicion.de/adquisicion/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2013). *Definición.de: Definición de recursos tecnológicos*. Obtenido de <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>
- Peso, D. (2012). *Definición de Facturación*. Obtenido de http://www.dolarpeso.com/diccionario_financiero/diccionario.php?file=f.html
- Peteiro, R. (2005). *Gestión por procesos y modelado de procesos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/>
- Porter, M. (2006). *Ventaja Competitiva*. México: Compañía Editorial Continental.
- programacionPOO. (2016). *Diagramas de Flujo*. Obtenido de <http://programacionpoo.blogdiario.com/tags/diagramas-de-flujo/>
- Quesignificado.com. (s.f.). *Concepto: Sistematización*. Obtenido de <http://quesignificado.com/sistematizacion/>

- Ramos, E. (2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Riquelme, M. (2013). *La Cadena de Valor de Michael Porter*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>
- Riquelme, M. (2016). *Gestión y Control de Inventarios-Conceptos y métodos*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/gestion-y-control-de-inventarios-conceptos-y-metodos/>
- Rodríguez, M. (2011). *Clase 4 propuesta y cadena de valor*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/mariabelenrr/clase-4-propuesta-y-cadena-de-valor>
- Salvendy, G. (2008). *Manual de ingeniería industrial: Concepto Diagrama*. México: Limusa S.A.
- Unanue. (2016). *Hospital Nacional Hipólito UNANUE*. Obtenido de <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/oficina-de-gestion-de-la-calidad/>
- Wikipedia. (2007). *Farmacéutico: Definición*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Farmac%C3%A9utico>



CERTIFICADO DE ENTREGA DEL MANUAL

En mi calidad de Administradora, yo Tapia Lomas Nancy Elizabeth, certifico que la Srta. ANDRADE PABÓN VERÓNICA ALEXANDRA, estudiante de la carrera de Administración de Boticas y Farmacias del ITSCO, realizó su proyecto de titulación denominado “LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018”.

Como producto del mencionado proyecto la Srta. Andrade ha hecho entrega del manual y su implementación en el establecimiento en constancia de su trabajo realizado.

El presente certificado se expide para fines que estime conveniente el interesado.

Quito 19 de Abril del 2018

Atentamente,



Nancy Elizabeth Tapia Lomas

Administradora

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA FARMACIA COMUNITARIA UIO
GÉNESIS, SECTOR COLINAS DEL NORTE DMQ, PERÍODO 2017-2018



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificados el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación se **AUTORIZA** a realizar el empastado del trabajo de titulación del alumno(a) **ANDRADE PABÓN VERÓNICA ALEXANDRA** portador de la cédula de identidad N°1724581267 previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 16 de abril del 2018



Sra. Mariela Balseca
VISTO FINANCIERO
CAJA



Dra. Estela Montes

DELEGADA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra

BIBLIOTECA



Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



Dr. Jorge López

DIRECTOR DE CARRERA



SECRETARIA GENERAL



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Final VAAP.pdf (D37048493)
Submitted: 3/28/2018 6:43:00 PM
Submitted By: veris.andrade@live.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

TESIS_terminada_2.pdf (D26681096)
TESIS FINAL PAOLA PANCHES.pdf (D30374015)
BenalcázarDiana-Administracion de Boticas y Farmacias 16-17 Urkunf.pdf.pdf (D26674045)
CARLOS SERRANO.pdf (D30323604)
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/revfarmacia/manual_normas_y_procedimientos._farmacia_comunitaria._2005.pdf
<http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>
<https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards->
<https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>
<http://slideplayer.es/slide/6404528/>
<https://collelca.wordpress.com/2012/08/20/gestion-tradicional-vs-gestion->
<http://conceptodefinicion.de/recursos-humanos/>
<http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
https://www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=334&table_id=
<https://es.slideshare.net/Roednalo/guiaprocesos1-38678369>
<http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo->
<http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>
http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf
<https://retos-directivos.eae.es/el-cronograma-de->
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
<https://definicion.de/recursos-financieros/>
<https://definicion.de/adquisicion/>
<https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/>
<http://quesignificado.com/sistematizacion/>
<https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
<http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/oficina-de-gestion-de-la-calidad/>
<https://es.wikipedia.org/wiki/Farmac%C3%A9utico>

Instances where selected sources appear:

104

Alvaro J. J. J.
C.C. 17/83/92-3
Ing. Alvaro J. J. J.