



CARRERA DE ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS

MANUAL DE PROCESOS DE ALMACENAMIENTO APLICANDO LA TECNICA
ANATOMICA TERAPEUTICA QUIMICA “ATC” PARA OPTIMIZAR LA
DISPENSACION DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA NEW
PHARMACY UBICADA EN EL SECTOR LA PLANADA DMQ PERIODO

2017-2018.

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

Autora: Guamán Ibáñez Fernanda Pamela

Tutora: Dra. Cecilia Dávila

Quito, Junio 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. **GUAMÁN IBAÑEZ FERNANDA PAMELA** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **MANUAL DE PROCESOS DE ALMACENAMIENTO APLICANDO LA TÉCNICA ANATÓMICA TERAPEÚTICA QUÍMICA "ATC" PARA OPTIMIZAR LA DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA NEW PHARMACY UBICADA EN EL SECTOR LA PLANADA PERIODO 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.



Dra. Cecilia Dávila
Tutor del Proyecto

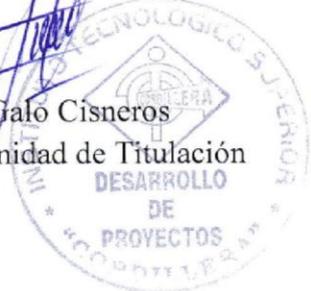


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Adm. Boticas y Farmacias

Dr. Jorge López
Director de Escuela



Lcdo. Romer Pichardo
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

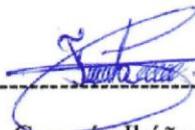
Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambí
Oe2-36 y
Bracamoros.
Telf: 2249994

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE

Expreso con total sinceridad que el presente trabajo de investigación es de mi autoría, resultado de mi incansable esfuerzo, basado en estudios realizados durante la carrera, indagación certificada, revisión de documentos y estudio de campo, obteniendo conclusiones y recomendaciones descritas en el mismo. Las opiniones, criterios y comentarios expuestos en este informe son de mi absoluta responsabilidad.



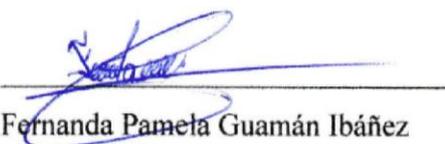
Guarnán Ibáñez Fernanda Pamela

CC: 172763532-6

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Fernanda Pamela Guamán Ibáñez, portadora de la cédula de ciudadanía asignada con el No. 172763532-6 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 “Manual de Procesos de Almacenamiento aplicando la Técnica Anatómica Terapéutica Química “ATC” para optimizar la dispensación de los medicamentos en la farmacia New Pharmacy ubicada en el sector la planada DMQ periodo 2017-2018”, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Fernanda Pamela Guamán Ibáñez

CEDULA

172763532-6

Quito, Junio del 2018

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias durante esta trayectoria y sobre todo porque tengo la certeza que siempre va a estar conmigo.

Le doy gracias a mis padres Carlos y Blanca por apoyarme en todo momento, por ser esa motivación para lograr todo lo que me propongo, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y en especial por ser un gran ejemplo de vida a seguir.

Fernanda Guamán

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando estado a punto de caer y dejarlo todo, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo y confiar en él cada día más ya que su palabra me ha enseñado que no tenga miedo, porque él está conmigo, no desmaye porque él me concederá fuerzas, siempre me ayudará y siempre me sostendrá y principalmente por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, que con sus palabras de aliento me han ayudado a no bajar los brazos aun cuando todo se complicaba, les dedico todo mi esfuerzo en reconocimiento a todo el sacrificio que han realizado para que yo pueda estudiar.

Fernanda Guamán

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE	I
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	
.....;Error! Marcador no definido.	
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVV
RESUMEN EJECUTIVO	XVIVI
ABSTRACT	XVIIIVII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
ANTECEDENTES	2
1.01 Contexto	2
1.02 Justificación.....	3
1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T)	5
1.03.01 Análisis de la Matriz T	6

CAPITULO II	9
ANALISIS DE INVOLUCRADOS	9
2.01 Mapeo de Involucrados	9
2.01.01 Análisis del Mapeo de Involucrados	10
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.....	11
2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados.....	14
CAPITULO III	16
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	16
3.01 Árbol de Problemas.....	16
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas.....	18
3.02 Árbol de Objetivos	19
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos	21
CAPITULO IV	22
ANALISIS DE ALTERNATIVAS	22
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas	22
4.01.01 Análisis Matriz de Alternativas.....	23
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	24
4.02.01 Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos.....	27
4.03 Diagrama de Estrategias.....	28
4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias.....	29
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	30

4.04.01 Análisis Matriz del Marco Lógico	32
CAPÍTULO V	34
PROPUESTA.....	34
5.01 Antecedentes	34
5.02 Descripción.....	35
5.02.01 Tipos de Investigación	35
5.02.01.01 Investigación exploratoria	35
5.02.01.02 Investigación descriptiva.....	35
5.02.01.03 Investigación explicativa.....	36
5.02.01.04 Investigación de campo	36
5.02.01.05 Investigación experimental	36
5.02.01.06 Investigación teórica	36
5.02.01.07 Investigación a utilizar	36
5.02.03 Métodos de investigación.....	37
5.02.03.01 Método Deductivo.....	37
5.02.03.02 Método Inductivo	37
5.02.03.03 Método a utilizar	37
5.02.04 Técnicas para Recolectar Información.....	38
5.02.04.01 Observación.....	38
5.02.04.02 Entrevista.....	38
5.02.05 Fundamentaciones de la Investigación.....	39

5.02.05.01 Fundamentación Legal	39
5.02.05.02 Fundamentación Conceptual	41
5.02.05.02.01 Almacenamiento.....	42
5.02.05.02.02 Diagrama Funcional	42
5.02.05.02.03 Dispensación	42
5.02.05.02.04 Medicamento	43
5.02.05.02.05 Facturación	43
5.02.05.02.06 Ficha de procesos	43
5.02.05.02.07 Ficha de actividades	44
5.02.05.02.08 Técnica ATC	44
5.02.05.02.09 Perchado	45
5.02.05.02.10 Proceso	45
5.02.05.02.11 Procedimiento.....	45
5.02.05.02.12 Recepción	45
5.02.05.02.13 Control de Inventario	46
5.02.05.02.14 Servicio Farmacéutico.....	46
5.02.05.02.15 Simbología	46
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	50
5.03.01 Tema.....	50
5.03.02 Introducción	50
5.03.03 Objetivos	51
5.03.03.01 Objetivo General del Manual	51

5.03.03.02 Objetivos Específicos del Manual.....	51
5.03.04 Estructura y Uso del manual	52
5.03.05 Alcance.....	52
5.03.06 Marco Legal	52
5.03.07 Componentes.....	53
5.03.07.01 Organización	53
5.03.07.02 Personal del establecimiento Farmacéutico	54
5.03.07.03 Infraestructura de las Áreas o Instalaciones para el Almacenamiento	54
5.03.07.03.01 Condiciones locativas.....	55
5.03.07.03.02 Condiciones ambientales.....	56
5.03.07.03.03 Condiciones físicas.....	56
5.03.07.03.04 Condiciones Higiénicas.....	56
5.03.07.03.05 Áreas de la Farmacia	56
5.03.07.03.05.01 Área de recepción.....	56
5.03.07.03.05.02 Área de cuarentena	56
5.03.07.03.05.03 Área de dispensación.....	56
5.03.07.04 Equipos y Materiales	57
5.03.07.05 Recepción de Productos	57
5.03.07.06 Dispensación de Medicamentos	59
5.03.07.08 Devolución de los medicamentos caducados	60
5.03.08 Filosofía Empresarial	60
5.03.08.01 Misión.....	60

5.03.08.02 Visión.....	61
5.03.08.03 Valores	61
5.03.08.04 Políticas	61
5.03.09 Modelo de Gestión Farmacéutica.....	61
5.03.10 Glosario	62
5.03.11.01 Procesos Estratégicos	64
5.03.11.02 Procesos Claves.....	64
5.03.11.03 Procesos de Apoyo	64
5.03.12 Descripción de cargos	64
5.03.13 Procesos Administrativos.....	67
5.03.13.01 Ficha de Procesos	67
5.03.13.02 Ficha de Actividades	68
5.03.13.03 Diagrama de flujo.....	71
5.03.14 Procesos Operativos	72
5.03.14.01 Ficha de Procesos	72
5.03.14.02 Ficha de Actividades	73
5.03.14.03 Diagrama de Flujo.....	74
5.03.15 Proceso Operativo	75
5.03.15.01 Ficha de procesos	75
5.03.15.02 Ficha de Actividades	76
5.03.15.03 Diagrama de Flujo.....	77
5.03.16 Proceso Operativo	78

5.03.16.01 Ficha de Procesos	78
5.03.16.02 Ficha de Actividades	79
5.03.16.03 Diagrama de flujo.....	80
5.03.17 Proceso Operativo	81
5.03.17.01 Ficha de Procesos	81
5.03.17.02 Ficha de Actividades	82
5.03.17.03 Diagrama de flujo.....	83
CAPÍTULO VI	84
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	84
6.01 Recursos	84
6.01.01 Recursos Humanos	84
6.01.02 Recursos Tecnológicos.....	85
6.01.03 Recursos Financieros	85
6.01.04 Recursos Materiales	85
6.02 Presupuesto.....	86
6.03 Cronograma.....	87
CAPITULO VII.....	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
7.01 Conclusiones	88
7.02 Recomendaciones.....	89
7.03 Referencias Bibliográficas	90

ANEXOS.....	99
-------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ T	6
TABLA 2: MAPEO DE INVOLUCRADOS	10
TABLA 3: MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	13
TABLA 4: ÁRBOL DE PROBLEMAS	17
TABLA 5: ÁRBOL DE OBJETIVOS	20
TABLA 6: MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	23
TABLA 7: MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	26
TABLA 8: DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	29
TABLA 9: MATRIZ DE MARCO LÓGICO	31
TABLA 10: TÉCNICA ATC.....	44
TABLA 11: SIMBOLOGÍA	47
TABLA 12: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	54
TABLA 13: MAPA DE PROCESOS.....	63
TABLA 14: BIOQUÍMICO FARMACÉUTICO.....	64
TABLA 15: ADMINISTRADOR.....	65
TABLA 16: DEPENDIENTE.....	66
TABLA 17: ALMACENAMIENTO	67

TABLA 18: RECEPCIÓN.....	72
TABLA 19: PERCHADO	75
TABLA 20: DISPENSACIÓN	78
TABLA 21: FACTURACIÓN.....	81
TABLA 22: PRESUPUESTO	86
TABLA 23: CRONOGRAMA	87
TABLA 24: SISTEMA DIGESTIVO.....	100
TABLA 25: SISTEMA CIRCULAR	102
TABLA 26: ANALGÉSICOS Y ANTIBIÓTICOS.....	104
TABLA 27: SISTEMA RESPIRATORIO.....	106
TABLA 28: SISTEMA EXCRETOR.....	108
TABLA 29: ANTIPARASITARIOS	109
TABLA 30: SISTEMA NERVIOSO	110
TABLA 31: VITAMINAS	111
TABLA 32: CREMAS Y COLIRIOS	113
TABLA 33: INSUMOS MÉDICOS	114
TABLA 34: SUPLEMENTOS.....	114
TABLA 35: PRODUCTOS DE CONSUMO	115
TABLA 36: PRODUCTOS DE USO EXTERNO E INTERNO	115
TABLA 37: PRODUCTOS DE CUIDADO DEL BEBÉ	116
TABLA 38: PRODUCTOS DE CUIDADO FEMENINO Y DEL ADULTO	117
TABLA 39: PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL Y CUIDADO DE LA PIEL.....	118
TABLA 40: MULTIVITAMINAS	119

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: EXCEL DEL TIEMPO DE DISPENSACIÓN	100
ANEXO 2: TÉCNICA DE ALMACENAMIENTO ATC	100
ANEXO 3: PRUEBA DEL ADMINISTRADOR	120
ANEXO 4: PRUEBA DEL AUXILIAR DE FARMACIA.....	124
ANEXO 5: PRUEBA DEL ADMINISTRADOR	128
ANEXO 6: PRUEBA DEL AUXILIAR DE FARMACIA	130
ANEXO 7: REPORTE DE OBSERVACIÓN.....	132
ANEXO 8: DIAPOSITIVAS DESARROLLADAS PARA LA REUNIÓN CON EL PROPIETARIO	133
ANEXO 9: REGISTRO DE CAPACITACIÓN N°001	136
ANEXO 10: REGISTRO DE CAPACITACIÓN N°002.....	137
ANEXO 11: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS- ROTULACIÓN.....	138
ANEXO 12: FORMATO DE ENTREVISTA	139
ANEXO 13: FORMULACIÓN DE LA ENTREVISTA	143
ANEXO 14: APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	144
ANEXO 15: CAPACITACIONES	147

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: SIMULACIÓN DE ROTULACIÓN DE PERCHAS CON EL PERSONAL	138
FIGURA 2: SIMULACIÓN DE ROTULACIÓN DE PERCHAS CON EL ADMINISTRADOR.	138
FIGURA 3: IMPLEMENTACIÓN DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Y PROPIETARIO.	143
FIGURA 4: RETIRO DE LOS MEDICAMENTOS DE LAS PERCHAS	144
FIGURA 5: ROTULACIÓN DE LAS PERCHAS CON LA TÉCNICA ATC	144
FIGURA 6: PERCHADO DE LOS MEDICAMENTOS CON LA TÉCNICA ATC	145
FIGURA 7: ROTULACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	145
FIGURA 8: ROTULACIÓN DEL ÁREA DE ALMACENAMIENTO	146
FIGURA 9: ROTULACIÓN DEL ÁREA DE CUARENTENA	146
FIGURA 10: CAPACITACIÓN AL PERSONAL SOBRE PROCESOS DE ALMACENAMIENTO	147
FIGURA 11: CAPACITACIÓN AL PERSONAL SOBRE EL ORDENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS CON LA TÉCNICA ATC.....	147

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación trata sobre un Manual de Procesos de Almacenamiento, aplicando la Técnica Anatómica Terapéutica Química “ATC. El objetivo es dar a conocer la importancia de almacenar los medicamentos mediante el Código ATC en vista de que los medicamentos necesitan de un adecuado almacenamiento para su debida conservación y sobre todo facilitar el trabajo del personal que labora en la farmacia y evitar que los medicamentos se encuentren desordenados e impidan una rápida atención al público. Por ello es muy importante que la Farmacia New Pharmacy, implemente la Técnica Anatómica Terapéutica Química “ATC, con la finalidad de que los medicamentos se encuentren ordenados adecuadamente, en buen estado y agilite la atención al público. De igual manera es necesario tomar en cuenta que las instalaciones de la Farmacia cuenten con las condiciones ambientales adecuadas para proteger los medicamentos de la exposición directa del sol, ya que debe contar con una temperatura no mayor a 25°C. Otro factor a tomar en cuenta es la humedad ya que esto puede afectar las características de los medicamentos, alterando los efectos esperados de los mismos.

Palabras clave: Manual de Procesos de Almacenamiento de medicamentos –
Técnica “ATC” – Farmacia New Pharmacy.

ABSTRACT

The present investigation deals with a Manual of Storage Processes, applying the Anatomical Therapeutic Chemical Technique "ATC. The objective is to publicize the importance of storing medicines through the ATC Code in view of the fact that the medicines need an adequate storage for their proper preservation and, above all, to facilitate the work of the personnel working in the pharmacy and prevent the medicines from find disordered and prevent rapid attention to the public. It is therefore very important that the Pharmacy New Pharmacy, implement the Anatomical Therapeutic Chemical Technique "ATC, in order that the drugs are properly ordered, in good condition and agility the attention to the public. In the same way, it is necessary to take into account that the facilities of the Pharmacy have adequate environmental conditions to protect the medicines from the direct exposure of the sun, since it must have a temperature not higher than 25 ° C. Another factor to take into account is the humidity since this can affect the characteristics of the drugs, altering the expected effects of them.

Key words: Manual of Drug Storage Processes - "ATC" Techniques - Pharmacy
New Pharmacy.

INTRODUCCIÓN

Considerando que las Buenas Prácticas de Almacenamiento, constituyen un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloban tanto las características físicas del lugar donde deben almacenarse así como también los modos de preservación, con el objeto de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos, para una buena prestación de servicios.

Las exposiciones a condiciones ambientales desfavorables pueden llegar a anular los efectos esperados del medicamento o producir algunas otras alteraciones.

La presente investigación surge como respuesta a la necesidad de proveer un instrumento eficaz, como lo es el manual de procesos de almacenamiento, aplicando la Técnica Anatómica Terapéutica Química “ATC” destinado a establecer procesos y evaluar las condiciones involucradas en el almacenamiento.

Por lo descrito anteriormente el manual servirá para implementar la sistematización del, ordenamiento, almacenamiento, conservación y dispensación de los medicamentos, y también para capacitar al personal involucrado ofreciendo pautas claras y sencillas que serán de mucha utilidad para la Farmacia New Pharmacy.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

(Arechua de la Cruz, 2015) Define que las buenas prácticas de almacenamiento son un conjunto de normas que constituyen los requisitos fundamentales que deben cumplir los establecimientos farmacéuticos, que garanticen a través de su cumplimiento el mantenimiento de las condiciones y características óptimas de los medicamentos durante el Almacenamiento.

Como afirma (Giron & Rosario, 1997) almacenar apropiadamente significa que todos aquellos insumos al ser colocados en un área específica estén siempre disponibles, accesibles y conserven sus características tal y como presentaron en su ingreso, con el fin de que estos lleguen al usuario en condiciones óptimas para su uso y sobre todo que puedan ejercer la acción terapéutica que se espera, de igual manera el almacenamiento debe asegurar una pronta localización y el máximo aprovechamiento del espacio.

(Bustamante, 2010) Identifica que para establecer el sitio adecuado para el almacenamiento de medicamentos, es necesario tomar en cuenta el tamaño del área, que

debe ser de acuerdo al volumen de almacenamiento, la rotación de los productos y las personas que se encuentran encargadas de esta área, también es importante llevar a cabo la señalización y demarcación de esta área.

Dentro de la importancia de implementar un manual de procesos de Almacenamiento (Bustamante, 2010) afirma considerarse un proceso que ayuda a organizar sistemáticamente los insumos o productos dentro del servicio, permitiendo su ubicación fácil, lo que contribuye a agilizar y facilitar los despachos e inventarios y ayuda a optimizar el espacio disponible.

Farmacia New Pharmacy ofrece el servicio farmacéutico desde el 2 de Agosto del 2016, es una empresa que busca liderazgo en el mercado ecuatoriano, brindando un servicio de excelencia, manteniendo la mayor variedad de fármacos, llevando un perfecto equilibrio entre calidad y precios acompañados de promociones altamente competitivas, que proporcionen una permanente satisfacción de los clientes, actualmente cuenta con 2 sucursales: New Pharmacy 2, ubicada en el Sector de la Planada a 2 cuadras del Colegio San Patricio de la Providencia y Comisariato Farmacéutico New Pharmacy 3, ubicada en la Parroquia Nono diagonal a la Cancha de Fútbol, además dispone convenio con el centro médico “Santa Hildegarda”, dispone profesionales de calidad , comprometiéndolos a trabajar fuertemente por entregar excelencia en el servicio, profesionalismo y responsabilidad.

1.02 Justificación

Una de los procesos más importantes que se realiza en una farmacia es el proceso de almacenamiento de medicamentos que incluyen actividades fundamentales dentro de

toda institución dedicada a la gestión de estos productos, para garantizar la conservación y la calidad de estos productos para una buena prestación de servicios de salud.

El tema es de gran importancia, puesto que con esta información pretendo manifestar cómo afecta el inadecuado almacenamiento de medicamentos dentro de la farmacia, por lo que se ha planteado desarrollar un manual de procesos de almacenamiento aplicando la Técnica Anatómica Terapéutica Química "ATC", siendo un sistema de clasificación donde los medicamentos son categorizados por grupos diferentes de acuerdo a los órganos o sistemas en los cuales actúan, así mismo, por sus propiedades químicas, farmacológicas y propiedades terapéuticas.

El manual servirá como un guía de instrucciones para la ejecución del proceso de almacenamiento, puesto que permitirán encontrar y entregar los medicamentos con mayor rapidez, conservarlos en buen estado, facilitar el trabajo del dependiente y evitar que se entreguen medicamentos en mal estado.

El almacenamiento de medicamentos utilizado por la farmacia New Pharmacy aplicando la técnica de ubicación por laboratorios, da como resultado una dificultad al momento de encontrar los medicamentos y despacharlos, generando como consecuencia inconformidad por parte de los clientes afectando de manera directa a la economía de la farmacia.

El proyecto tiene como objetivo recopilar información, e implementar el manual que se pretende desarrollar para su aplicación y asistir en el desarrollo de las personas que trabajan en la farmacia New Pharmacy, del propietario, el personal y la

investigadora que está realizando este proyecto, lo que traerá como resultado un mejor desempeño en su trabajo.

1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T)

El proceso de identificación del problema nace con el propósito de encontrar una situación problemática, estudiarla y solucionarla, dicho propósito de estudiar determinada situación surge de distintos ámbitos tales como:

- Recuperación de infraestructura
- Necesidades o carencias que se presentan en grupos de personas
- Condiciones de vida deficitarias detectadas en algún ámbito. (Ortegon, Pacheco, & Prieto, 2005)

De acuerdo a (Ortegon, Pacheco, & Prieto, 2005) la Matriz T es una herramienta gráfica en la que se analiza la situación actual del problema para crear estrategias que permitan mejorar el problema y conseguir la situación deseada.

Para entender el impacto de las fuerzas sobre la problemática a resolver es necesario saber:

Fuerzas impulsadoras: son aquellas actividades que tienen impacto para mejorar la situación actual.

Fuerzas bloqueadoras: Factor interno y externo que tratan de bloquear o impedir la mejora de la situación actual.

La intensidad: Es el nivel de impacto de la fuerza sobre la problemática.

Potencial de cambio: Cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada. (Veliz L. , 2014)

Tabla 1: Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN DESEADA
Clientes insatisfechos y una dispensación errónea	Utilización de una técnica inadecuada en el almacenamiento de los medicamentos				Eficiente y apropiada dispensación
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Control por parte del ARCSA para garantizar las Buenas Prácticas de Almacenamiento.	2	4	4	3	Falta de capacitaciones al personal sobre Buenas Prácticas de Almacenamiento de los medicamentos.
Adecuado perchado de los medicamentos.	3	5	4	2	Infraestructura pequeña, espacio físico reducido.
Control diario de inventarios.	3	5	4	3	Escasa pro actividad del personal para llevar acabo el control de existencias y fechas de caducidad de los medicamentos
Sistema informático funcional para el ingreso y dispensación de los medicamentos	5	5	4	5	Sistema informático poco funcional para el ingreso y dispensación de medicamentos.

Nota: Matriz T de la farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

1.03.01 Análisis de la Matriz T

Mediante el análisis de la matriz T se ha detectado como situación actual la utilización de una técnica inadecuada en el almacenamiento de los medicamentos dando como resultado una situación empeorada: clientes insatisfechos y una dispensación errónea, se produce debido a que el ordenamiento de los medicamentos es por laboratorio y no se encuentran separadas las formas farmacéuticas propias del medicamento, escogiendo y entregando un producto que no corresponde al pedido por el cliente, ocasionando su insatisfacción y a la vez desconfianza.

Por otro lado, la situación deseada a la que aspiramos llegar es a mantener una eficiente y apropiada dispensación a través de la entrega del medicamento correcto, con la dosificación y cantidad adecuada, acompañe de una información clara y apropiada con el objetivo de satisfacer la necesidad del cliente.

Dentro de las Fuerzas Impulsadoras y Bloqueadoras tenemos:

La primera fuerza impulsadora tenemos el control por parte del ARCSA para garantizar las buenas prácticas de almacenamiento, asegurando que la farmacia New Pharmacy precautele las propiedades y mantenga la calidad y las características fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas de los productos.

Como segunda fuerza impulsadora tenemos el perchado adecuado de medicamentos, lo que mejora el trayecto de búsqueda de medicamentos del personal y facilita la tarea de la dispensación de los medicamentos minimizando el tiempo de búsqueda del producto.

La tercera fuerza impulsadora es el control diario de inventario, que permite ajustar lo que muestra el inventario en relación a lo que existe en perchas, ya que contar con un inventario adecuado permite elevar la calidad de servicio al cliente, reduciendo la pérdida de ventas por falta de medicamentos, además de proporcionar una información exacta de lo que posee la empresa, dando a conocer la cantidad del producto y su ubicación asignada en perchas y lo que debe poseer para mantener un stock adecuado que permita cumplir con la satisfacción del cliente.

Como cuarta fuerza impulsadora tenemos un sistema informático funcional para el ingreso y dispensación de los medicamentos, esto proporciona una gran ayuda ya que al

contar con un sistema informático apto para desarrollar estas actividades trae una mejor organización de los medicamentos en las perchas, accesibilidad a los medicamentos y por ende a otorgar una pronta dispensación.

La primera fuerza bloqueadora que se identifica es la falta de capacitaciones al personal sobre el proceso de almacenamiento de los medicamentos, lo que conlleva a que el personal de la farmacia trabaja empíricamente, sin llevar un orden adecuado que refleje la aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Como segunda fuerza bloqueadora observamos infraestructura pequeña, espacio físico reducido, lo que impide la movilidad del personal a través de la farmacia, dificulta la visualización de los medicamentos lo cual conlleva a la tardanza en el tiempo de atención.

La tercera fuerza bloqueadora es la escasa pro actividad del personal para llevar acabo el control de existencias y fechas de caducidad de los medicamentos, ya que un personal no comprometido con los labores que debe desempeñar dentro de la farmacia no es capaz de brindar un servicio de calidad y aportar al éxito de la empresa.

Como cuarta fuerza bloqueadora tenemos la disponibilidad de un sistema informático poco funcional para el ingreso y dispensación de medicamentos, esto propicia un gran problema ya que al no contar con un sistema apto para desarrollar dichas actividades trae como consecuencia desorganización, discordancia entro lo que posee la farmacia en perchas y lo que refleja el inventario, incremento de tiempo y tardanza al momento de realizar una venta, otorgando así pérdida de clientes y ventas.

CAPITULO II

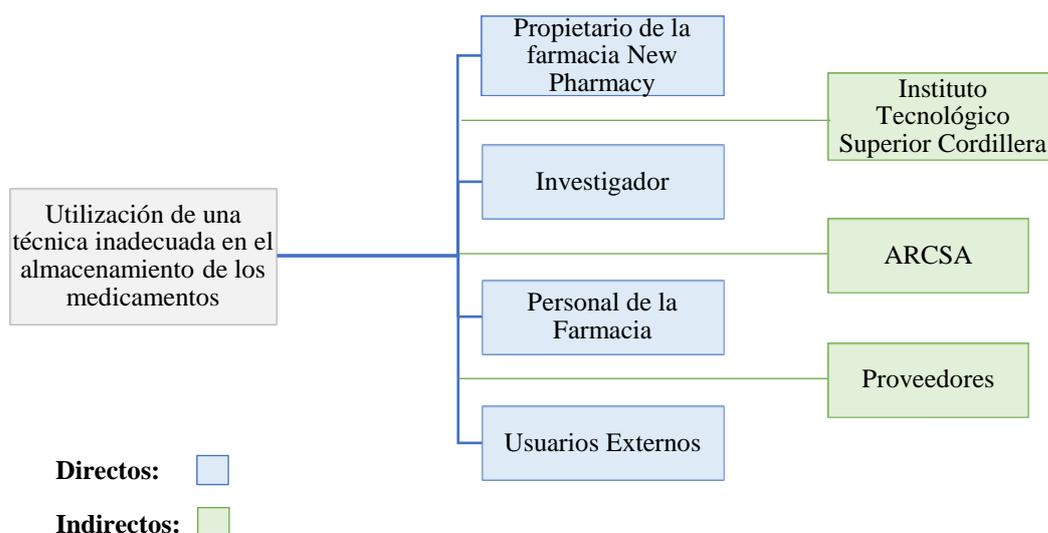
ANALISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

(Licha, 2009) Define al mapeo de Involucrados como un instrumento que permite identificar a las personas o instituciones que contribuyen en el desarrollo del proyecto, así como a los que están interesados en el éxito del proyecto y sobre cuales influyen sus beneficios.

(Ramirez C. , 2014) Señala que los involucrados indirectos están constituidos por grupos interesados sobre los cuales influye el resultado final, a través de la acción de otros.

Por el contrario los involucrados directos están constituidos por personas o grupos sean internos o externos a la institución de la que se desarrolla el proyecto, siendo los encargados de instaurar las acciones propuestas. (Ramirez C. , 2014)

Tabla 2: Mapeo de Involucrados


Nota: Involucrados directos e indirectos. Fernanda Guamán

2.01.01 Análisis del Mapeo de Involucrados

En el mapeo de involucrados encontramos a los actores que se encuentran implicados en el proyecto:

Propietario: Quien nos otorgara la información necesaria para desarrollar el proyecto, además se beneficiara directamente de los resultados obtenidos al implementar el manual.

Investigador: Es la persona que llevara a cabo la ejecución del proyecto, con el fin de que el establecimiento aplique los respectivos procesos de almacenamiento de los medicamentos.

Personal: Es el encargado de realizar el proceso de almacenamiento y dispensación, además de brindar un servicio de calidad que garantice el posicionamiento del establecimiento en la mente del consumidor.

Usuarios externos: Quienes son los principales involucrados y beneficiarios, puesto que con la ejecución de los procesos de almacenamiento se proporcionará una mejor dispensación de medicamentos, ya que es fundamental satisfacer sus necesidades y necesario para que la farmacia crezca.

Por otro lado tenemos a los involucrados indirectos:

Instituto Tecnológico Superior Cordillera: Conformado por los estudiantes de la misma carrera o carreras orientadas al mismo fin cuya investigación y desarrollo aporte a su favor.

ARCSA: Siendo el ente regulatorio de los establecimientos farmacéuticos y el que controla la calidad de los productos a través del cumplimiento de las Buenas Practicas de Almacenamiento.

Proveedores: Quienes brindan el servicio de entregar medicamentos. En si existen varias proveedores de los cuales el administrador debe seleccionar al mejor verificando los precios, promociones, los plazos de entrega y la viabilidad financiera.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

A continuación detallamos la participación que cada actor involucrado sostiene sobre los intereses del problema central, problemas percibidos, recursos, mandatos, capacidades y conflictos potenciales.

(Licha, 2009) Enuncia que la matriz de análisis de Involucrados permite comprender el pasado, en el presente analizar cuáles son las relaciones de fuerza que existen entre actores y en el futuro predecir dichas relaciones.

Además destaca que la matriz de análisis de involucrados permite identificar cual es el interés realmente que posee el involucrado en relación a un asunto o hecho. (Licha, 2009)

Dentro del análisis de involucrados encontramos:

- **Actores involucrados**

Son los involucrados o afectados directa o indirectamente por el problema originado y sus soluciones.

- **Interés sobre el problema central**

Son los intereses que tienen cada grupo o persona, en relación al problema, reflejan también las soluciones propuestas por cada grupo o persona que se encuentre perjudicadas de alguna manera con el problema.

- **Problemas percibidos**

Son las condiciones negativas percibidas por el grupo de involucrados, en relación con el problema.

- **Recursos, mandatos y capacidades**

Medios, condiciones y habilidades que dispone el actor para contribuir a solucionar el problema.

- **Interés sobre el proyecto**

Se colocan los intereses de cada grupo, en relación al problema en estudio

- **Conflictos potenciales**

Se identifica los conflictos que cada grupo de actores tendría con respecto al proyecto. (Crespo, 2009)

Tabla 3: Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Capacidad, Recursos y Mandatos	Interés sobre el proyecto	Conflictos	Acuerdos
Propietario de la farmacia	Disponer de un personal adecuado para la realización de los procesos de almacenamiento	No disponer el apoyo del personal y de un sistema que faciliten el adecuado almacenamiento y dispensación de medicamentos	Capacitación al personal sobre almacenamiento de medicamentos	Personal con adecuado conocimiento sobre almacenamiento	Desinterés del personal en aplicar los conocimientos adquiridos en la capacitación	Atención eficiente y oportuna al aplicar los procesos de almacenamiento
Personal de la farmacia	Optimizar la dispensación y proporcionar un servicio de calidad	Falta de compromiso en la atención al cliente	Predisposición del personal para satisfacer las necesidades de los clientes	Mayor conocimiento para asegurar una atención óptima a los clientes	Despreocupación por atraer clientes potenciales	Desarrollo laboral conforme a lo que establece la institución
Usuarios externos	Adquirir un producto o medicamento que satisfaga su necesidad.	Demora e inseguridad al momento de la dispensación de los medicamentos	Posicionamiento de la farmacia en la mente del usuario por el servicio farmacéutico	Recibir una pronta y correcta dispensación	Inconformidad por el mal servicio	Un servicio que satisfaga al cliente
Investigador	Solucionar el problema que presenta la farmacia y garantizar un cambio positivo en la dispensación	Escaso tiempo para la implementación del proyecto.	Conocimientos sobre los procesos de almacenamiento a implementar	Mejorar la calidad del servicio a través de un adecuado almacenamiento de medicamentos	Carencia de información necesaria para la realización del proyecto	Socialización y aplicación del proyecto

Nota: Involucrados directos del proyecto. Fernanda Guamán

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

En la Matriz de Involucrados se puede observar que cada involucrado es importante dentro del proyecto, puesto que a través de ellos podemos percibir cuáles son sus intereses sobre el problema y que esperan como resultado, como disponer de un personal adecuado para la realización de los procesos de almacenamiento y para otorgar una adecuada dispensación de los medicamentos, aportando un servicio de calidad que permita adquirir un producto que satisfaga la necesidad del cliente. Es necesario enfatizar que el investigador es un involucrado muy importante dado que su interés será definir la solución a la problemática que se presenta en la farmacia para garantizar un cambio en la dispensación de los medicamentos.

Los problemas percibidos que se pueden detectar sobre el problema central es el no disponer el apoyo del personal para llevar a cabo el adecuado almacenamiento de medicamentos, así como para proporcionar una dispensación sin errores, el problema radica en que el personal pierde demasiado tiempo al momento de encontrar un medicamento, lo que impide que se desarrolle con normalidad la farmacia.

Capacidades, recursos y mandatos, entre los recursos o posibles compromisos se encuentra la capacitación al personal sobre almacenamiento de medicamentos que permitan impulsar su aprendizaje y su aplicación fundamentando un correcto almacenamiento, perchando y una adecuada dispensación a fin de obtener la captación de más clientes.

En los conflictos se puede identificar el desinterés por aplicar los conocimientos adquiridos en la capacitación originando un mal almacenamiento de medicamentos, una incorrecta dispensación y por ende obteniendo clientes inconformes por el mal servicio otorgado y baja rentabilidad.

En los acuerdos los actores llegan a concesos y aportan con una atención eficiente y oportuna que se proporcionará al aplicar los procesos de almacenamiento y al realizar la dispensación de los medicamentos acorde a las necesidades del cliente a fin de garantizar la prestación del servicio de la manera más óptima, además de proveer la ayuda necesaria para que el proyecto continúe y sea aplicado por toda la organización, permitiendo que las actividades avancen con éxito, una vez aplicada la solución al problema que posee la farmacia, se podrá visualizar cambios en la dispensación.

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

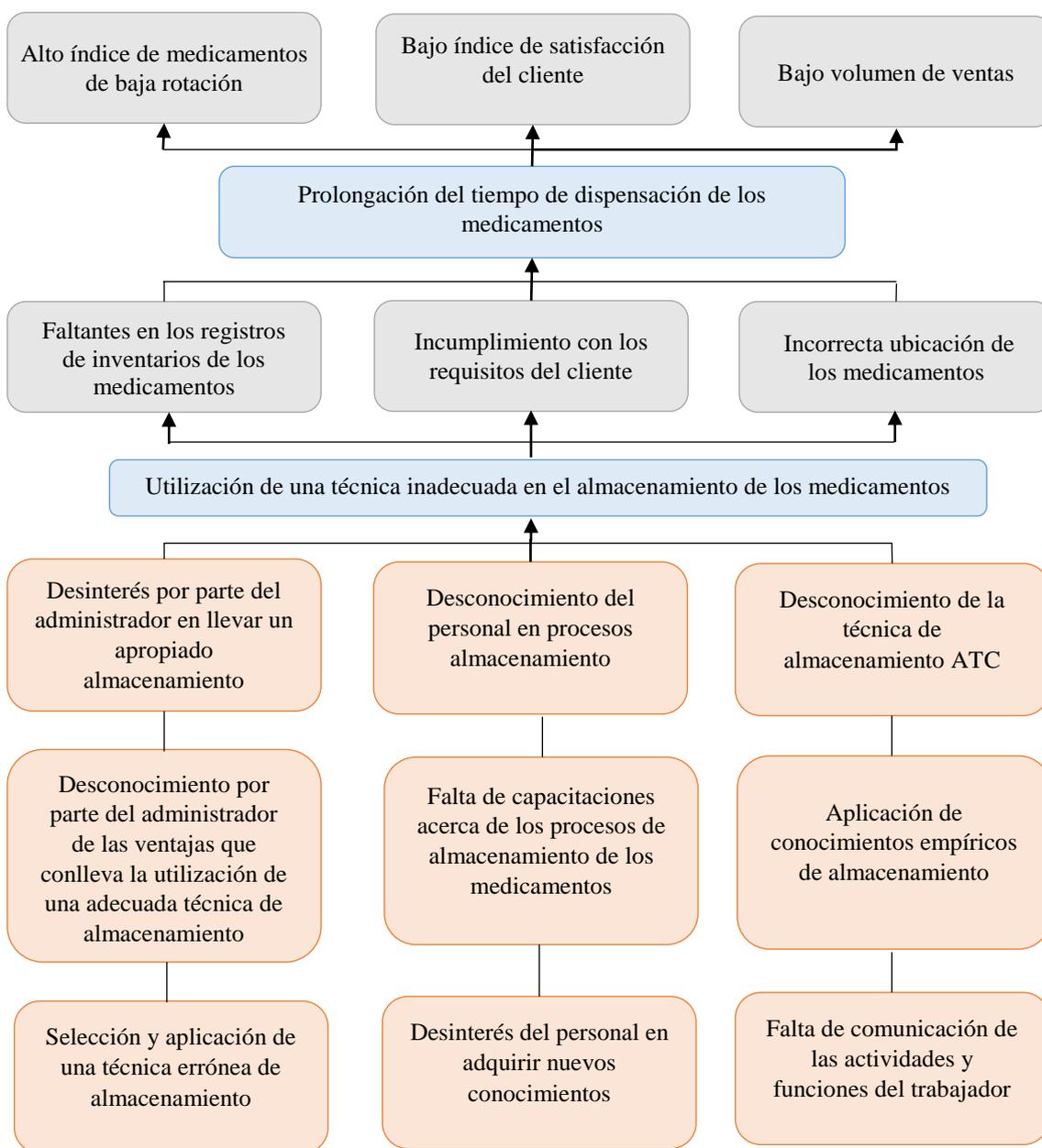
(Martinez & Fernandez, 2008) Sostienen que el árbol de problemas es una técnica que ayuda a desarrollar ideas que permiten identificar el problema y organizar la información recolectada, a través de un modelo que distingue las causas y consecuencias que generan un problema.

Los pasos a seguir para que el árbol de problemas sea realizado de manera efectiva son los siguientes:

- Definir cuál es el problema central
- Definir cuáles son las causas que generan el problema central
- Definir cuáles son los efectos que produce la causa del problema central.

(Ardaya, 2011)

Tabla 4: Árbol de Problemas



Nota: Causas y efectos de un almacenamiento inadecuado. Fernanda Guamán

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

El problema central que conforma el árbol de problemas es la utilización de una técnica inadecuada en el almacenamiento de los medicamentos, donde se observa las causas y efectos que hacen que se suscite dicho problema dentro de la organización.

La utilización de una técnica inadecuada en el almacenamiento conduce a la existencia de factores negativos para la farmacia, siendo que el almacenamiento es un proceso administrativo que garantiza la conservación de los medicamentos o productos de manera que se preserve su efectividad a la hora de ser utilizado en las personas.

Una de las causas más importantes es el desinterés que tiene el administrador para llevar un adecuado almacenamiento, puesto que es la persona que toma las decisiones, cumple y hace cumplir las normas, reglamentos y procedimientos a fin de lograr un óptimo desarrollo del servicio, además de seleccionar e integrar un adecuado almacenamiento de medicamentos, dado que si no se lleva un correcto almacenamiento, se genera sobre stock lo que trae consigo medicamentos próximos a vencer que constituyen pérdidas económicas.

Otra de las causas es el desconocimiento del personal en el proceso de almacenamiento ya que no están capacitados en dichos procesos y por ende lo hacen empíricamente o en algunos casos efectúan el almacenamiento de medicamentos de acuerdo a la experiencia adquirida en otros establecimientos farmacéuticos.

Por otro lado el principal efecto que se produce a causa de la utilización de una técnica inadecuada de almacenamiento son los faltantes en los registros de inventarios de los medicamentos, debido a la utilización de una mala técnica para almacenar los

medicamentos en las perchas, impidiendo conocer que productos existen en las perchas, que productos faltan y la cantidad que se debe comprar de un producto, sin el stock suficiente para vender, no sólo se pierde la venta, sino también clientes, el negar productos provoca que el consumidor se inconforme y asista a otro establecimiento por lo cual es fundamental garantizar la existencia de medicamentos en la cantidad necesaria para el funcionamiento de la farmacia.

Otro aspecto muy importante que se manifiesta dentro de la organización y por el cual realmente se da la necesidad de implementar un manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica ATC, es la prolongación del tiempo de dispensación del medicamento debido a la incorrecta ubicación de los medicamentos ya que esto impide que se encuentren y entreguen los medicamentos con mayor rapidez, se ocasiona imprecisión al momento de entregar el medicamento requerido y por ende se genere bajo índice de satisfacción del cliente otorgando a que asista a otra institución donde pueda ser atendido de una mejor manera y encuentre lo que necesita.

3.02 Árbol de Objetivos

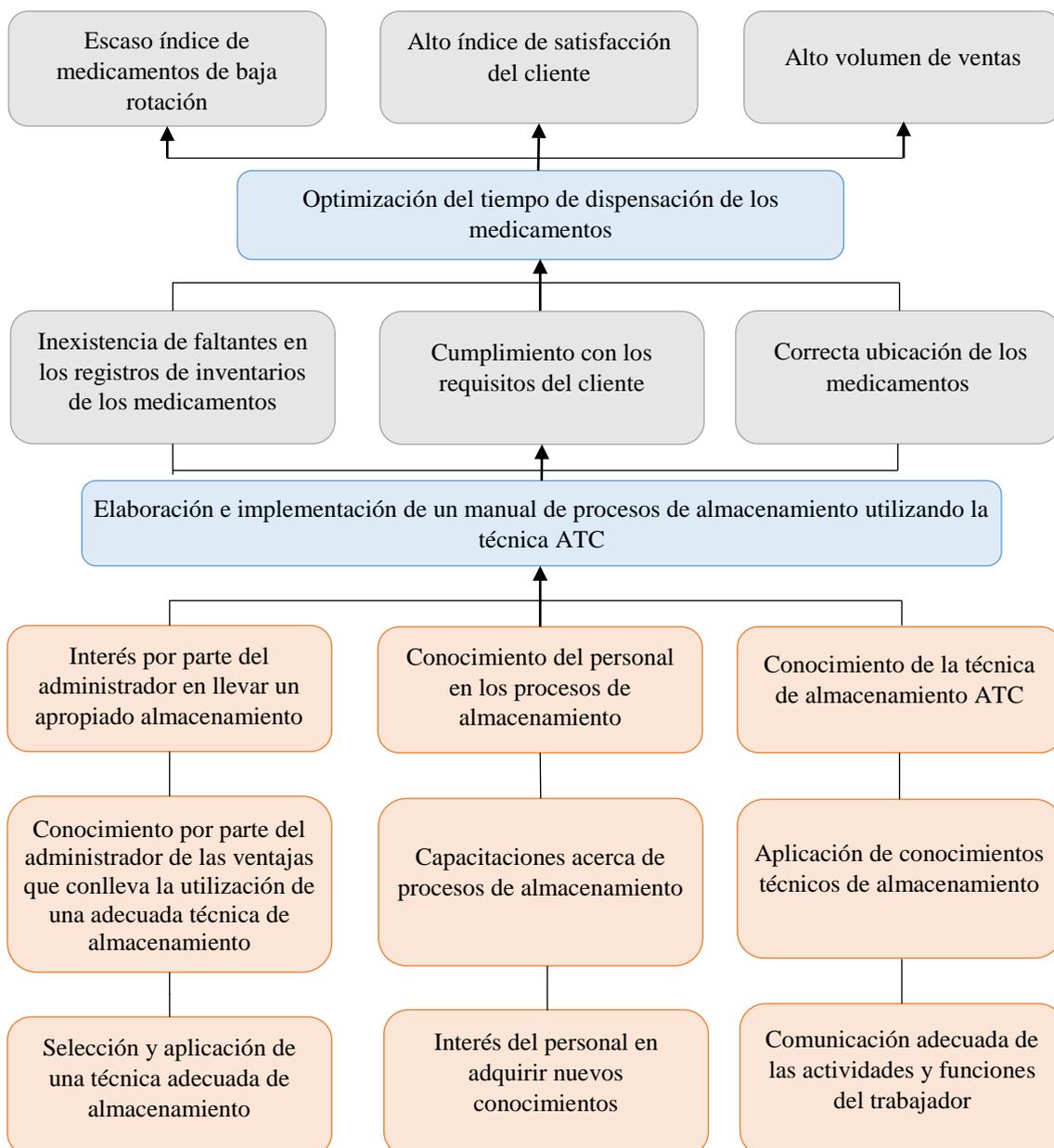
(Aldunate, 2008) Manifiesta que el árbol de objetivos es una herramienta que representa la situación esperada que deseamos obtener al resolver el problema y se construye transformando efectos en fines y causas en medios.

Los pasos para elaborar el árbol de objetivos son los siguientes:

- Convertir el problema central del árbol de problemas en el objetivo central que persigue el proyecto.
- Cambiar las causas del árbol de problemas en medios

- Cambiar los efectos del árbol de problemas en fines
- Examinar que el árbol de objetivos mantenga la lógica medio-fin
- En caso de ser necesario modificar el árbol de problemas y el árbol de objetivos. (Leon, 2016)

Tabla 5: Árbol de Objetivos



Nota: Medios y fines para un almacenamiento adecuado. Fernanda Guamán

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

A través del árbol de objetivos desarrollamos los componentes que son necesarios para adoptar el cambio y que exista una mejora dentro de la organización como es la aplicación de procesos de almacenamiento utilizando la técnica ATC a través de la elaboración e implementación de un manual, con el cual se espera obtener mejor personal capacitado sobre las actividades que se realizan dentro del proceso de almacenamiento desarrollado en la organización, con el fin de garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los medicamentos así como de mejorar la calidad del servicio, reducir los tiempos de dispensación con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios internos y externos.

De esta manera también se intenta disminuir aquellos desconocimientos que tengan el administrador y el personal sobre las ventajas que conlleva la utilización del almacenamiento aplicando la técnica ATC y para ello es fundamental capacitar al personal sobre los procesos de almacenamiento puesto que las actividades que se realizan en esta Área requieren que los empleados ejecuten con mayor orden el trabajo, además comprenderán la importancia de llevar un orden adecuado dentro de las perchas.

Por otra lado no existirán faltantes en los registros de inventarios de los medicamentos lo cual permitirá conocer y acceder a un stock necesario que permita ofrecer continuamente toda la variedad disponible de cada producto y fundamentalmente para no cargar con excesos ni faltantes de mercadería logrando así satisfacer a los clientes sin retraso alguno.

CAPITULO IV

ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

(Orellana, 2011) Argumenta que el análisis de alternativas es un conjunto de técnicas que representan las posibles soluciones que se convertirán en las alternativas necesarias para resolver el problema central.

(Media Castro, 2009) Da a conocer que el propósito del análisis de alternativas es identificar opciones que puedan ser realizadas y elegir la que genere los resultados esperados.

Para elegir dicha estrategia se definen criterios como impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social y factibilidad política con el fin de comparar con objetivos que puedan realizarse y decidir cuál de ellas es la adecuada. (Media Castro, 2009)

Tabla 6: Matriz de Análisis de alternativas

Matriz de Análisis de Alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Elaboración e implementación de un manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica ATC	4	4	3	4	4	19	Alta
Interés por parte del administrador en llevar un adecuado almacenamiento	4	4	3	3	3	17	Media Alta
Capacitaciones al personal sobre los procesos de almacenamiento	4	4	3	3	3	17	Media Alta
Conocimiento del personal en los procesos de almacenamiento	4	4	3	4	4	19	Alta
Comunicación adecuada de las actividades y funciones del trabajador	4	4	3	3	3	17	Media Alta
TOTAL	20	20	15	17	17	89	

Nota: Objetivos establecidos como alternativas para resolver el problema. Fernanda Guamán

4.01.01 Análisis Matriz de Alternativas

Por medio de la matriz de análisis de alternativas, se determina cuáles son las posibles soluciones que ayudaran a resolver la problemática que se manifiesta dentro del proyecto, como objetivo principal se identifica la elaboración de un manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica “ATC” obteniendo una puntuación

alta tanto en el impacto sobre el propósito como en la factibilidad social considerando que es importante brindar a los usuarios externos un servicio de calidad a la hora de entregar el producto requerido, logrando en el usuario externo seguridad, confiabilidad, y satisfacción en el instante de su compra.

Se estima una vez capacitado al personal sobre los procesos que se desarrollan en almacenamiento se aplique la correcta ubicación de medicamentos utilizando la técnica ATC que se expone en el manual, donde se observa también una puntuación alta de impacto sobre el propósito demostrando que la realización de dicho objetivo ayuda a optimizar el tiempo en la dispensación del producto.

Finalmente aportara a encaminar a una adecuada comunicación de las actividades y funciones que debe desempeñar el personal de la farmacia puesto que un empleado bien informado de lo que debe cumplir dentro de la organización, tiene el camino claro para alcanzar sus objetivos y contribuir a lograr los objetivos del establecimiento, evitando bajo rendimiento de su parte por la falta de seguridad en lo que debe o no debe hacer, por lo que es importante una buena comunicación con los empleados para que conozcan por dónde se deben mover y hacia donde deben dirigir sus pasos.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

(Rogers Muñoz, 2013) Expone que la matriz de análisis de impacto de los objetivos es una herramienta que se utiliza para comparar alternativas a través de métodos cualitativos o cuantitativos, las alternativas se encuentran en las filas y los criterios en las columnas en cada casilla se registra la valoración de la alternativa en relación al criterio correspondiente, la columna final sirve para la valoración de cada alternativa.

La matriz de análisis de impacto de los objetivos nos da a conocer el impacto central y determinar su factibilidad.

- Factibilidad de lograrse: (Alta-Media- Baja)
- Impacto de género :(Alta-Media- Baja)
- Impacto ambiental:(Alta-Media- Baja)
- Relevancia:(Alta-Media- Baja)
- Sostenibilidad:(Alta-Media- Baja)

(Rovayo Mancheno, 2013)

Esta herramienta tiene tres niveles de calificación que son los siguientes:

- Alto:4
- Medio:2
- Bajo:1

(Rovayo Mancheno, 2013)

Tabla 7: Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos

Objetivo	Factibilidad de lograrse (A-M- B) (4 – 2 – 1)	Impacto de genero (A-M- B) (4 – 2 – 1)	Relevancia (A-M- B) (4 – 2 – 1)	Sostenibilidad (A-M- B) (4 – 2 – 1)	Total
Elaboración e implementación de un manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica ATC	<ul style="list-style-type: none"> * Beneficios mayores que los costos * Cuenta con financiamiento para la realización del manual * Es favorable para los beneficiarios (Administrador y personal) Farmacia. * Aplicación de las normas establecidas en el reglamento de Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos. <p style="text-align: center;">16 puntos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalece conocimientos equitativamente dentro del personal * Incrementa la participación de los trabajadores, tanto hombres como mujeres * Beneficiados tanto hombres como mujeres en la utilización del manual * Se cumple lo que dice la ley sobre no discriminar en el trabajo según el genero <p style="text-align: center;">14 puntos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Responde a las expectativas de los beneficiarios * Corresponde a una guía para el personal de la farmacia * Los beneficios son deseados por propietario de la farmacia * Aplicación de las normas adecuadas de almacenamiento reguladas por el ARCSA <p style="text-align: center;">14 puntos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalece la participación del Administrador, propietario y personal * Permite que se mejore el almacenamiento de medicamentos * El personal contribuye con el correcto almacenamiento de medicamentos y con una óptima dispensación * Adaptación de las normas vigentes en las Buenas prácticas de Almacenamiento <p style="text-align: center;">14 puntos</p>	58 Puntos Alta

Nota: Valoración del objetivo principal en relación a la factibilidad, impacto, relevancia y sostenibilidad.
Fernanda Guamán

4.02.01 Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos

Una vez planteado el objetivo que consiste en elaborar un manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica “ATC”, que será utilizado por el personal de la farmacia New Pharmacy para optimizar la dispensación, resulta claro manifestar que es la opción más acertada de realizarse para el beneficio tanto del propietario como del personal de la farmacia.

Al elaborar el manual se asegura que la información sea clara, concisa, explique el beneficio que trae su implementación y sobre todo que sea de interés para los involucrados, puesto que se cuenta con el apoyo del propietario de la farmacia siendo la que otorgara la información necesaria para llevar a cabo el proyecto, además de contar con la tecnología idónea para la realización de dicho proyecto.

Otro aporte que se evidencia en el impacto de género es el fortalecimiento de conocimientos que cada trabajador sea hombre o mujer va a adquirir al momento de utilizar el manual, por ello es indispensable su aprendizaje para proporcionar un servicio de calidad, eficaz y responsable con los clientes.

El impacto ambiental contribuirá a proteger la salud de las personas, al poner en práctica el manual se asegura el cumplimiento de las normas adecuadas de almacenamiento, garantizando el mantenimiento de las características y propiedades de los medicamentos que permitan certificar el acceso a un tratamiento seguro y efectivo, pensando en el bienestar de las personas antes que los intereses comerciales o intereses financieros.

La relevancia que se fija dentro del proyecto es alta ya que a más de ser una guía para el personal de la farmacia asimismo beneficiara tanto al usuario interno como externo al hacer uso del manual obteniendo como resultados mayores conocimientos y ventajas al almacenar los medicamentos por la técnica ATC.

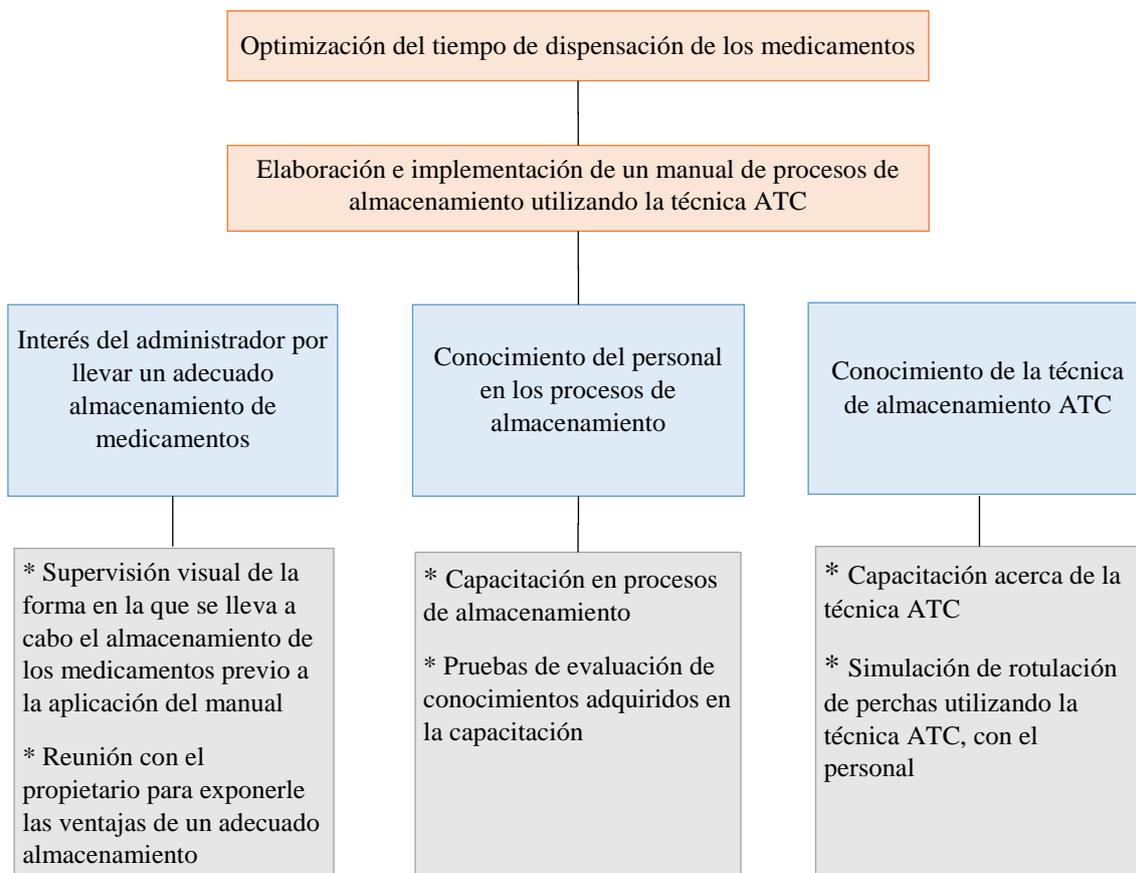
Por último pero no menos importante en la sostenibilidad se fortalece la participación del administrador, propietario y personal ya que están comprometidos en aportar con información que ayude a la elaboración del proyecto y de su respectivo manual.

4.03 Diagrama de Estrategias

Esta herramienta metodológica permite:

- Establecer la estructura y el alcance de las estrategias que intervienen en el proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.
- Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención de proyecto.
- Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes en el marco lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos. (Rovayo Mancheno, 2013)

Tabla 8: Diagrama de Estrategias



Nota: Identificación de las actividades para desarrollar los objetivos. Fernanda Guamán

4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias

Mediante la realización del diagrama de estrategias se establecen diferentes actividades que ayudaran a cumplir con los objetivos propuestos, así como a lograr la finalidad que se menciona en el proyecto.

Es esencial que exista interés del administrador por llevar un adecuado almacenamiento, por lo que se realizara una supervisión visual de la forma en la que se realiza el almacenamiento de los medicamentos, a fin de evidenciar la realidad de cómo y en qué condiciones se almacenan los medicamentos en la farmacia y de qué manera

afecta a la dispensación, logrando así que exista el deseo del administrador de aplicar un adecuado almacenamiento.

Es primordial que el personal farmacéutico disponga de conocimientos necesarios de procesos de almacenamiento, por lo que se realizara una capacitación, con la finalidad de que el personal ejecute correctamente cada una de las actividades que se desempeñan en dicho proceso.

Otro punto significativo es el conocimiento de la técnica de almacenamiento ATC que debe disponer el personal de la farmacia, por lo que se capacitara al personal sobre esta técnica, además de realizar una simulación de la rotulación de las perchas utilizando la técnica, con el objetivo de comprobar que conocen sobre que trata la técnica ATC, como se encuentran rotuladas las perchas y como se realiza el perchado.

4.04 Matriz de Marco Lógico

El marco lógico es una herramienta para la formulación de proyectos, la cual permite sustentar e instrumentar su diseño, ejecución, monitoreo y evaluación con el objetivo de verificar el progreso y comprobar si se están cumpliendo los objetivos.

La matriz del marco lógico está constituida por:

- Resumen Narrativo
- Indicadores
- Medios de Verificación
- Supuestos. (Universidad Autonoma de Occidente, 2007)

Tabla 9: Matriz de Marco Lógico

	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Finalidad Optimización del tiempo de dispensación de los medicamentos	Tiempo promedio de dispensación $\frac{\text{Tpo. de atención con la técnica ATC}}{\text{Tpo. de atención con la técnica por laboratorios}} - 1 * 100$	Excel para verificar la optimización del tiempo en la dispensación	Dependientes proactivos
Propósito Elaboración e implementación de un manual de procesos de almacenamiento utilizando la técnica ATC	Porcentaje de procesos implementados $\frac{\text{Procesos implementados}}{\text{Procesos diseñados}} * 100$	Manual de procesos	Personal satisfecho con los resultados obtenidos
	Porcentaje de medicamentos perchados adecuadamente $\frac{\text{Medicamentos perchados adecuadamente}}{\text{Medicamentos totales}} * 100$	Cuadros de medicamentos ordenados con la técnica ATC	Se realiza un adecuado ordenamiento con la técnica ATC
Componentes * Interés por parte del administrador en llevar un adecuado almacenamiento * Conocimiento del personal en los procesos de almacenamiento * Conocimiento de la técnica de almacenamiento ATC	$\frac{\text{Tpo. de atención con la técnica ATC}}{\text{Tpo. de atención con la técnica por laboratorios}} - 1 * 100$	Excel para verificar la optimización del tiempo en la dispensación	Dependientes proactivos
	Porcentaje de conocimiento de procesos de almacenamiento $\frac{\text{Promedio Nota obtenida}}{\text{Nota esperada}} * 100$	Pruebas realizadas previo a la capacitación	Personal de farmacia dispuestos aplicar procesos adecuados de almacenamiento
	Porcentaje de conocimiento de la técnica ATC $\frac{\text{Promedio Nota obtenida}}{\text{Nota esperada}} * 100$	Pruebas realizadas previo y posterior a la capacitación	Personal dispuesto a perchar los medicamentos con la técnica ATC

Actividades	Presupuesto		
* Supervisión visual de la forma en la que se lleva a cabo el almacenamiento previo a la aplicación del manual	\$ -	Reporte de observación	El propietario de la farmacia autoriza la supervisión y el reporte
* Reunión con el propietario para exponerle las ventajas de un adecuado almacenamiento	\$-	Diapositivas en el que se describen las ventajas de un adecuado almacenamiento	El administrador acepta la implementación del manual de procesos de almacenamiento
*Capacitaciones acerca de los procesos de almacenamiento	\$ 50	Registro de la capacitación	Capacitación por parte del ARCSA
* Pruebas de evaluación de los conocimientos de procesos de almacenamiento	\$ 1,20	Pruebas realizadas previo y posterior a la capacitación	Evaluar el conocimiento de los procesos de almacenamiento adquiridos
* Capacitación acerca de la técnica ATC	\$ 50	Registro de la capacitación	Disponibilidad del material adecuado
* Rotulación de las perchas aplicando la técnica ATC, con ayuda del personal	\$ 3,50	Evidencias fotográficas de la rotulación	Disponibilidad de rótulos con las letras y números de los grupos terapéuticos

Nota: Representación de la finalidad, propósito, componentes y actividades para verificar su cumplimiento.
 Fernanda Guamán

4.04.01 Análisis Matriz del Marco Lógico

El marco lógico presenta puntos esenciales que ayudan a identificar el propósito del proyecto que consiste en elaborar e implementar un manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica ATC con la única finalidad de optimizar el tiempo que se lleva en la dispensación de los medicamentos.

Al realizar el análisis del marco lógico podemos observar que el beneficio fundamental del proyecto es que a todo el personal le interese aplicar los procesos de almacenamiento para mejorar la dispensación y no poseer pérdida de tiempo al momento de entregar un medicamento.

Como podemos observar existen muchos indicadores los cuales ayudaran a verificar el cumplimiento de cada una de las actividades que se han planteado en nuestro proyecto, además de contar con los respectivos medios de verificación mediante los cuales podemos demostrar que se han obtenido los resultados para los parámetros seleccionados, además de ser las fuentes de datos e información necesarios para validar los indicadores.

De igual manera se plantean actividades que se deben cumplir para producir cada uno de los componentes del proyecto y que implican un costo para su realización.

Por otro lado los supuestos planteados establecen acciones y decisiones que tienen que suceder para lograr completar las actividades, así como la de obtener un personal capacitado en la técnica ATC disponiendo del material adecuado que permita el entendimiento del personal para su respectiva aplicación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Los manuales tienen su origen durante la Segunda Guerra Mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a éste mediante manuales, “los manuales administrativos constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente”. (Escuela Politécnica del Ejército, 2002, pág. 2)

La guía para el almacenamiento de medicamentos que desarrolla (Remediar, 2013) tiene como objetivo establecer un procedimiento que presente las características físicas del lugar de almacenamiento, así como los medios de preservar los medicamentos enfocándose en la utilización de recursos, además esta guía servirá para adecuar el orden de almacenamiento, conservación y suministro de los medicamentos y adicionalmente favorecerá en la capacitación del personal involucrado ofreciendo información clara y sencilla de comprender.

El propósito de realizar un manual de procesos radica en el apoyo de carácter técnico y administrativo en el área de almacenamiento que ofrecerá a la farmacia New Pharmacy ubicada en el sector de la Planada, para sustentar el funcionamiento y la presentación del área antes manifestada es preciso fundamentarse en normativas que permitan efectuar un correcto almacenamiento mediante una técnica adecuada como es la técnica “ATC”, involucrando tanto a el dueño de la farmacia como al personal que labora en mencionado establecimiento, a través de un instrumento de fácil aplicación como es el manual de procesos que permiten conocer y desarrollar esta área.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

5.02.01 Tipos de Investigación

Como lo señala (Medina, 2008) existen diversos tipos de investigación que determinan los pasos, técnicas o métodos que se utilizan dentro del tema de estudio, además permiten analizar los datos recolectados dentro de la investigación.

La investigación se puede clasificar de diversas maneras entre las principales se encuentran las siguientes:

5.02.01.01 Investigación exploratoria

Se centra en descubrir, permite aproximarse a fenómenos desconocidos con el objetivo de aumentar el grado de adaptación a dicho fenómeno.

5.02.01.02 Investigación descriptiva

Busca proyectar una imagen o figura del fenómeno estudiado a partir de sus características, con el propósito de identificar como es y cómo se presenta el fenómeno.

5.02.01.03 Investigación explicativa

Permite entender o comprender las causas que hacen que se manifieste un fenómeno, pretenden responder a preguntas como: ¿Por qué ocurre? y ¿En qué condiciones ocurre?

5.02.01.04 Investigación de campo

Determina y distingue el lugar donde se desarrolla la investigación y el tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

5.02.01.05 Investigación experimental

El investigador controla y altera las características que se estudian con la finalidad de observar los resultados para evitar que otros intercedan en la observación.

5.02.01.06 Investigación teórica

Consiste en generar conocimientos que permitan explicar o comprender las bases de hechos o fenómenos.

(Franco, 2011)

5.02.01.07 Investigación a utilizar

El proyecto es de investigación teórica dado que permite estudiar y entender el problema a través de la recolección de datos, explicativa puesto que busca el porqué del problema mediante la determinación de las causas y efectos que inciden en el problema y de campo ya que permite observar y recolectar datos reales y directos obtenidos del lugar donde ocurre el problema con el objetivo de establecer soluciones acordes al mejoramiento o eliminación del problema.

5.02.03 Métodos de investigación

De acuerdo con (Durand, 2011) son conjuntos de procedimientos relacionados entre sí que nos permiten organizar las actividades para demostrar una hipótesis, lograr un determinado objetivo planteado previamente o dar una respuesta al problema en estudio.

(Robles, 2017) Determina al método deductivo y al método inductivo como dos enfoques opuestos dentro de la investigación donde su aplicación dependerá de la situación que se desea investigar.

Los métodos de investigación son los siguientes:

5.02.03.01 Método Deductivo

Razonamiento que parte de lo general a lo particular, se inicia con un argumento general o hipótesis, se examinan las posibilidades para llegar a una conclusión específica, y si todas las posibilidades son ciertas la conclusión debe ser cierta.

5.02.03.02 Método Inductivo

Razonamiento que parte de lo particular a lo general, es decir inicia con la observación de los hechos específicos aceptados como válidos y como fuentes de evidencia para obtener conclusiones de carácter general.

(Robles, 2017)

5.02.03.03 Método a utilizar

El presente proyecto se orienta a la aplicación del método deductivo porque nos permite obtener conclusiones lógicas a partir de suposiciones anteriormente consideradas que puedan afectar el transcurso del estudio e inductivo porque se puede

observar y experimentar los hechos que se suscitan dentro de un problema para así poder llegar a una conclusión o resolución.

5.02.04 Técnicas para Recolectar Información

Para (Contreras D. J., 2014) las técnicas son el camino que el investigador debe seguir y utilizar para encontrar la información necesaria que proporcione respuesta o solución al problema en estudio.

Entre las siguientes técnicas de recolección de información se encuentran:

5.02.04.01 Observación

Permite indagar y estudiar los aspectos más importantes de un hecho o fenómeno comprendiendo así el entorno donde se desarrolla.

5.02.04.02 Entrevista

Es una técnica de comunicación interpersonal establecida entre el investigador y la persona a ser entrevistada con el objetivo de recopilar información a través de una serie de preguntas y respuestas relacionadas con la problemática que se desea investigar.

5.02.04.03 Encuesta

Técnica para recopilar información de una población o muestra donde el investigador a través de un cuestionario interroga y obtiene datos importantes relacionados con el problema y después de un análisis se adquieren conclusiones de los datos recogidos en dicha encuesta. (Contreras D. J., 2014)

5.02.04.04 Técnica a ser utilizada

Para la recolección de información se aplicó una entrevista dirigida al personal interno de la farmacia New Pharmacy, con el objetivo de obtener información acerca del conocimiento de procesos de almacenamiento que posee el personal de la farmacia.

Posterior a la realización de la entrevista se procederá a realizar un análisis general de la información otorgada en cada pregunta, puntualizando las razones por las cuales se debe elaborar el manual.

5.02.05 Fundamentaciones de la Investigación

5.02.05.01 Fundamentación Legal

Como expresa (Logroño, 2016) en la fundamentación legal se selecciona y cita de los documentos legales el texto de los artículos, leyes, reglamentos o mandatos que tengan relación directa con el tema del proyecto a estudiar.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008)

(Decreto Legislativo 0) “en el artículo 32, establece que la salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos, y otros que sustenten el buen vivir, así como también, dispone que el estado garantizara este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas, y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención, integral de salud, salud sexual, y salud reproductiva, y, que la prestación de servicios de salud se registrá,

por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución, y bioética, con enfoque de género y generacional”.

Según el reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos. (ARCSA, Reglamentos, 2014)

(Acuerdo No.00004872) la Ministra de Salud Pública Considerando que con decreto ejecutivo No.1290 de 30 de agosto de 2012 publicado en el registro oficial No.788 de 13 de Septiembre de 2012 se creó la agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA, la cual tiene entre sus atribuciones y responsabilidades las siguientes:”Art.10. Son atribuciones y responsabilidades de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.7.verificar el cumplimiento de la normativa y emitir los certificados correspondiente a: Buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas de laboratorio, buenas prácticas de dispensación y farmacia, buenas prácticas de almacenamiento y distribución entre otras de su competencia”.

Según el Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos. (ARCSA, Guía de usuario versión 1.0, 2015)

“En conformidad en Art. 23 del reglamento y funcionamiento de establecimientos farmacéuticos, Acuerdo ministerial 813, se establecen los deberes y obligaciones del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable de la farmacia”

- a. Realizar la supervisión técnica permanente para que la adquisición y dispensación de los medicamentos se haga conforme lo determina la ley y normativa vigente
 - b. Verificar fechas de elaboración y de vencimiento de los medicamentos;
- Verificar que todos los medicamentos, cosméticos, productos higiénicos y demás

-
- s productos autorizados para la venta en farmacias, cumplan con los requisitos establecidos para el etiquetado según corresponda;
- Controlar que en la farmacia se cumpla con las buenas prácticas de dispensación y farmacia para su normal funcionamiento y se mantenga stock permanente de medicamentos;
- c. Responsabilizarse personalmente de la preparación de recetas o fórmulas magistrales y oficinales
 - d. Responsabilizarse del control permanente de recetas despachadas y al final de cada año, solicitar a la respectiva Dirección Provincial de Salud el permiso para proceder a su destrucción
 - e. Responsabilizarse del control permanente de las recetas específicas para la dispensación de medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas; de este control presentará informes mensuales al Instituto Nacional de Higiene, dentro de los diez primeros días de cada mes; y
 - f. No dispensar y pedir al médico la rectificación de la receta, en el caso de que esta contenga dosis mayores a las prescritas en las farmacopeas oficiales, o que exista incompatibilidad de asociación en la mezcla de dos o más sustancias, salvo el caso en que la dosis esté escrita en letras y subrayada.

5.02.05.02 Fundamentación Conceptual

En la fundamentación conceptual (Montes, 2017) señala que se definen textualmente conceptos o términos importantes utilizados en la investigación con el fin de evitar distintas interpretaciones.

5.02.05.02.01 Almacenamiento

El almacenamiento es el proceso mediante el cual se asegura la calidad de los medicamentos durante su permanencia en la bodega, almacén o farmacia, garantizando las condiciones de eficacia y seguridad requeridas por el fabricante, incluso hasta que el producto es entregado al usuario final. El almacenamiento considera diferentes aspectos técnicos como: adecuación del área, dotación requerida, control de factores ambientales y aspectos administrativos como la gestión de inventarios, lo cual puede resumirse en los principios básicos, la logística, la gestión del inventario y finalmente las pautas para la evaluación del almacenamiento. (Buenas Tareas, 2012)

5.02.05.02.02 Diagrama Funcional

Es una representación gráfica o dibujo de figuras geométricas que sirve para mostrar el funcionamiento de, ya sea, una institución, empresa, equipo, club o una máquina o teoría científica. (Mundo Informatico, 2014)

Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (Manene, 2011)

5.02.05.02.03 Dispensación

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

Son elementos importantes de esta orientación, entre otros, el énfasis en el cumplimiento del régimen de dosificación, la influencia de los alimentos, la interacción con otros medicamentos, el reconocimiento de reacciones adversas potenciales y las condiciones de conservación del producto. (ARCSA, 2015, pág. 4)

5.02.05.02.04 Medicamento

Es toda preparación o forma farmacéutica, cuya fórmula de composición expresada en unidades del Sistema Internacional, está constituida por una sustancia o mezcla de sustancias, con peso, volumen y porcentajes constantes, elaborada en laboratorios farmacéuticos legalmente establecidos, envasada y etiquetada para ser distribuida y comercializada como eficaz para diagnóstico, tratamiento, mitigación y profilaxis de una enfermedad, anomalía física o síntoma, o el restablecimiento, corrección o modificación del equilibrio de las funciones orgánicas de los seres humanos y de los animales. (ARCSA, 2015, pág. 5)

5.02.05.02.05 Facturación

Recopilar y organizar la información que generan los diferentes servicios sobre la atención prestada a un cliente, producir una factura para realizar el cobro. (Hime, 2010, pág. 4)

5.02.05.02.06 Ficha de procesos

Es la descripción detallada del proceso que contiene todas aquellas características relevantes para la gestión del proceso, podremos registrar algunos elementos como: nombre del proceso, descripción, misión/objetivo, responsable, destinatario, inicio/fin,

entradas, salidas, indicadores, registros, procedimientos asociados y aplicación informática. (Turmero, 2015)

5.02.05.02.07 Ficha de actividades

Es la descripción de las acciones que tienen lugar dentro de los procesos y son necesarias para generar un determinado resultado y constituye la parte más importante de los diagramas de flujo. (Perugachi, 2004, pág. 18)

5.02.05.02.08 Técnica ATC

El código ATC es el código de clasificación anatómica-terapéutica-química asignado por el Collaborating Centre for Drug Statistics Methodology de la OMS. En el sistema de clasificación ATC, los medicamentos se dividen en grupos diferentes conforme al órgano o sistema sobre el cual actúan. Los medicamentos se clasifican en grupos a cinco niveles diferentes. También se dividen en 14 grupos principales (1r. nivel), con un subgrupo farmacológico/terapéutico (2do. nivel). Los niveles 3ro y 4to son subgrupos químicos / farmacológicos / terapéuticos y el 5to nivel es la sustancia química.

(MINSALUD, 2013)

Tabla 10: Técnica ATC

A = Grupo anatómico A02 = Grupo terapéutico principal A02A = Subgrupo terapéutico A02AB = Subgrupo químico terapéutico A02AB01 = Principio activo	Por ejemplo, el código N05BA12 indica: N Sistema Nervioso 05 Psicofármacos B Ansiolíticos A Derivados Benzodiazepínicos 12 Alprazolam
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: Ejemplo de almacenamiento con la técnica ATC. Ministerio de Salud Pública

5.02.05.02.09 Perchado

Es la acción de ubicar los productos en perchas o estanterías que estén a la altura de los ojos del comprador, con el objetivo de llamar su atención, o estimular a realizar la compra del producto. (El Universo, 2007)

5.02.05.02.10 Proceso

Es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada “inputs” en elementos de salida o resultados “output”, es decir las actividades de cualquier organización se constituyen como integrantes de un proceso determinado. (Aragon, 2005 , pág. 2)

5.02.05.02.11 Procedimiento

Es la forma específica de llevar a cabo una actividad, un subproceso o proceso. Los procedimientos se plasman por escrito en documentos que explican paso a paso que debe hacerse. (Aragon, 2005 , pág. 2)

5.02.05.02.12 Recepción

En este sitio se colocan sobre pallets los medicamentos que van a ser ingresados posteriormente al almacenamiento, allí se ejecuta la recepción administrativa y técnica, para asegurar que los medicamentos correspondan a las cantidades y especificaciones técnicas solicitadas, con su respectiva documentación y en el plazo correcto. (MSP, 2009, pág. 9)

5.02.05.02.13 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. También se define como la verificación de existencias por parte del personal del servicio farmacéutico. (Webyempresa, 2016)

5.02.05.02.14 Servicio Farmacéutico

Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva.

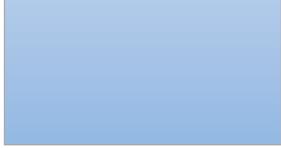
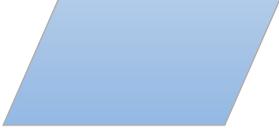
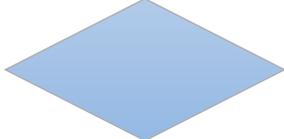
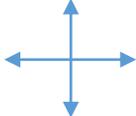
5.02.05.02.15 Simbología

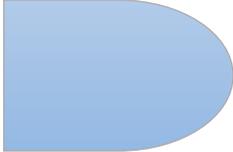
El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. (Mendez, 2015)

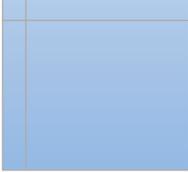
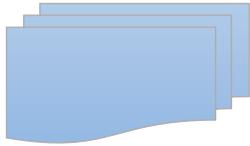
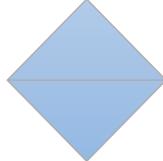
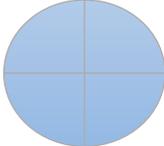
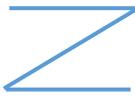
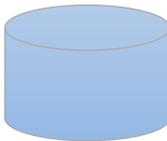
Es importante mencionar las reglas que se deben seguir para construir un diagrama de flujo:

- Indicar claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Las líneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales
- No cruzar las líneas de flujo empleando los conectores adecuados sin hacer uso excesivo de ellos. (Ariel, 2007)

Tabla 11: Simbología

<p style="text-align: center;">Inicio/Fin</p> <p>Indica el inicio y el final del diagrama de flujo</p>	
<p style="text-align: center;">Operación/Actividad</p> <p>Símbolo de proceso, Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.</p>	
<p style="text-align: center;">Documento</p> <p>Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>	
<p style="text-align: center;">Datos</p> <p>Indica la salida y entrada de datos.</p>	
<p style="text-align: center;">Almacenamiento/Archivo</p> <p>Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.</p>	
<p style="text-align: center;">Decisión</p> <p>Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos</p>	
<p style="text-align: center;">Líneas de Flujo</p> <p>Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.</p>	
<p style="text-align: center;">Conector</p> <p>Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.</p>	

<p align="center">Conector de página</p> <p>Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.</p>	
<p align="center">Inspección y Medición</p> <p>Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.</p>	
<p align="center">Transporte</p> <p>Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.</p>	
<p align="center">Entrada de bienes</p> <p>Indica productos o materiales que ingresan al proceso.</p>	
<p align="center">Demora</p> <p>Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.</p>	
<p align="center">Entrada manual</p> <p>Representa un paso en el que se pide al usuario que introduzca la información manualmente</p>	
<p align="center">Preparación</p> <p>Representa un ajuste a otro paso en el proceso.</p>	
<p align="center">Proceso predefinido</p> <p>Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande.</p>	

<p align="center">Operación manual</p> <p>Indica una secuencia de comandos que continuarán repitiéndose hasta que se detenga manualmente.</p>	
<p align="center">Almacenamiento interno</p> <p>Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.</p>	
<p align="center">Multidocumento</p> <p>Representa multidocumento en el proceso.</p>	
<p align="center">Datos almacenados</p> <p>Indica un paso donde se almacenan los datos.</p>	
<p align="center">Ordenar</p> <p>Indica un paso que organiza una lista de elementos en una secuencia o establece según algunos criterios predeterminados.</p>	
<p align="center">Símbolo O</p> <p>Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas.</p>	
<p align="center">Comunicación remota</p> <p>Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos vía telefónica y de radio entre otros</p>	
<p align="center">Base de datos</p> <p>Indica que la formación debe registrarse o conservarse en un sistema de información</p>	

Nota: Conectores de un diagrama de flujo. Fernanda Guamán

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.03.01 Tema

Manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica Anatómica Terapéutica Química “ATC” en la farmacia New Pharmacy ubicada en el sector la Planada DMQ
Periodo 2017-2018

5.03.02 Introducción

El documento tiene como objetivo definir las actividades necesarias para organizar y desarrollar los procesos relacionados con el almacenamiento de los medicamentos a través de la técnica ATC que requiere la Farmacia New Pharmacy.

Este documento contribuye a la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas al personal, propiciando de esta manera la inexistencia de errores en la selección del medicamento y el ahorro de tiempo en la dispensación.

En el contenido se señalan los objetivos específicos, alcance, descripción de cargos, descripción de actividades, ficha de procesos, ficha de actividades y diagramas de flujo.

Se decide elaborar un Manual de procesos de almacenamiento acorde con los principios y lineamientos de: Ley Orgánica de Salud, Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos, Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos, Manual de Procesos para la Gestión del Suministro de Medicamentos; con el objetivo de fortalecer el sistema de gestión farmacéutica que garantice el cumplimiento de los objetivos.

El Manual se hará conocer a través de una capacitación, será entregado al propietario del establecimiento y deberá permanecer en la Farmacia a disposición del personal que ejecuta los procesos operativos. Es responsabilidad del administrador de la farmacia, velar por el cumplimiento de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el Área de almacenamiento.

5.03.03 Objetivos

5.03.03.01 Objetivo General del Manual

Desarrollar la gestión farmacéutica en la Farmacia New Pharmacy, estableciendo procesos eficientes basados en las Buenas Practicas de Almacenamiento utilizando la técnica ATC, para lograr una efectiva realización de las actividades que se desarrollan en el área garantizando que se apliquen en los medicamentos las normas de seguridad y calidad, así como para optimizar el tiempo de dispensación con la finalidad de ofrecer un servicio farmacéutico adecuado.

5.03.03.02 Objetivos Específicos del Manual

- Implementar un modelo de gestión farmacéutica identificando las actividades inherentes a estos procesos y a los responsables de su ejecución y cumplimiento
- Definir procesos que guíen al cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de almacenamiento.
- Definir de forma clara las actividades a realizar, con el fin de minimizar la posibilidad de errores por parte del personal, aportando al aprendizaje del

personal nuevo y apoyando en forma permanente al personal antiguo, para el desarrollo de sus funciones.

5.03.04 Estructura y Uso del manual

En el presente manual se describen los procesos de gestión farmacéutica, los mismos que se definen por su ficha de procesos, ficha de actividades y con su respectivo diagrama de flujo.

5.03.05 Alcance

Este proceso inicia desde el almacenamiento de medicamentos donde el producto llega a la bodega de la farmacia, para después perchar bajo el método ATC para su fácil localización, termina una vez sea entregado el producto al cliente.

5.03.06 Marco Legal

1. (Ministerio de Salud Pública) Ley Orgánica de Salud y su reglamento
2. (ARCSA) Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos. Acuerdo Ministerial 813, Registro Oficial 513 de 23-ene-2009.
3. (ARCSA) Reglamento de Buenas Prácticas para Establecimientos Farmacéuticos. Acuerdo Ministerial 4872 Registro Oficial Suplemento 260 de 04-jun.-2014
4. (ARCSA) Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos, R.O. 260 del 4 junio de 2014.

5.03.07 Componentes

Los elementos que conforman las Buenas Prácticas de Almacenamiento, para su respectivo cumplimiento son:

- Organización
- Personal del establecimiento farmacéutico
- Infraestructura de las áreas o instalaciones para el almacenamiento
- Equipos y materiales
- Recepción de productos
- Dispensación de los medicamentos
- Documentación general
- Devolución de los medicamentos

(ARCSA, 2014)

5.03.07.01 Organización

La organización debe responder al flujo unidireccional de la bodega de acuerdo al proceso secuencial por los diferentes sitios de trabajo, hasta concluir el proceso. (Paez & Veronica, 2016)

Dentro de su organización la farmacia New Pharmacy dispone de lo siguiente:

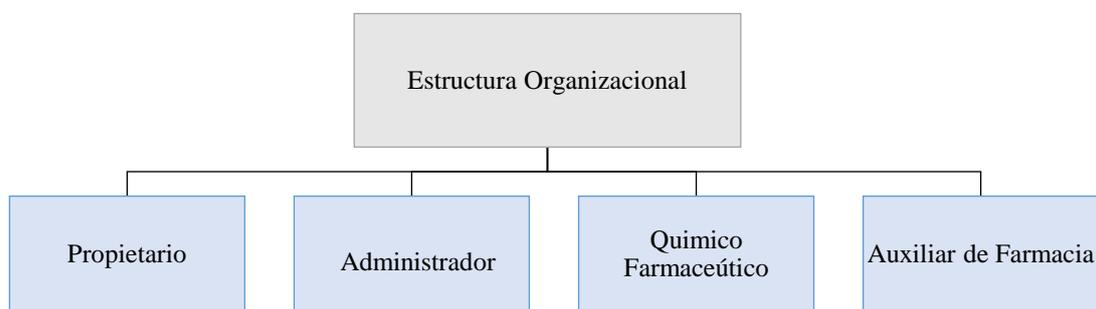
- Medios y equipos adecuados para el almacenamiento de medicamentos
- Documentación técnica de sus actividades

5.03.07.02 Personal del establecimiento Farmacéutico

Todo personal involucrado en la bodega de medicamentos debe recibir capacitación y/o inducción adecuada (al inicio de sus funciones) en relación a las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), reglamentos, procedimientos de seguridad y distribución.
(Paez & Veronica, 2016)

El personal de la farmacia New Pharmacy está compuesto por:

Tabla 12: Estructura Organizacional



Nota: Estructura Organizacional de la Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

5.03.07.03 Infraestructura de las Áreas o Instalaciones para el Almacenamiento

La infraestructura y espacio físico de la bodega para el almacenamiento de medicamentos, debe ser apropiada y acorde con las condiciones del almacenamiento para que garanticen la funcionalidad, seguridad y efectividad de los medicamentos.
(Paez & Veronica, 2016)

La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos, con el propósito de evitar cualquier condición desfavorable que pueda afectar la calidad de los medicamentos y la seguridad del personal, para lo cual debe cumplir con lo siguiente:

- Deben estar ubicadas adecuadamente de manera que faciliten su limpieza y operaciones
- Las paredes deben ser resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura
- Los techos y/o cielo-rasos de material que no permita el paso de los rayos solares
- Debe permitir la organización correcta de productos para evitar confusiones en el orden de almacenamiento y deben permitir una rotación correcta de las existencias y facilitar el movimiento del personal y los productos. (Paez & Veronica, 2016)

La infraestructura del almacenamiento de la farmacia New Pharmacy posee lo siguiente:

5.03.07.03.01 Condiciones locativas

- Posee 8 perchas para la ubicación de los medicamentos, rotuladas con el nombre del laboratorio.
- Posee 2 counter para la ubicación de productos de higiene personal y vitaminas.
- Posee 4 estanterías de madera.
- Las paredes están pintadas de color blanco
- El cielo raso es de superficie lisa y limpia
- Los pisos del establecimiento son de baldosa

5.03.07.03.02 Condiciones ambientales

- La temperatura ambiente que mantiene la farmacia es de 19°C, es medida por el termómetro.

5.03.07.03.03 Condiciones físicas

- Los medicamentos son ordenados por el laboratorio

5.03.07.03.04 Condiciones Higiénicas

- Se mantiene siempre un aseo y limpieza de las áreas que dispone la farmacia
- Implementos de limpieza.
- Las perchas se encuentran limpias, libres de polvo
- Las cajas de los medicamentos se encuentran en buen estado sin polvo.

5.03.07.03.05 Áreas de la Farmacia

5.03.07.03.05.01 Área de recepción

Destinada para la revisión de los documentos entregados por el proveedor y a la verificación técnica y administrativa de los medicamentos, para asegurar que los mismos correspondan a las cantidades y especificaciones solicitadas antes de su ingreso al área de almacenamiento.

5.03.07.03.05.02 Área de cuarentena

Se ubican los productos que se encuentran en mal estado, o próximos a caducar.

5.03.07.03.05.03 Área de dispensación

Destinada para la preparación de los productos previo a su distribución.

5.03.07.04 Equipos y Materiales

Las bodegas de almacenamiento deberán disponer de lo siguiente:

- Equipos medidores de temperatura y humedad (termo higrómetro) debidamente calibrados
- Pallets, estanterías, armarios para almacenar cargas unitarias
- Extintores con su contenido vigente, según lo señalado en su etiqueta de identificación, en números suficientes y ubicados en lugares de fácil acceso
- Botiquines de primeros auxilios, ubicados en lugares de fácil acceso. (Paez & Veronica, 2016)

La Farmacia New Pharmacy cuenta con los siguientes equipos y materiales:

- 1 Termómetro
- 1 Extintor
- 1 Botiquín de primeros auxilios
- 4 Estanterías de madera

5.03.07.05 Recepción de Productos

Es la actividad correspondiente a la aceptación de los productos, incluye los procesos que deben llevarse a cabo para asegurar que la cantidad y calidad de los productos corresponde a las solicitadas. (ARCSA, 2014)

Previo al ingreso de los productos, el administrador de la farmacia quien es el que recibe el pedido, verifica en los documentos presentados por el proveedor que lo solicitado concuerde con la orden de compra. (ARCSA, 2014)

El área de recepción debe estar diseñada de forma que permita proteger los productos de las condiciones climáticas, que pudieran incidir en la calidad de los mismos; en este sitio se colocan sobre pallets los medicamentos que van a ser ingresados posteriormente al almacenamiento.

Dentro de la documentación que verifica el administrador de la farmacia New Pharmacy consta:

- Nombre del producto
- Forma farmacéutica
- Concentración del principio activo
- Cantidad recibida
- Fecha de elaboración
- Fecha de expiración
- Nombre y firma de la persona que le entrega

Adicionalmente verifica que el embalaje, envase secundario, envase primario y etiquetas se encuentren:

- Sellado con cinta adhesiva
- No posea deterioro el producto
- Las etiquetas sean legibles
- Se encuentren bien adheridas.

Luego de revisar la documentación y de verificar que el producto se encuentre en condiciones adecuadas antes del ingreso de los productos a la bodega de almacenamiento, el Auxiliar de farmacia realiza lo siguiente:

- Registrar su ingreso en el sistema Sifac
- Asigna la ubicación de los productos
- Ordena los medicamentos por laboratorio.

5.03.07.06 Dispensación de Medicamentos

El proceso de dispensación de medicamentos abarca todas las actividades que se realizan en la farmacia iniciando con la recepción, prescripción y finalizando en la entrega al cliente de los medicamentos que requieren receta médica así como los que no requieren de receta. (ARCSA, 2015)

Las actividades que realizan en la dispensación son las siguientes:

- Protocolo farmacéutico de iniciación
- Selecciona de las perchas los productos que el cliente va adquirir
- Realiza la facturación en donde registra el producto y la cantidad que desea el cliente, posteriormente ingresa los datos del cliente y de la farmacia, reflejando costos, descuentos, y el valor total que debe pagar.
- Finalmente entrega el producto al cliente con la respectiva información e instrucciones.
- Protocolo farmacéutico final

5.03.07.07 Documentación

Con la finalidad de cumplir con las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, se debe establecer y mantener un sistema de documentación que incluya los procedimientos estándar operativos, las instrucciones de trabajo y los registros necesarios para asegurar que los procesos se cumplan, con el fin de mantener la calidad de cada uno de los productos. (Paez & Veronica, 2016)

Los documentos generados para el almacenamiento deben ser conservados en forma impresa y electrónica en condiciones seguras y accesibles.

5.03.07.08 Devolución de los medicamentos caducados

El personal de la farmacia debe retirar de las perchas los medicamentos con fechas próximas a caducar y proceder como lo indica (ARCSA, 2009, pág. 7) que dice:

“Sesenta días antes de la fecha de caducidad de los medicamentos, las farmacias y botiquines notificarán a sus proveedores quienes tienen la obligación de retirar dichos productos sean estos en su presentación comercial completa o fracción como: caja conteniendo un frasco, blíster completo, ristra completa, entre otros, y canjearlos con otros cuya fecha de elaboración sea reciente”.

5.03.08 Filosofía Empresarial

5.03.08.01 Misión.

Somos una empresa que se dedica a la dispensación y expendio de medicamentos dedicada a brindar un servicio de excelencia en la venta de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos; llevando un perfecto equilibrio entre calidad y

precios, acompañados de promociones altamente competitivas que proporcionen una permanente satisfacción de cada uno de nuestros clientes, y con un horario de atención muy conveniente.

5.03.08.02 Visión.

Alcanzar un lugar importante en el sector comercial y ser reconocida como una de las farmacias con mejor atención a sus clientes, tener calidad en productos farmacéuticos y convencidos que nuestro trabajo vela por el bienestar de otros.

5.03.08.03 Valores

- Respeto: Tratar al cliente de la mejor manera
- Confianza: En los productos y servicios que ofrece
- Responsabilidad: Con el cumplimiento de las leyes.
- Compromiso: Brindar un servicio con ética

5.03.08.04 Políticas

1. Puntualidad
2. Responsabilidad.
3. El cliente siempre tiene la razón, por ser este la razón de ser de la empresa
4. Ofrecer un trato justo a todos los clientes en sus reclamos y solicitudes.

5.03.09 Modelo de Gestión Farmacéutica

El Modelo de Gestión Farmacéutica establece una serie de principios, procesos técnicos administrativos, técnicas y prácticas de gestión fundamentales que ayudan a ofrecer un servicio de calidad. Es característica fundamental del modelo de gestión

farmacéutica, la efectividad, el principio de colaboración y el compromiso de mejoramiento continuo, su contenido será el determinado en dicho modelo, donde se desarrollarán los criterios y requisitos establecidos en el Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos, Ley Orgánica de Salud y Buenas Prácticas de Farmacia. (Gonzalez, 2009)

5.03.10 Glosario

Accesibilidad: Es el grado en que todas las personas pueden utilizar un objeto o acceder a un servicio.

Cuantificar: Es la acción de enunciar o expresar numéricamente una cantidad

Eficiencia: Es la capacidad para lograr un objetivo empleando los medios más adecuados.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Farmacovigilancia: Es el seguimiento de los posibles efectos adversos de los medicamentos.

Manual: Es un instrumento administrativo que contiene la descripción ordenada de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una organización.

Protocolo: Son documentos que contribuyen a normalizar y estandarizar la práctica farmacéutica, con el fin de orientar al farmacéutico y facilitar la atención a los pacientes que acuden a las farmacias.

Stock: Son las existencias de un determinado producto que permite abastecer a los usuarios.

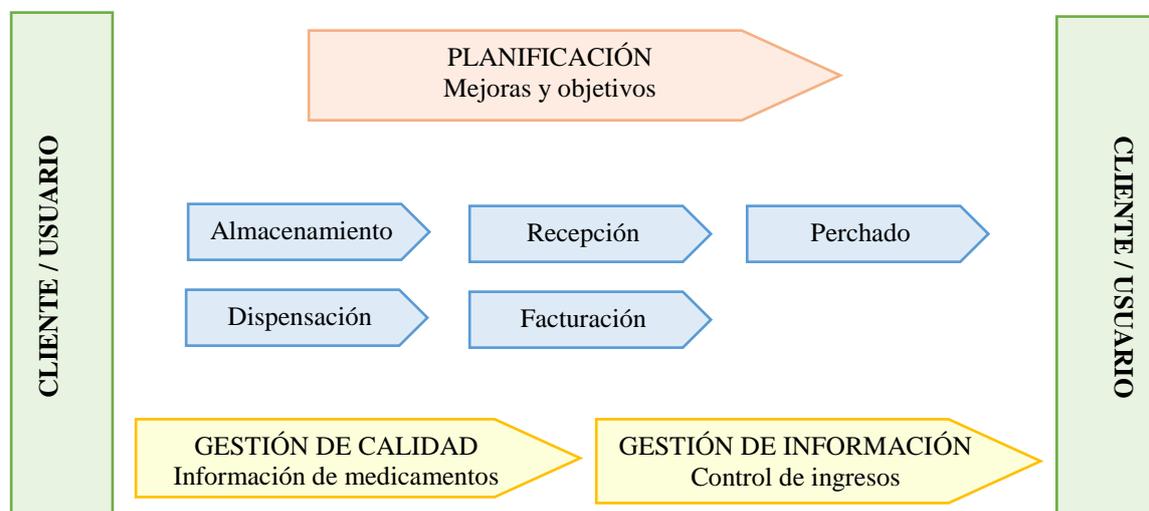
Macroproceso: Conjunto de procesos que tienen los mismos inicios y los mismos finales para el cliente y para la empresa pero que generalmente se requiere de solamente uno de los procesos a la vez.

Subproceso: Puede ser descrito como un proceso hijo y representa a una actividad con sub partes.

5.03.11 Mapa de Procesos

(Aiteco consultores, 2006) Expresa que el mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización donde se muestra la relación que existen entre procesos y con el exterior.

Tabla 13: Mapa de Procesos



Nota: Procesos estratégicos, claves y de apoyo de la farmacia. Fernanda Guamán

5.03.11.01 Procesos Estratégicos

Son fijados por el propietario de la farmacia, permiten definir la manera de operar dentro de su establecimiento, son el apoyo para la toma de decisiones relacionadas con la planificación, estrategias y las mejoras que se deben implementar en la farmacia.

(Conexion ESAN, 2016)

5.03.11.02 Procesos Claves

Están directamente vinculados al servicio que ofrece la farmacia y por ende al cliente y sus requisitos, quienes son los que perciben directamente sus resultados. (Conexion ESAN, 2016)

5.03.11.03 Procesos de Apoyo

Son los procesos fundamentales para conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a satisfacer las necesidades y expectativas que poseen los clientes de la farmacia. (Conexion ESAN, 2016)

5.03.12 Descripción de cargos

Tabla 14: Bioquímico Farmacéutico

Descripción del Cargo		
Nombre del cargo:	BIOQUÍMICO/ QUÍMICO FARMACÉUTICO	
Dependencia:	Administrativo	
Número de Cargos	Uno (1)	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Propietario	Administrador
		Dependiente / Auxiliar
		Practicante

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título, Tercer Nivel de Bioquímico/ Químico Farmacéutico
Requisitos de Experiencia	Manejo de medicamentos y control de calidad
Objetivo Principal	
Promover el uso racional del medicamento, realizando seguimiento continuo para optimizar el uso de los medicamentos y contribuir al logro de los objetivos terapéuticos, la farmacovigilancia y la calidad del uso de los medicamentos.	

Descripción de Actividades
Realizar la supervisión técnica permanente de la adquisición y dispensación de los medicamentos
Verificar fechas de elaboración y de vencimiento de los medicamentos.
Verificar que todos los medicamentos, cosméticos, productos higiénicos y demás productos autorizados para la venta en farmacias, cumplan con los requisitos establecidos para el etiquetado según corresponda.
Controlar que en la farmacia se cumpla con las buenas prácticas de dispensación y farmacia para su normal funcionamiento y se mantenga stock permanente de medicamentos.
Responsabilizarse personalmente de la preparación de recetas o fórmulas magistrales y oficinales.
Responsabilizarse del control permanente de recetas despachadas y al final de cada año, solicitar a la respectiva Dirección Provincial de Salud el permiso para proceder a su destrucción.
Responsabilizarse del control permanente de las recetas específicas para la dispensación de medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas; de este control presentará informes mensuales al Instituto Nacional de Higiene, dentro de los diez primeros días de cada mes.

Nota: Requisitos y actividades del Bioquímico Farmacéutico. Fernanda Guamán

Tabla 15: Administrador

Descripción del Cargo		
Nombre del cargo:	ADMINISTRADOR	
Dependencia:	Administrativo	
Número de Cargos	Uno (1)	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Propietario	Dependiente/Auxiliar
	Bioquímico/ Químico farmacéutico	

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título de Tercer Nivel en Administración de Farmacias o carreras afines (Recomendado)
Requisitos de Experiencia	Manejo de medicamentos (Certificado de aprobación emitido por la ARCSA), Atención al cliente, Gestión farmacéutica en general.
Objetivo Principal	
Administrar, optimizar los recursos y conducir al cumplimiento de las actividades de la organización a través del esfuerzo humano para satisfacer los objetivos con eficiencia, eficacia y calidad.	

Descripción de Actividades
Administración de los recursos físicos
Manejo del personal
Control de inventarios
Garantizar la existencia de medicamentos en la cantidad necesaria
Generación de pedidos
Establecer una base de datos para decidir qué se compra y en qué cantidad se compra a los proveedores
Mercadeo de productos farmacéuticos
Manejar el sistema contable de la farmacia
Pago de recibos y facturas
Preparar las declaraciones de impuestos correspondientes
Servicio al cliente
Controla los costos y gastos que se generan en el funcionamiento de la empresa
Control de políticas de adquisición, almacenamiento y despacho de productos para la venta

Nota: Requisitos y actividades del Administrador de farmacia. Fernanda Guamán

Tabla 16: Dependiente

Descripción del Cargo		
Nombre del cargo:	DEPENDIENTE/ AUXILIAR/ PRACTICANTE	
Dependencia:	Administrativo	
Número de Cargos	Uno (1)	
Línea de Autoridad	Superior	Inferior
	Propietario	Ninguno
	Bioquímico/ Químico Farmacéutico	
	Administrador	

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título de Bachiller
Requisitos de Experiencia	Atención al cliente, manejo de medicamentos (Certificado de aprobación emitido por la ARCSA)
Objetivo Principal	
Participar en las actividades relacionadas con el área de farmacia, con el objetivo de atender a los clientes en sus requerimientos.	

Descripción de Actividades
Atención al cliente
Dispensación de medicamentos y productos
Manejo de software farmacéutico utilizado en la farmacia
Llevar el control de stock de medicamentos y productos
Controlar las fechas de caducidad de los medicamentos
Almacenar correctamente los medicamentos según las Buenas Practicas de Almacenamiento
Apoyar en los procesos Administrativos de la farmacia
Identificar y reportar los medicamentos de mayor rotación
Responsable del servicio de Aseo de la farmacia
Apoyo en la gestión financiera de los establecimientos
Recibe y verifica los medicamentos que ingresan a la farmacia
Clasifica y organiza en las perchas los medicamentos según el orden establecido

Nota: Requisitos y actividades del Dependiente de farmacia. Fernanda Guamán

5.03.13 Procesos Administrativos

Tabla 17: Almacenamiento

Macroproceso	Gestión Farmacéutica
Proceso	Administrativo
Subproceso	Almacenamiento

5.03.13.01 Ficha de Procesos

Nombre del proceso	Almacenamiento
Descripción	Este proceso contempla las características físicas del lugar donde deben almacenarse los medicamentos, así como los modos de preservación de éstos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación.
Misión/objetivo	Precautelar la conservación de los medicamentos bajo las condiciones físicas, locativas y ambientales, de manera que se garantice su efectividad a la hora de ser utilizados.
Responsable	Administrador o Dependiente

Destinatario	Clientes
Inicio/Fin	Inicio: Recepción administrativa: Revisión de las cajas y verificación de la documentación correspondiente de la mercadería Fin: Inventario Físico General: Realización del conteo general de los productos que dispone el establecimiento.
Entradas	Registro de ingreso de productos farmacéuticos
Salidas	Medicamentos correctamente perchados
Indicadores	Medicamentos almacenados correctamente
Registros	Inventario físico periódico Inventario físico general
Procedimientos asociados	Método de perchado ATC y Condiciones físicas de los establecimientos
Aplicación informática	Kardex

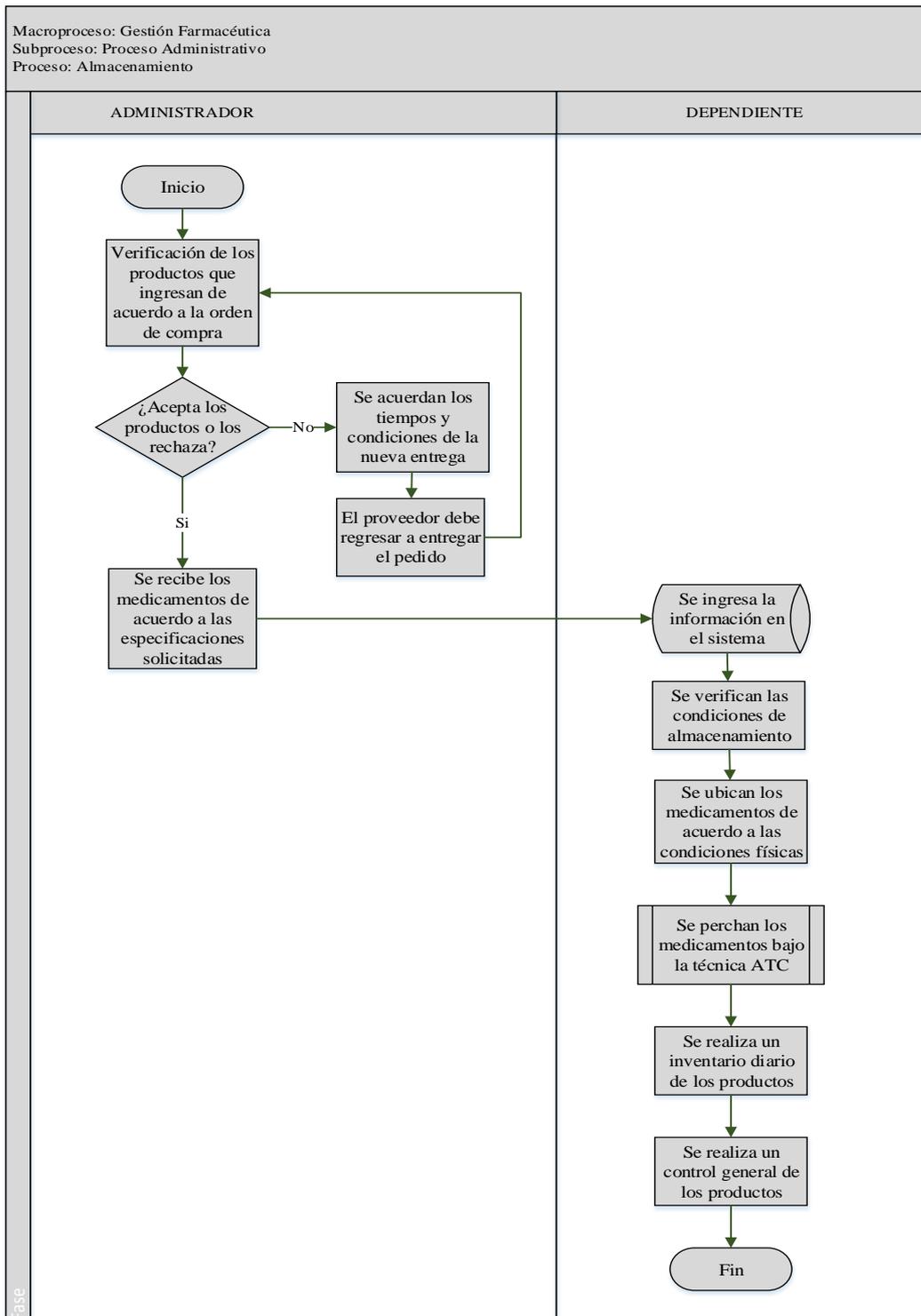
5.03.13.02 Ficha de Actividades

No	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Recepción Administrativa Verificación de los productos	Una vez que llega el pedido se verifica que las cajas se encuentren sin ningún daño físico y que cuenten con los documentos correspondientes a la mercadería (factura y guía de remisión) y se realiza una comparación entre lo pactado con el proveedor y lo que se recibe	Administrador	Validación de la documentación mercantil con lo que se encuentra físicamente
2	Recepción técnica Se reciben los medicamentos	Se verificara que cada uno de los productos que llega se encuentre con las especificaciones correspondientes (fechas de caducidad, lote, registro sanitario, etc.)	Administrador	Que el medicamento recibido se encuentre con todas las especificaciones

3	Registro de ingreso al sistema de información (inventario)	Se realiza el registro de los medicamentos que han ingresado al establecimiento	Dependiente	Que todos los medicamentos se encuentren registrados adecuadamente para su fácil acceso
4	Verificación de condiciones de almacenamiento	Se verifican las condiciones de almacenamiento que requieren para mantener su efectividad: • Control de temperatura y humedad • Iluminación y ventilación • Perchas limpias • Control de fechas de vencimiento	Dependiente	Evitar pérdida de medicamentos ya sea por las condiciones físicas o por las condiciones propias del medicamento
5	Ubicación de medicamentos por sub áreas	Ubicar los productos farmacéuticos según las condiciones físicas para cada tipo. Dependiendo de las sub áreas: Área de productos Controlados: Productos estupefacientes y psicotrópicos cerrados bajo llave. Área de productos refrigerados: Ubicados en el refrigerador de 2 a 8 °C Área de Colirios: Destinada exclusivamente para productos de uso ocular Área de productos Higroscópicos: Destinado para productos que suelen ver afectada su estabilidad por la humedad Área de productos Termo sensible: Destinada para aquellos productos que suelen perder su estabilidad cuando están en contacto con la luz	Dependiente	Evitar pérdidas innecesarias por la incorrecta aplicación de las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento)

6	Ubicación en perchas bajo la técnica ATC	Se perchan los medicamentos de acuerdo al Técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC).	Dependiente	Poseer una mayor accesibilidad a los productos para dispensar de manera adecuada.
7	Inventario físico periódico	Se realiza un control (semanal, diario, mensual o semestral) de los productos con los que cuenta el establecimiento	Dependiente	Verificar que exista el numero correcto de medicamentos tanto en el sistema como en existencias y a la vez que se estén cumpliendo con las condiciones de almacenamiento
8	Inventario físico general	Se realiza un conteo general de los productos almacenados a finales del periodo contable en la mitad del año (junio) y al cierre del período fiscal (diciembre)	Dependiente	Validar que los productos se encuentren en las cantidades necesarias conforme al sistema y validar las condiciones de almacenamiento

5.03.13.03 Diagrama de flujo



Nota: Ficha de procesos, ficha de actividades y diagrama de flujo del almacenamiento de los medicamentos. Fernanda Guamán

5.03.14 Procesos Operativos

Tabla 18: Recepción

Macroproceso	Gestión Farmacéutica
Subproceso	Proceso Operativo
Proceso	Recepción

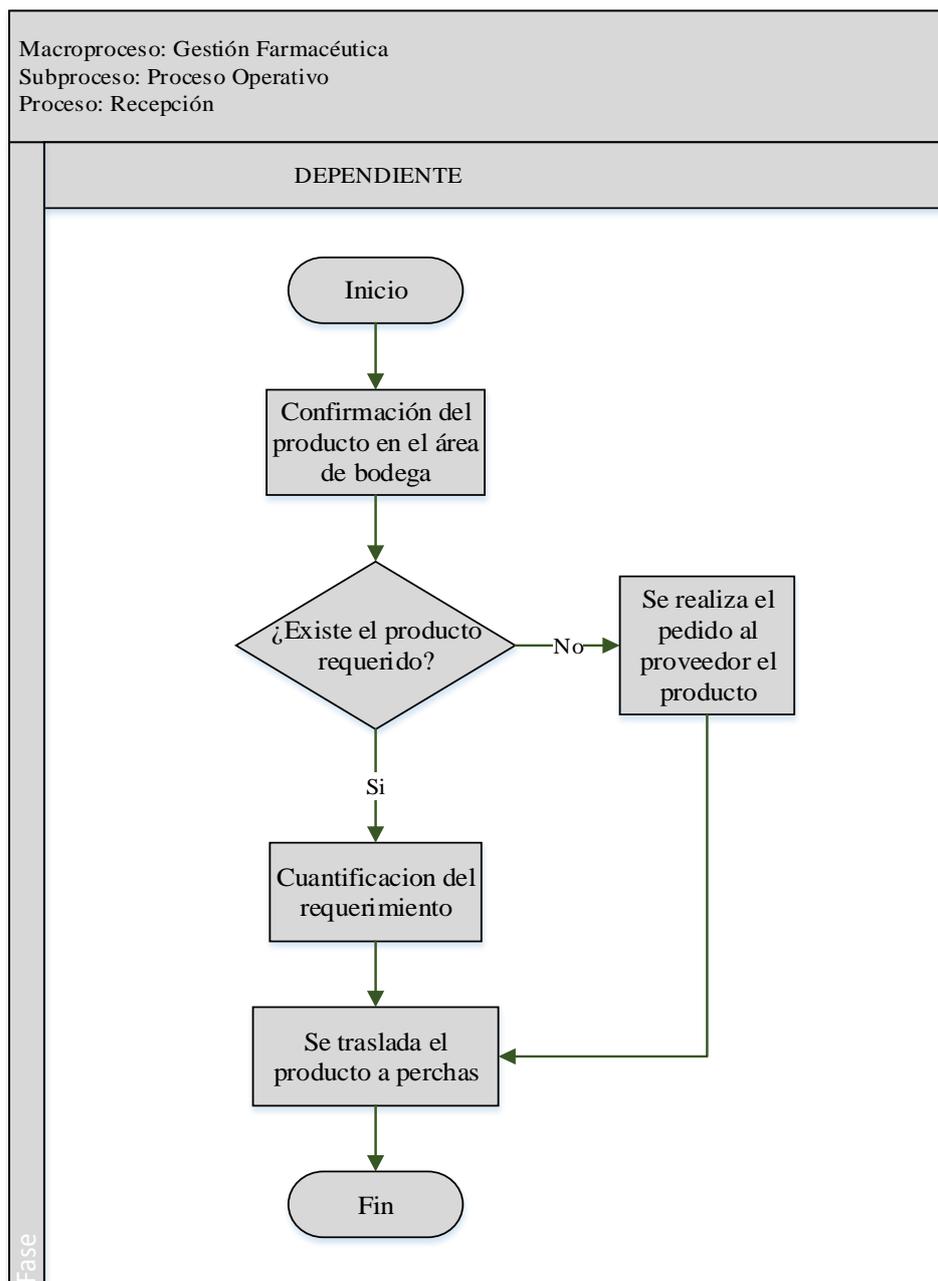
5.03.14.01 Ficha de Procesos

Nombre del proceso	Recepción de medicamentos
Descripción	Los medicamentos son trasladados del área de bodega al área de ventas con la finalidad de abastecer de stock necesario.
Misión/Objetivos	Proveer las perchas con productos farmacéuticos necesarios para satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.
Responsable	Dependiente
Destinatario	Clientes
Inicio/fin	Inicio: Confirmación del producto en el área de bodega Fin: Los productos son perchados de acuerdo a la técnica ATC
Entradas	Medicamentos en cantidades adecuadas para ser trasladadas al área de ventas
Salidas	Perchas abastecidas de productos para ser entregados a los clientes
Indicadores	De calidad
Registro	Cantidad de productos que son trasladados al área de ventas.
Procedimientos asociados	Almacenamiento y perchado.
Aplicación informática	Sistema SIFAC

5.03.14.02 Ficha de Actividades

N°	Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Confirmación de producto en el área de bodega.	El dependiente debe constatar que exista el producto que se requiere en el área de bodega.	Dependiente	Cantidad suficiente del producto que se requiere.
2	Cuantificación de requerimiento	El dependiente de farmacia debe cuantificar la cantidad exacta de producto que necesita para abastecer el área de ventas.	Dependiente	Cuantificación exacta de producto a requerir.
3	Traslado de producto	El dependiente toma el producto del área de bodega y los ubica en las perchas	Dependiente	Traslado adecuado del producto

5.03.14.03 Diagrama de Flujo



Nota: Ficha de procesos, ficha de actividades y diagrama de flujo de la recepción de los medicamentos. Fernanda Guamán

5.03.15 Proceso Operativo

Tabla 19: Perchado

Macroproceso	Gestión Farmacéutica
Subproceso	Procesos Operativos
Proceso	Perchado Técnica ATC

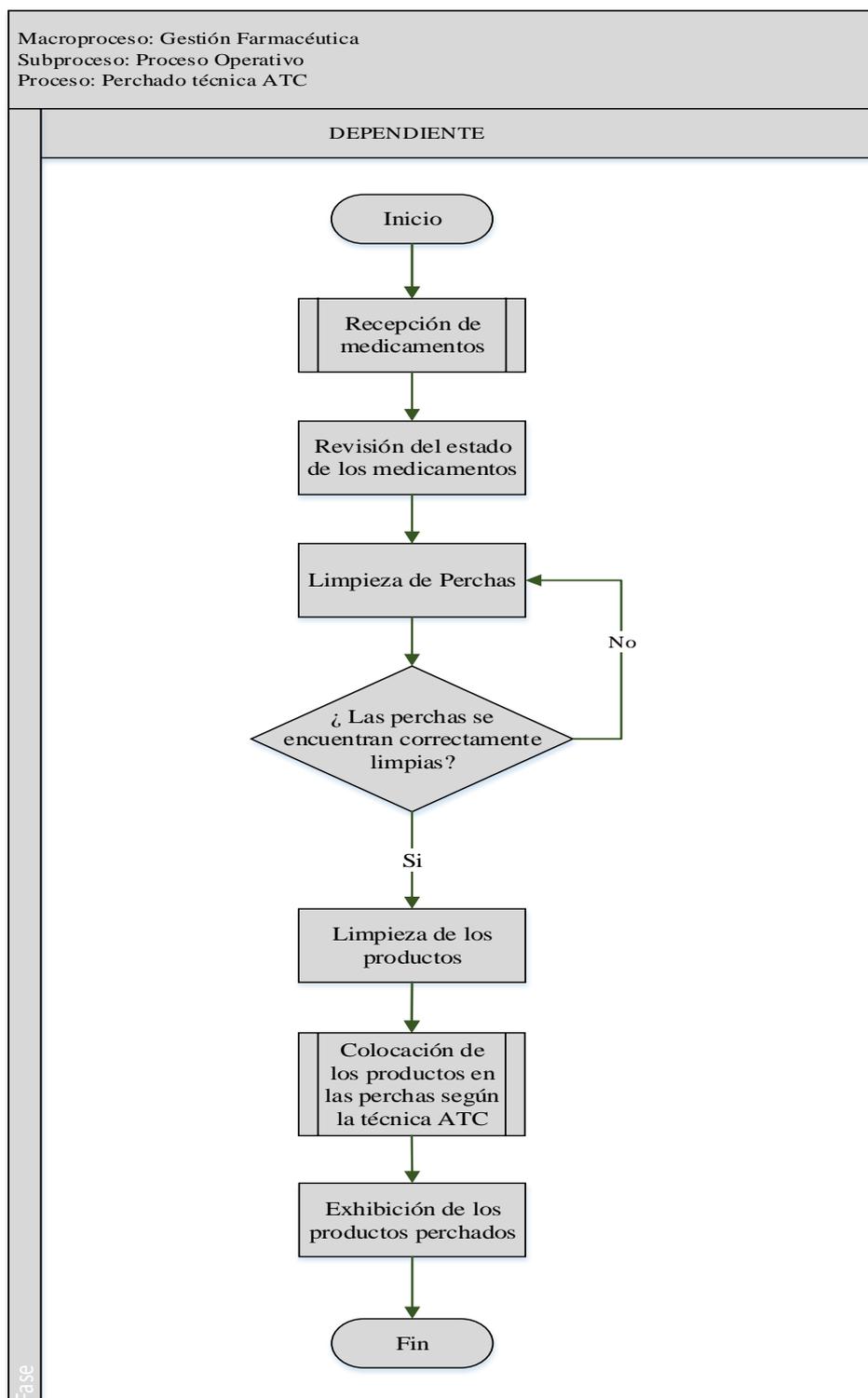
5.03.15.01 Ficha de procesos

Nombre del proceso	Perchado de medicamentos bajo el método ATC
Descripción	La ubicación de medicamentos en perchas bajo el método Anatómico Químico Terapéutico se fundamenta en los catorce grupos terapéuticos
Misión/Objetivos	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.
Responsable	Dependiente
Destinatario	Cliente
Inicio/fin	Inicio: Recepción de medicamentos Fin: Exhibición de medicamentos en perchas para su venta
Entradas	Recepción de medicamentos para abastecer el stock
Salidas	Exhibición de productos en perchas de acuerdo a la técnica ATC
Indicadores	Revisión del estado de los medicamentos y su ubicación en perchas según método ATC
Registro	Método ATC
Procedimientos asociados	Recepción de medicamentos Técnica ATC
Aplicación informática	Sistema SIFAC

5.03.15.02 Ficha de Actividades

N°	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Recepción de medicamentos	Se recibe los medicamentos solicitados para abastecer el stock	Dependiente	Perfecta recepción de medicamentos
2	Revisión del estado de los medicamentos	Verificar que los medicamentos 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 y con una solución de agua y alcohol para erradicar polvos y evitar manchas en los productos.	Dependiente	Perfecta presentación y estado del producto
4	Limpieza de productos farmacéuticos	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 en perchas según el método ATC	Colocar los productos farmacéuticos según el método ATC para su fácil accesibilidad	Dependiente	Adecuada ubicación de los productos farmacéuticos
6	Exhibición de productos perchados	Presentación final de los productos bajo el método ATC	Dependiente	Perfecta visualización del stock tanto para el cliente como para el dependiente.

5.03.15.03 Diagrama de Flujo



Nota: Ficha de procesos, ficha de actividades y diagrama de flujo del perchado de los medicamentos a través de la técnica ATC. Fernanda Guamán

5.03.16 Proceso Operativo

Tabla 20: Dispensación

Macroproceso	Gestión Farmacéutica
Subproceso	Procesos Operativos
Proceso	Dispensación

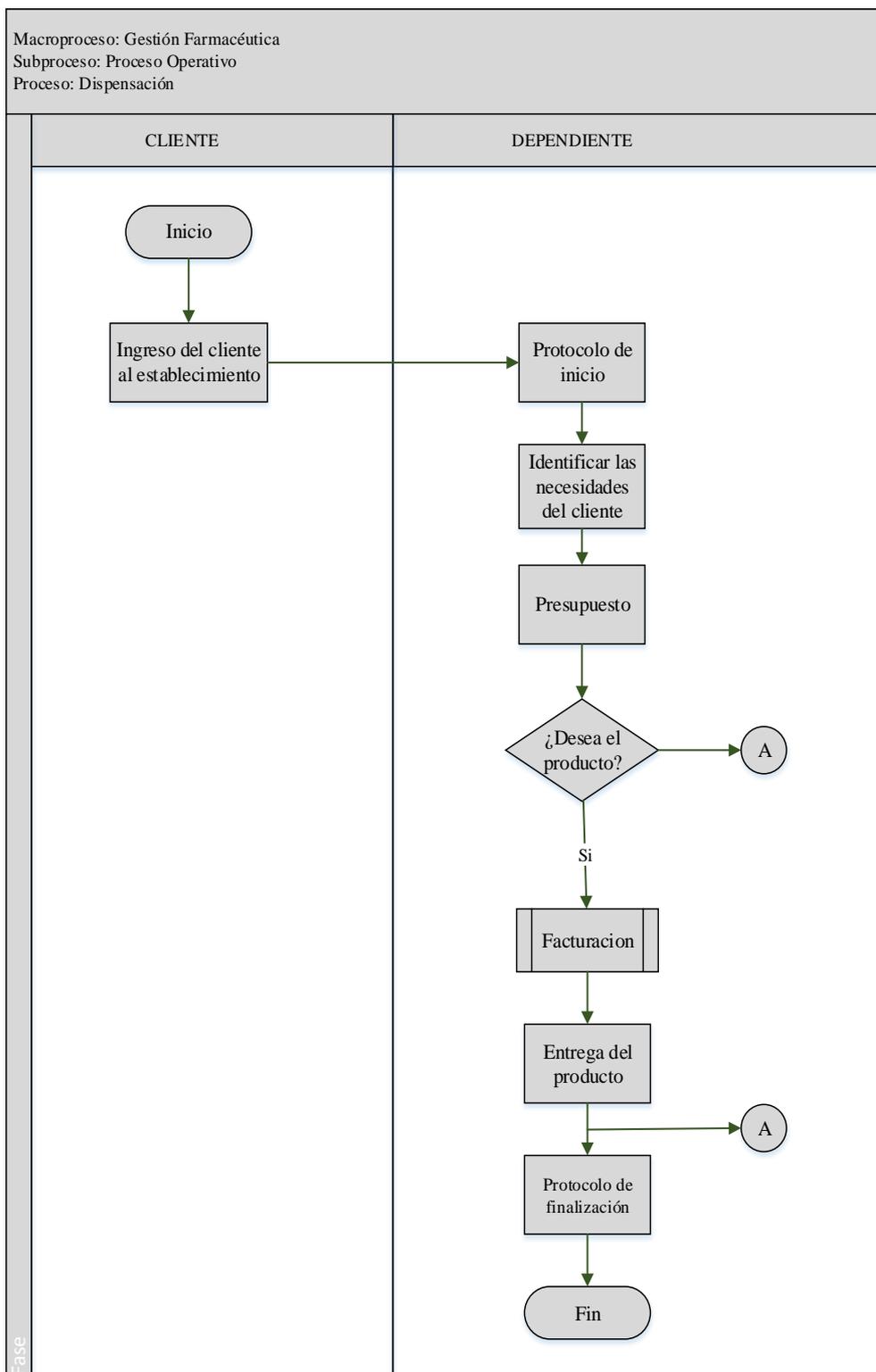
5.03.16.01 Ficha de Procesos

Nombre del proceso	Dispensación
Descripción	Se entrega el medicamento al cliente junto con la informa necesaria
Misión/objetivo	Entregar el medicamento en dosis y cantidades prescritas con información clara sobre su uso y conservación.
Responsable	Administrador o Dependiente
Destinatario	Clientes
Inicio/Fin	Inicio: ingreso del cliente al establecimiento con la necesidad farmacéutica. Fin: entrega del producto y servicio farmacéutico al cliente.
Entradas	Necesidad de un producto
Salidas	Factura
Indicadores	Calidad del Servicio = # total de personas satisfechas/ # de personas atendidas
Registros	Recetas y factura
Procedimientos asociados	Facturación
Aplicación informática	Sistema SIFAC

5.03.16.02 Ficha de Actividades

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso del cliente al establecimiento	El cliente ingresa a la farmacia con una necesidad específica.	Cliente	Satisfacción del cliente
2	Protocolo de Inicio	Se inicia con el protocolo de bienvenida, se procederá a saludar de manera cordial y amable, mirando a los ojos y con una sonrisa <ul style="list-style-type: none"> • Muy Buen día/ tarde/ noche • Mi nombre es..... • Bienvenida/o a la Farmacia..... • ¿En qué le puedo servir? 	Dependiente	Brindar un protocolo adecuado.
4	Identificar las necesidades del cliente	Escuchar detenidamente los requerimientos del cliente, para determinar la necesidad del cliente. Sr/Sra./Srta. Permítame verifico si contamos con su medicamento	Dependiente	Satisfacción del Cliente
5	Presupuesto	Informar al cliente sobre el costo del producto requerido	Dependiente	Correcta gestión Financiera
6	¿Desea el producto?	Se le pregunta al cliente con base en el costo verificado, si desea el producto	Dependiente	Satisfacción del Cliente
7	Facturación	Entregar la orden de compra al cliente.	Dependiente	Tener un respaldo para la tributación de ambas partes.
8	Entrega del producto	Entregar el producto solicitado al cliente además de la factura.	Dependiente	Satisfacción del Cliente
9	Protocolo de Finalización	Agradecer al cliente en forma cordial y amigable. Sr. (a). _____ fue un gusto atenderlo (a), aquí tiene su factura,	Dependiente	Brindar un protocolo adecuado

5.03.16.03 Diagrama de flujo



Nota: Ficha de procesos, ficha de actividades y diagrama de flujo de la dispensación de los medicamentos. Fernanda Guamán

5.03.17 Proceso Operativo

Tabla 21: Facturación

Macroproceso	Gestión Farmacéutica
Subproceso	Procesos Operativos
Proceso	Facturación

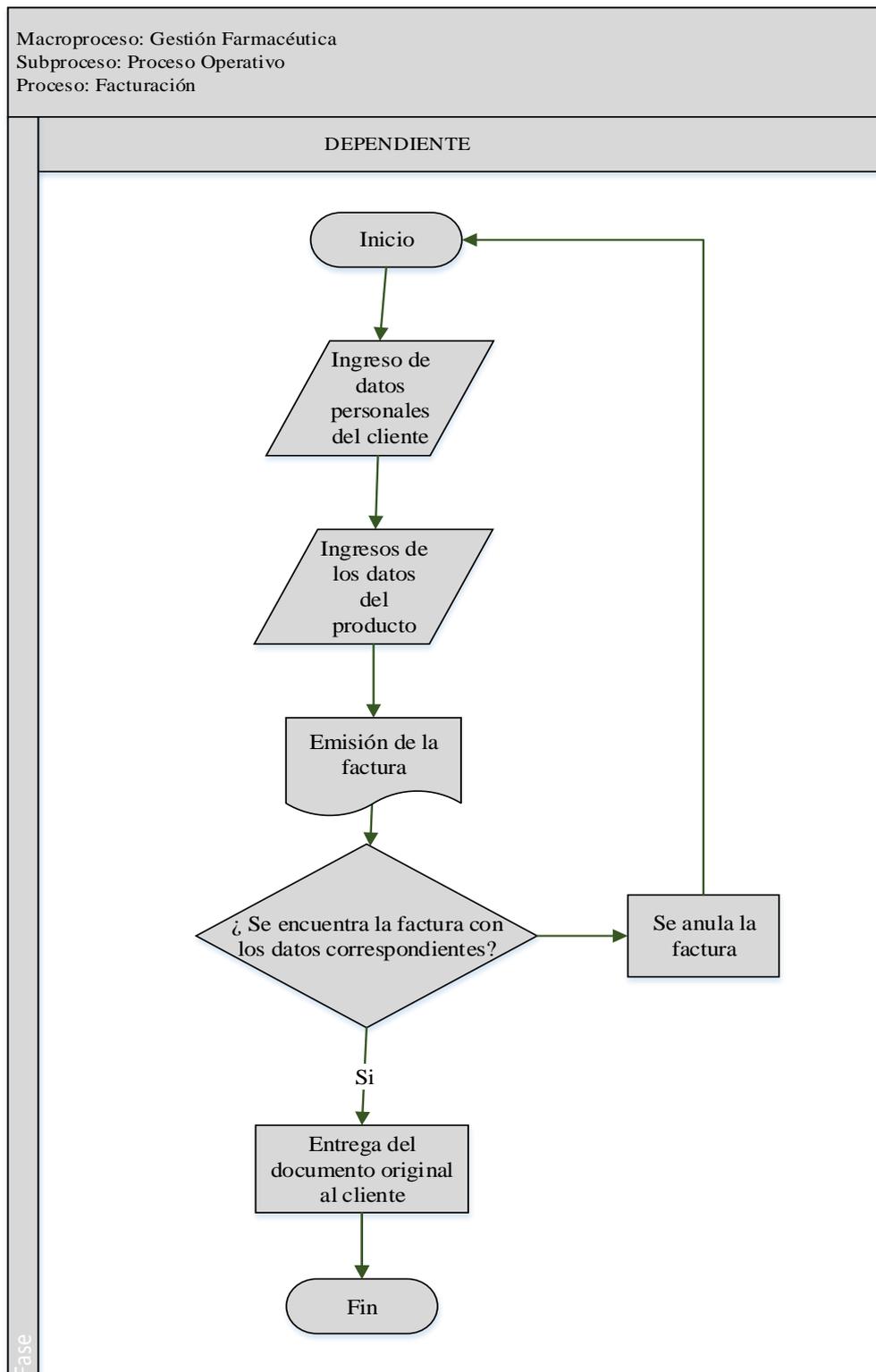
5.03.17.01 Ficha de Procesos

Nombre del proceso	Facturación
Descripción	Detalle de la acción compra-venta de un producto
Misión/objetivo	Registrar y controlar la salida de productos de la farmacia, además de los ingresos monetarios correspondientes a las ventas.
Responsable	Administrador o Dependiente
Destinatario	Clientes
Inicio/Fin	Inicio: Se da con la venta de un producto farmacéutico. Fin: Entrega al cliente de la factura.
Entradas	Necesidad de un producto
Salidas	Factura
Indicadores	Numero de facturas emitidas
Registros	Factura
Procedimientos asociados	Dispensación
Aplicación informática	Sistema SIFAC

5.03.17.02 Ficha de Actividades

N°	Secuencia de actividades	Descripción de actividades	Responsable	Resultado esperado
1	Ingreso de los datos personales del cliente	<p>Ingreso digital de los siguientes datos personales del cliente a la factura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del cliente • RUC o Numero de cedula del cliente • Dirección del cliente • Correo electrónico del cliente • Número de teléfono del cliente 	Dependiente	Ingreso adecuado de datos de los clientes
2	Ingreso de los datos del producto	<p>Ingreso de manera digital los datos del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalle del producto • Precio del producto • Cantidad del producto • Desglose del IVA al 12% 	Dependiente	Ingreso adecuado de los datos del producto
3	Emisión de la factura	Entrega del documento al cliente para su correspondiente firma	Dependiente	Entrega de la factura que apoya la tributación de ambas partes.

5.03.17.03 Diagrama de flujo



Nota: Ficha de procesos, ficha de actividades y diagrama de flujo de la facturación de los medicamentos. Fernanda Guamán

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

(Carrillo, 2012) Deduce que los recursos son una serie de elementos que ayudan al logro de los objetivos planteados en un proyecto.

6.01.01 Recursos Humanos

(Delgado, 2016) Señala que las personas son lo más importante para lograr el éxito un proyecto, por lo que es necesario contar con un buen equipo.

Los recursos humanos que constituyen este proyecto son:

- Tutora: Dra. Cecilia Dávila
- Investigadora: Fernanda Guamán
- Colaborador: Propietario de la farmacia New Pharmacy

6.01.02 Recursos Tecnológicos

De acuerdo a (ALEGSA, 2010) los recursos tecnológicos son medios que se valen de la tecnología y que a través de estos recursos se llegan a cumplir los propósitos, estos pueden ser tangibles o intangibles.

Los recursos tecnológicos a utilizar son:

- Computadora
- Impresora
- Internet
- Páginas web
- Memoria USB
- CD

6.01.03 Recursos Financieros

(Carrillo, 2012) Destaca que los recursos financieros son elementos monetarios de los que se dispone para desarrollar las tareas de un proyecto.

En el proyecto el recurso financiero a utilizar ha sido el dinero ya que ayudo a llevar a cabo el pago de los gastos que han incurrido en la realización del proyecto.

6.01.04 Recursos Materiales

(Perez, Julian; Gardey, Ana, 2010) Afirman que los recursos materiales son medios físicos que ayudan a conseguir objetivos planteados en un proyecto.

Los recursos materiales utilizados son:

- Resma de papel bond A-4

6.02 Presupuesto

Como expresa (Diaz P. , 2009) el presupuesto de un proyecto es la suma total del dinero en el que se incurrió para cubrir todos los gastos del proyecto durante su desarrollo.

Tabla 22: Presupuesto

Recurso Humano			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Capacitación	2	0,50	100,00
Recurso Tecnológico			
Internet	1 pago por 6 meses	20,00	120,00
Materiales Utilizados			
Impresiones a color	80	0,25	20,00
Impresiones a blanco y negro	50	0,10	5,00
Hojas de papel bond	2 resmas	4,00	8,00
Emplasticado	30 letras	0,20	6,00
Empastado del manual	1	10,00	10,00
Cartulinas	30	0,05	1,50
Papelotes	2	0,10	0,20
Marcadores	2	0,85	1,70
Tinta continua	1	5,00	5,00
Esferos	2	0,35	0,70
Valor total			278,10

Nota: Recursos utilizados en la realización del proyecto. Fernanda Guamán

6.03 Cronograma

Con base en (Rodriguez, 2003) el cronograma es una forma de presentación de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto y está constituido por las actividades y los tiempos de realización.

Tabla 23: Cronograma

Meses	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio												
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Actividades semestrales	X																																								
Selección de tema	X																																								
Aprobación del tema		X																																							
Indicaciones de tutorías			X																																						
Capítulo I					X																																				
Antecedentes, justificación y matriz t					X																																				
Capítulo II						X																																			
Mapeo y matriz de involucrados						X																																			
Capítulo III							X																																		
Árbol de problemas y objetivos								X																																	
Capítulo IV									X																																
Matriz de alternativas y de objetivos									X																																
Diagrama de estrategias y marco lógico										X																															
Capítulo V											X																														
Antecedentes y descripción												X																													
Formulación													X	X																											
Capítulo VI															X																										
Recursos y presupuesto																X																									
Cronograma																	X																								
Capítulo VII																	X																								
Conclusiones y recomendaciones																		X																							
Lectorías																			X																						
Empastado																					X																				
Sustentaciones																																					X	X			

Nota: Actividades realizadas durante el proyecto. Fernanda Guamán

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Como conclusiones se tiene las siguientes:

- El modelo de gestión farmacéutica que se desarrolló para la Farmacia New Pharmacy, está regido por distintas actividades que se desarrollan en el área de almacenamiento, las cuales fueron cumplidas a cabalidad demostrando la verdadera gestión en el desempeño del personal, debido a que la realización del correcto almacenamiento de medicamentos, una técnica adecuada de ordenamiento y un correcto perchado de medicamentos garantizan la calidad y eficiencia del medicamento así como una pronta y correcta dispensación.
- El modelo de gestión farmacéutica que se muestra es un modelo organizativo eficiente que permitió identificar las actividades que se realizan en el almacenamiento y sus responsables facilitando el trabajo en equipo y la comunicación.

-
- La introducción de los procesos, con la participación del personal responsable para cada subproceso, constituyo una herramienta participativa para el cumplimiento de las Buenas Practicas de Almacenamiento
 - El modelo de gestión farmacéutica que se definió busca disminuir cualquier error en el desarrollo de las actividades, así como a mejor el desempeño del personal nuevo y antiguo que está involucrado en las funciones del servicio farmacéutico.

7.02 Recomendaciones

Luego de presentar las conclusiones, se procede a plantear las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que el personal de la Farmacia New Pharmacy continúe con el cumplimiento adecuado de las actividades que se realizan en el almacenamiento de medicamentos con el objetivo de mantenerlas estandarizadas.
- El personal nuevo que ingrese al establecimiento deberá ser capacitado con los procesos que se encuentran emitidos en modelo de gestión farmacéutica a fin de cumplir sus funciones apropiadamente.
- Se recomienda inspeccionar al personal del establecimiento para evaluar y mejorar la forma en la que se realizan las actividades dentro del proceso de almacenamiento, a fin de evitar errores en cada actividad a realizarse, brindando así al usuario externo confiabilidad, seguridad y satisfacción durante la dispensación del medicamento.

7.03 Referencias Bibliográficas

Aiteco consultores. (2006). *Origen del mapa de procesos y gestion de procesos.*

Obtenido de Aiteco.com: <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>

Aldunate, E. (27 de Mayo de 2008). *Diagnostico, Arbol del problema y Arbol de objetivos.* Obtenido de

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/Arboles_Diagnostico.pdf

ALEGSA. (2 de Mayo de 2010). *Que son recursos tecnologicos.* Obtenido de

[alegsa.com.ar: http://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/8152.php](http://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/8152.php)

Aragon. (2005). *La gestion por procesos.* Obtenido de

http://aragon.es/estaticos/ImportFiles/05/docs/Areas/ComercioInterior/PlanesLocalesDinamizComerciales/JornadasDinamizadorasComerciales/Cuarta%20jornada/GESTION_PROCESOS.pdf

ARCSA. (2009). *Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos*

Farmaceuticos. Obtenido de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/ESTABLECIMIENTOS-FARMACEUTICOS.pdf>

ARCSA. (2014). *Reglamento de Buenas Practicas para Establecimientos*

Farmaceuticos. Obtenido de http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Acuerdo_Ministerial_4872_Reglamento_de_Buenas_Practicas_para_establecimientos_farmaceuticos.pdf

ARCSA. (2015). *Guía de usuario de 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

Ardaya, D. (08 de Mayo de 2011). *Tecnica del Arbol de problemas*. Obtenido de

Slideshare: https://es.slideshare.net/Daniela_Ardaya_Dorado/tcnica-del-rbol-de-problemas-7887038

Arechua de la Cruz, J. (02 de Marzo de 2015). *Manual de Buenas Practicas de*

Almacenamiento de Productos Farmaceuticos, Dispositivos medicos y

Productos Sanitarios. Obtenido de

http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EAccMed/ReunionesTecnicas/PONENCIAS/OCTUBRE_2015/PONENCIA_DIA2/04_DCYVS_DIGEMID_BUENAS_PRACT_ALAMACEN.pdf

Buenas Tareas. (13 de Junio de 2012). *Almacenamiento de medicamentos*. Obtenido de

Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Almacenamiento-De-Medicamentos/4532867.html>

Bustamante. (2010). *Procesos de apoyo del servicio farmaceutico*. Obtenido de

https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/77892/mod_resource/content/3/M2O6_Bustamante_2010.pdf

Carrillo, C. (25 de Julio de 2012). *Tipos de recursos de los proyectos*. Obtenido de

wordpress.com: <https://apicesar.wordpress.com/>

Conexion ESAN. (06 de Noviembre de 2016). *¿Que es el mapa de procesos de la organizacion?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>

Contreras, D. J. (09 de Febrero de 2014). *Tecnicas de recoleccion de informacion para un trabajo de investigacion*. Obtenido de blogdiario.com:
<http://metodelainv.blogspot.es/i2014-02/>

Crespo, M. (06 de 2009). *Guía de diseño de proyectos sociales comunitarios bajo el enfoque del marco logico*. Caracas: mimeografiada del autor. Obtenido de <https://ilcrobertschuman.files.wordpress.com/2013/07/libro-crespo.pdf>

Cruz, A. D. (2015). *DIGEMID*. Obtenido de http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/UpLoaded/PDF/EAccMed/ReunionesTecnicas/PONENCIAS/OCTUBRE_2015/PONENCIA_DIA2/04_DCYVS_DIGEMID_BUENAS_PRACT_ALAMACEN.pdf

Delgado, J. (22 de Agosto de 2016). *Recursos humanos en gestion de proyectos*. Obtenido de ITM Platform: <http://www.itmplatform.com/es/blog/recursos-humanos-en-gestion-de-proyectos/>

Diaz, M. (2006). *Academia.edu*. Obtenido de file:///C:/Users/mi%20pc/Favorites/Downloads/UNIDAD_DIDACTICA_3_oficina_de_farmacia.pdf

Diaz, P. (2009). *Gestion del presupuesto del proyecto*. Obtenido de <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000830/PM4DEV.1.pdf>

Durand. (22 de Junio de 2011). *Metodos de tesis o proyectos de investigacion*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/abel1989/mtodos-de-tesis-o-proyecto-de-investigacin>

Durand, J. C. (19 de Abril de 2014). *Estadística, poblacion, muestra y variables*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>

El Universo. (11 de Junio de 2007). El arte de perchar en la tienda. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/2007/06/11/0001/9/A1844E96F6604F30B42A3FE E5BF47295.html>

Escuela Politécnica del Ejército. (2002). *Elaboracion de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Ceramica novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf>

Franco. (2011). *Tipos de investigacion*. Obtenido de Tesis de Investigacion: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/tipos-de-investigacion.html>

Giron, N., & Rosario, D. (Octubre de 1997). *Guia para el Desarrollo de Servicios Farmaceuticos Hospitalarios*. Obtenido de http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/farmaciahospitalaria/Documents/logistica_SSM.pdf

-
- Gonzalez, F. (18 de Diciembre de 2009). *Sistema de Gestion de Calidad para el Servicio Farmaceutico*. Obtenido de Slideshare:
<https://es.slideshare.net/fabioalberto/sistema-de-gestin-de-calidad-para-el-servicio>
- Hime, Y. (17 de Mayo de 2010). *Facturacion y auditoria de cuentas medicas*. Obtenido de SlideShare: <https://www.slideshare.net/YukiHime/facturacion-y-auditoria-medica-de-cuentas>
- Leon, A. (28 de Mayo de 2016). *Pasos para la elaboracion del Arbol de objetivos*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/Anth-Leon/pasos-para-elaborar-un-rbol-de-objetivos>
- Licha, I. (Marzo de 2009). *Herramientas para la formación de políticas*. Obtenido de <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>
- Logroño, M. (14 de Octubre de 2016). *Proyecto de investigacion*. Obtenido de SlideShare: <https://www.slideshare.net/MoisesLogroo/proyecto-de-investigacin-67195349>
- Manene, L. (28 de Julio de 2011). *Diagramas de Flujo*. Obtenido de Shopify:
<http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>

Martinez, R., & Fernandez, A. (2008). *Arbol de problema y Areas de intervencion*.

Obtenido de

http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf

Media Castro, H. (Octubre de 2009). *Diseño de proyectos de inversion con el enfoque de marco logico*. Obtenido de <http://repica.iica.int/docs/B1539E/B1539E.PDF>

Medina. (2008). *Tipos de investigacion*. Obtenido de Monografias.com:

<http://www.monografias.com/trabajos59/tipos-investigacion/tipos-investigacion2.shtml>

Mendez, A. (20 de Marzo de 2015). *Como elaborar un diagrama de flujos*. Obtenido de ADSI: <http://adsiandmendez.blogspot.com/2015/03/como-elaborar-un-diagrama-de-flujos.html>

MINSALUD. (14 de Noviembre de 2013). *Glosario de terminos-ATC*. Obtenido de MINSALUD:

<https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=84>

Montes, D. (01 de Marzo de 2017). *Marco de referencia*. Obtenido de SlideShare:

<https://www.slideshare.net/dayanamontes2/presentacion-marco-de-referencia>

MSP. (2009). Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/0915-A.-MINISTERIAL-MANUAL-DE-PROCESOS-PARA-LA-GESTION-DE-MEDICAMENTOS-EN-EL-MSP-28-12-2009.pdf>

MSP. (2009). *Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de

http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/medicamentos/Guia_Recepcion_rev29-02-10.pdf

MSP. (2015). Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos. En MSP, *Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos* (pág. 15). Quito: MSP.

MSP. (2017). Reglamento de Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos. *Cap. II de las Farmacias*. Ecuador.

Mundo Informatico. (25 de Agosto de 2014). *Diagrama funcional y diagrama de arbol*.

Obtenido de Mundo Informatico:

<http://mundoinformatico321.blogspot.com/2013/02/diagrama-funcional-y-diagrama-de-arbol.html>

Orellana, V. (05 de Noviembre de 2011). *Diseño de proyectos enfoque Marco Logico*.

Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/victoriaorellana16/presentacion-modulo-proyectosprimeraparte>

Ortegon, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2005). *Metodologia del marco logico para la planificacion, el seguimiento y la evaluacion de proyectos y programas*.

Santiago de Chile: Series CEPAL. Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/ILPES_CEPAL_Marco_Logico_Metodologia.pdf

Perelló, C. C. (2015). *Oficina de Farmacia*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

-
- Perez, Julian; Gardey, Ana. (2010). *Definicion de recursos materiales*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/recursos-materiales/>
- Pérez, S. (2014). Buenas Prácticas de Expendio. *Buenas Prácticas de Expendio*, 20.
- Perugachi, M. L. (2004). *Optimizacion de procesos: la concesion de radio frecuencias en el Ecuador*. Quito : Abya Yala.
- Ramirez, C. (2014). *Analisis de Grupos interesados o involucrados*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/read/003213507778a2dc071ea>
- Remediar. (2013). *Guia para el almacenamiento de medicamentos*. Obtenido de http://www.msal.gov.ar/images/stories/bes/graficos/0000000115cnt-2013-05_guia-remediar.pdf
- Robles. (2017). *Metodo Deductivo e Inductivo: características y diferencias*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo-deductivo/>
- Rodriguez, E. (2003). *Metodologia de la Investigacion* . Villahermosa, Tab.CP.86090.
- Rogers Muñoz, P. (2013). *Liderazgo y gestión*. Bilbao: Deusto.
- Rovayo Mancheno, J. S. (2013). *Marco Logico para el diseño y conceptualizacion de proyectos, enfoque en proyectos I+D+I*.
- SA, M. (2016). *Perchado*. Dirección General de Planeación y Análisis de Política.
- Turmero, P. (01 de Octubre de 2015). *Analisis de procesos industriales*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos106/analisis-procesos-industriales/analisis-procesos-industriales.shtml>
-

Universidad Autónoma de Occidente. (Enero de 2007). *Guía para la elaboración del*

Marco Lógico. Obtenido de

http://www.uao.edu.co/sites/default/files/GUIA_MARCO_LO.pdf

Veliz, B. (09 de Febrero de 2017). *Estadística descriptiva*. Obtenido de

<http://estadisticadescriptivabraulioveliz.blogspot.com/2017/02/estadistica-descriptiva.html>

Veliz, L. (2014). *Propuesta de desinfección del agua de consumo diario por medio de lámparas de radiación ultravioleta (uv) en la comuna Las Rosas perteneciente al cantón pallatanga de la provincia de Chimborazo*. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3935/1/TESIS%20FINAL%20LUCIA%20LISSETH%20VELIZ%20UBILLA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Excel del tiempo de dispensación

Tiempo de atención con la técnica por laboratorios				
N° Clientes	Hora de llegada	Hora de salida	Tiempo	
1	10:00	10:20	0:20	
2	12:10	12:18	0:08	
3	14:20	14:35	0:15	
4	16:00	16:20	0:20	
5	18:30	18:45	0:15	
		Total	1:18	0:15
Tiempo de atención con la técnica ATC				
N° Clientes	Hora de llegada	Hora de salida	Tiempo	
1	11:20	11:30	0:10	
2	14:00	14:10	0:10	
3	17:15	17:27	0:12	
4	18:00	18:10	0:10	
5	20:10	20:20	0:10	
		Total	0:52	0:10

Nota: Se consideró clientes que realizaron compra de 3 productos. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 2: Técnica de almacenamiento ATC
Tabla 24: Sistema Digestivo

N°	A01	N°	A02
A011A	Aci-tip comprimidos masticables 800mg/40mg	A021A	Digesflat tabletas 170mg/100mg
A011B	Antiax comprimidos masticables 800mg/40mg	A021B	Pankreoflat tabletas recubiertas 170mg/80mg
A011C	Digeril suspensión 800mg/60mg/10ml	A021C	Espasmo canulase tabletas recubiertas
A011D	Ditopax suspensión 282mg/25mg	A021D	Digestopan Forte capsulas 42mg/193mg
A011E	Milpax suspensión 2.5 g/2.67 g	A011E	Stamyl grageas 175mg/25mg/50mg/40mg
A011F	Neogasol gotas 4%	A022A	Simepar capsulas
A011G	Aero-om forte comprimidos 125mg	A022B	Hepagol capsulas 140mg+complejo B
A011H	Aero-om gotas 15ml	A022C	Hepalive forte capsulas
A011I	Digesta capsulas blandas 250mg	A022D	Simarin plus capsulas 140mg +complejo B
A012A	Ciprid suspensión f/200ml	A021E	Kufer Q forte capsulas 140mg+ Coenzima Q10mg
A012B	Dip suspensión 200ml	A022F	Kufer Q-R capsulas 170mg+Coenzima Q30mg
A012C	Cytotec tabletas 200mcg	A022G	Higadan grageas
A012D	Bismutol suspensión 180ml	A023A	Sertal comp. comprimidos recubiertos 125mg/10mg
A013A	Zantac tabletas 150mg	A023B	Sertal gotas 1% f/20ml
A013B	Zantac tabletas 300mg	A023C	Buscapina Compositum 10mg/500mg
A013C	Zantac jarabe 150mg/10ml	A023D	Buscapina grageas 10mg
A013D	Taural comprimidos 150mg	A023E	Buscapina fem comprimidos recubiertos 20mg/400mg

A013E	Taural comprimidos 300mg	A023F	Duspatalin capsulas 200mg
A013F	Ranitidina tabletas recubiertas 300mg	A023G	Spasmomen tabletas 40mg
A014A	Omezzol capsulas 10mg	A023H	Mutum CR comprimidos recubiertos 10mg
A014B	Omezzol capsulas 20mg	A023I	Papaverol gotas 30ml
A014C	Omezzol capsulas 40mg	A023J	QG5 tabletas
A014D	Ulcozol capsulas 20mg	A024A	Anautin tabletas 50mg
A014E	Ulcozol capsulas 40mg	A024B	Clopan tabletas 10mg
A014F	Omeprazol LA SANTE capsulas 20mg	A024C	Clopan gotas 2,6ml
A014G	Omeprazol NIFA 40mg	A024D	Primperan tabletas 10mg
A014H	Estomacol capsulas 20mg	A024E	Metocloz comprimidos 10mg
A014I	Lanzopral capsulas 15mg	A024F	Metoclopramida GENFAR tabletas 10mg
A014J	Lansoprazol capsulas 30mg	A024G	Digespar capsulas blandas 10mg/200mg
A015A	Tecta tabletas 40mg	A024H	Muvett tabletas 300mg
A015B	Tecta tabletas 20mg	A024I	6- Copin comprimidos 25mg
A015C	Zurcal grageas 20mg	A024J	6- Copin gotas f/10ml
A015D	Zurcal grageas 40mg	A025A	Colypan tabletas 200mg
A015E	Zoltum comprimidos 20mg	A025B	Endial comprimidos 1mg
A015F	Zoltum comprimidos 40mg	A025C	Endial digest comprimidos recubiertos 1mg/200mg/100mg
A015G	Nexium comprimidos 20mg	A025D	Leprit tabletas 25mg
A015H	Esoz tabletas recubiertas 20mg	A025E	Alka Seltzer Boost tabletas efervescentes
A015I	Esoz capsulas 40mg	A025F	Sal Andrews sobres
A015J	Esomeprazol MK tabletas 40mg	A026A	Oralyte plus 45 coco f/500ml
A016A	Imodium capsulas 2mg	A026B	Oralyte plus 45 manzana f/500ml
A016B	Neo-Nalidin suspensión 60ml	A026C	Oralyte plus 45 cereza f/500ml
A016C	Diaren comprimidos 200mg/350mg	A026D	Oralyte plus 75 mandarina f/500ml
A016D	Diaren suspensión 200mg/500mg	A026E	Oralyte plus 75 uva f/500ml
A016E	Hidrasec sobres 30mg	A027A	Hidraplus 30 fresa f/500ml
A016F	Lacteol fort capsulas 340mg	A027B	Hidraplus 30 coco f/500ml
A016G	Floratil sobres 250mg	A027C	Hidraplus 45 fresa f/400ml
A016H	Bioflora sobres 200mg	A027D	Hidraplus 45 manzana f/400ml
A016I	Bifidolac capsulas	A027E	Hidraplus 45 uva f/400ml
A017A	Colestil capsulas 100mg	A027F	Hidraplus 75 coco f/400ml
A017B	Colestil sobres	A027G	Hidraplus 75 cereza f/400ml
A017C	Enterogermina ampollas bebibles f/5ml	A027H	Hidraplus 75 uva f/400ml
A017D	Enterogermina capsulas	A028A	Pedialyte 60 uva f/500ml
A017E	Eptavis sobres 1g	A028B	Pedialyte 60 manzana f/500ml
A017F	Eptavis adultos sobres 3g	A028C	Pedialyte 45 manzana f/500ml
A018A	Dulcolax comprimidos 5mg	A028D	Pedialyte 45 fresa f/500ml
A018B	Dulcolax gotas f/15ml	A028E	Pedialyte 30 manzana f/500ml
A018C	Normolax gotas f/15ml	A028F	Pedialyte 30 coco f/500ml

A018D	Leche de magnesia f/120ml	A028G	Pedialyte 30 cereza f/500ml
A018E	Leche de magnesia f/360ml	A028H	Hidraplus 45 chicle sachets
A018F	Laxagar emulsión 240ml	A028I	Hidraplus 45 uva sachets
A018G	Plantaben polvo efervescente 3,5g	A028J	Oralyte 90 coco sobre 29g
A018H	Ciruelax jalea 300g	A028K	Oralyte 90 fresa sobre 29g
A018I	Ciruelax comprimidos		
A018J	Lactulax jarabe 240ml		
A018K	Lactulosa f/220ml		
A018L	Fleet enema f/66ml		
A018M	Fleet enema f/133ml		
A018N	Nulytely polvo para solución		

Nota: Grupo A de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 25: Sistema Circular

N°	B01	N°	B02
B011A	Lanicor tabletas 0,25mg	B011A	Vytorin comprimidos 10mg/20mg
B011B	Plenacor comprimidos 50mg	B011B	Lipitor tabletas recubiertas 10mg
B011C	Atenolol tabletas 100mg	B011C	Lipitor tabletas recubiertas 20mg
B011D	Ateclor comprimidos recubiertos 100mg/25mg	B011D	Lipitor tabletas 40mg
B011E	Inderal tabletas 40mg	B011E	Colmibe comprimidos 20mg/10mg
B011F	Protolif comprimidos 10mg	B011F	Rosucol tabletas 20mg
B011G	Protolif comprimidos 40mg	B011G	Lopid capsulas 300mg
B011H	Beof solución oft. f/5ml	B011H	Lopid tabletas recubiertas 600mg
B012A	Cosopt solución oft. 5mg/20mg f/5ml	B022A	Clexane solución inyectable 40mg
B012B	Concor tabletas recubiertas 2,5mg	B022B	Dilutol solución inyectable 60mg
B012C	Concor tabletas recubiertas 5mg	B022C	Coumadin tabletas 5mg
B012D	Ziac tabletas recubiertas 2,5mg	B022D	Warfikan tabletas recubiertas 5mg
B012E	Dilatrend comprimidos 6,25mg	B022F	Konakion solución inyectable 10mg/1ml
B012F	Dualten comprimidos 12,5mg	B022G	Pradaxa capsulas 75mg
B012G	Carvedil comprimidos 12,5mg	B022H	Pradaxa capsulas 110mg
B013A	Librapamil tabletas recubiertas 240mg	B022I	Xarelto comprimidos 15mg
B013B	Verapamilo MK tabletas recubiertas 120mg	B022J	Ticlid comprimidos 250mg
B013C	Incoril tabletas 60mg	B022A	Ravalgen comprimidos recubiertos 75mg
B013D	Adalat capsulas 10mg	B023B	Clentel comprimidos recubiertos 75mg
B013E	Noloten comprimidos 5mg	B023C	Plavix tabletas 75mg
B013F	Norvasc tabletas 5mg	B023D	Troken comprimidos recubiertos 75mg
B013G	Amlodipino tabletas 5mg	B023E	Clopidogrel tabletas recubiertas 75mg
B013H	Exforge comprimidos 10mg/160mg	B023F	Expansia tabletas recubiertas 75mg
B013I	Exforge HCT comprimidos 5mg/160mg/12,5mg	B024A	Cilostal comprimidos 50mg
B013J	Aranda capsulas 2,5mg/50mg	B024B	Artesol comprimidos 50mg

B013K	Vasoactin gotas 40mg f/15ml	B024C	Manitol
B014A	Medocor comprimidos 20mg	B024D	Dextrosa
B014B	Elantan tabletas 40mg	B024E	Cardionil comprimidos 81mg
B014C	Nitroderm TTS parche 25mg	B024F	Cardioaspirina tabletas 100mg
B014D	Enalten comprimidos 5mg	B025A	Iberol jarabe 500mg
B014E	Glioten comprimidos 2,5mg	B025B	Anemidox capsulas
B014F	Enalapril tabletas 5mg	B025C	Ferrum hausman comprimidos recubiertos
B014G	Enalapril Maleato comprimidos 10mg	B025D	Ferrum hausman gotas f/30ml
B014H	Enalapril Maleato tabletas 20mg	B025E	Ferrum fol tabletas masticables
B014I	Duopress 2,5mg/10mg	B026A	Hierrovit jarabe f/220ml
B014J	Acerdil D comprimidos 20mg/12,5mg	B026B	Ferrumklinge gotas f/30ml
B014K	Eucor comprimidos 5mg	B026C	Ferropolin F gotas 162.5mg f/20ml
B015A	Cardura tabletas 2mg	B026D	Ácido fólico tabletas 5mg
B015B	Cardura XL tabletas 4mg		
B015C	Cozaar comprimidos 50mg		
B015D	Angioten comprimidos recubiertos 50mg		
B015E	Angioten forte comprimidos recubiertos 100mg		
B015F	Convertal comprimidos recubiertos 100mg		
B015G	Convertal D comprimidos 100mg/25mg		
B015H	Losartan Potásico GENFAR comprimidos recubiertos 50mg		
B015I	Losartan Potásico tabletas 100mg		
B015J	Arados tabletas recubiertas 100mg		
B015K	Hyzaar comprimidos 100mg/25mg		
B015L	Angioretic comprimidos 50mg/12,5mg		
B015M	Angioretic forte comprimidos 100mg/25mg		
B016A	Diovan comprimidos 160mg		
B016B	Valsartan MK capsulas 80mg		
B016C	Valsartan tabletas recubiertas 160mg		
B016D	Valsartan + Hidroclorotiazida tabletas 160mg/25mg		
B016E	Aprovel comprimidos recubiertos 300mg		
B016F	Irbett tabletas 150mg		
B016G	Irbett tabletas 300mg		
B016H	Irbetiazid tabletas 300mg/12,5mg		
B016I	Co Aprovel tabletas 150mg/12,5mg		
B017A	Blox comprimidos 32mg		
B017B	Blopress plus tabletas 16mg/12,5mg		
B017C	Blopress tabletas 8mg		
B017D	Micardis tabletas 40mg		
B017E	Cardioplus comprimidos 40mg		

Nota: Grupo B de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 26: Analgésicos y Antibióticos

N°	C01	N°	C02
C011A	Transtec parche 20mg	C021A	Biconcilina S solución inyectable 5000000 U.I
C011B	Parche león 4mg	C021B	Megacilina solución inyectable 4000000 U.I
C011C	Tramal capsulas 50mg	C021C	Biconcilina solución inyectable 1200000 U.I
C011D	Tramal long tabletas recubiertas 100mg	C021D	Dicloxacilina LA SANTE capsulas 500mg
C011E	Tramal gotas f/10ml	C021E	Amoxicilina LA SANTE capsulas 500mg
C011F	Zaldiar tabletas 325mg/37,5mg	C021F	Amoval comprimidos 1g
C011G	Ultragresic plus comprimidos 325mg/ 37,5mg	C021G	Amoval polvo para suspensión oral 500mg/5ml
C011H	Dolantag capsulas liquidas 325mg/37,5mg	C021H	Amoxil capsulas 500mg
C012A	Aspirina tabletas 500mg	C021I	Grunamox capsulas 500mg
C012B	Asawin tabletas 100mg	C021J	Grunamox polvo para suspensión oral f/120ml
C012C	Asawin tabletas masticables 500mg	C021K	Augmentin tabletas 625mg
C012D	Agudol tabletas recubiertas	C021L	Augmentin suspensión 125mg/31,25mg
C013E	Icy hot bálsamo 3,5 oz	C021M	Clavinex Dúo comprimidos 500mg/125mg
C013F	Icy hot crema t/85g	C021N	Clavinex Dúo suspensión oral 800mg/57mg
C013G	Masterpas parches	C021Ñ	Curam tabletas recubiertas 500mg
C013H	Dolrad solución inyectable 2,5mg	C021O	Curam polvo para suspensión oral 250mg/5ml
C013I	Dipirona GENFAR ampollas 1g/2ml	C021P	Curam polvo para suspensión oral 312,5mg/5ml
C012J	Otodyne gotas oticas f/13ml	C021Q	Trifamox IBL Dúo comprimidos 875mg/125mg
C013A	Analgan comprimidos 1g	C021R	Trifamox IBL Dúo suspensión oral 20g/5g
C013B	Umbral capsulas 500mg	C022A	Ampibex capsulas 500mg
C013C	Umbral gotas f/30ml	C022B	Ampibex comprimidos 1g
C013D	Umbral pediátrico jarabe 150mg/5ml	C022C	Ampibex polvo para solución inyectable 250mg
C013E	Parabay tabletas 750mg	C022D	Unasyn tabletas 375mg
C013F	Paracetamol GENFAR tabletas 500mg	C022E	Ampliurina plus comprimidos 500mg/100mg
C013G	Molar-ex capsulas 200mg/200mg	C022F	Biodroxil tabletas 1000mg
C013H	Finalin Fem tabletas recubiertas 325mg/200mg	C022G	Biodroxil suspensión 500mg/5ml
C013I	Finalin forte grageas 500mg/65mg	C022H	Cefadin comprimidos 500mg
C013J	Finalin niños tabletas masticables 160mg	C022I	Cefadin suspensión 250mg/5ml
C013K	Dolrad tabletas 500mg	C022J	Cefrin capsulas 500mg
C013L	Migrax comprimidos recubiertos 450mg/40mg/1mg	C022K	Cefalexina NIFA tabletas 1g
C013M	Migradorixina comprimidos recubiertos 125mg/1mg	C022L	Zinnat tabletas 250 mg
C013N	Febrax tabletas 275mg/300mg	C022M	Xorimax tabletas 500mg
C013Ñ	Febrax suspensión 125mg/100mg f/5ml	C022N	Furacam suspensión 250mg/5ml
C013O	Tensiflex comprimidos recubiertos 250mg/300mg	C022O	Cefur polvo para suspensión 125mg/5ml
C013P	Saridon comprimidos 500mg/50mg	C022P	Zamur comprimidos recubiertos 500mg
C014A	Buprex flash capsulas liquidas 200mg	C023A	Oftagen solución oft. 0,3%
C014B	Buprex flash capsulas liquidas 400mg	C023B	Biogenta solución oft. 0,3%

C014C	Buprex gotas 40mg/ml	C023C	Garamicina solución inyectable 120mg/ml
C014D	Buprex forte suspensión 200mg/5ml	C023D	Tobrex solución oft. 0,3%
C014E	Tenvalin suspensión 100mg/5ml	C023E	Trazidex solución oft. 3mg/1mg
C014F	Tenvalin forte 200mg/5ml	C023F	Tobradex suspensión oft. 5ml
C014G	Probinex comprimidos 600mg	C023G	Minot capsulas 100mg
C014H	Femen capsulas blandas 200mg	C023H	Dotur tabletas 100mg
C014I	Femen capsulas 400mg	C023I	Tetralysal capsulas 300mg
C014J	Profinal tabletas recubiertas 800mg	C024A	Eritromicina MK tabletas recubiertas 500mg
C014K	Profinal gotas 40mg	C024B	Eritromicina MK suspensión 200mg/5ml
C015A	Buprex migra comprimidos recubiertos 400mg/100mg/1mg	C024C	Binozyt tabletas 500mg
C015B	Nimpass tabletas recubiertas 200mg/30mg	C024D	Binozyt polvo para suspensión 200mg/5ml
C015C	Duopas capsulas blandas 400mg/20mg	C024E	Azitromicina LA SANTE tabletas recubiertas 500mg
C015D	Apronax tabletas 550 mg	C024F	Azitromicina LA SANTE polvo para suspensión 200mg/5ml
C015E	Flanax tabletas 275mg	C024G	Klaricid tabletas 500mg
C015F	Flanax tabletas 550mg	C024H	Klaricid gránulos para suspensión 250mg/5ml
C015G	Odontogestic tabletas 550mg	C024I	Binoclar tabletas 500mg
C015H	Biprofenid comprimidos 150mg	C024J	Binoclar gránulos para suspensión 125mg/5ml
C015I	Fastum gel 2,5%	C025A	Lincoicin solución inyectable 300mg/ml
C015J	Ansaid grageas 100mg	C025B	Lincomicina MK ampollas 600mg/2ml
C016A	Cataflam grageas 50mg	C025C	Dalacin capsulas 150mg
C016B	Voltaren grageas 75mg	C025D	Dalacin C capsulas 300mg
C016C	Voltaren Retard tabletas 100mg	C025E	Euroclin capsulas 300mg
C016D	Voltaren emulgel t/50g	C025F	Euroclin V crema vaginal 2%
C016E	Berifen SR capsulas 100mg	C026A	Ciprecu tabletas 750mg
C016F	Berifen retard comprimidos recubiertos 75mg	C026B	Cirix comprimidos recubiertos 500mg
C016G	Artren ampollas 75mg/3ml	C026C	Proflox tabletas recubiertas 500mg
C016H	Artren capsulas 100mg	C026D	Ciprofloxacina LA SANTE tabletas recubiertas 500mg
C016I	Lertus capsulas 140mg	C026E	Truxa comprimidos recubiertos 750mg
C016J	Lertus RL comprimidos 150mg	C026F	Litrex comprimidos recubiertos 500mg
C016K	Lertus SR comprimidos 75mg	C026G	Oflox solución oft. 0,3%
C016L	Bedoyecta solución inyectable	C026H	Otoflox gotas oticas 3mg/ml
C016M	Dolo neurobion grageas	C026I	Microbac tabletas recubiertas 400mg
C016N	Dolo neurobion retard tabletas	C026J	Moxaval comprimidos recubiertos 400mg
C016Ñ	Dolo neurobion solución inyectable 3ml	C027A	Moxof solución oft. 0,5%
C017A	Dolgenal Rapid compr. sublinguales 10mg	C027B	Bactrim f tabletas 160mg/800mg
C017B	Dolgenal solución inyectable 30mg/ml	C027C	Bacterol suspensión pediátrica f/60ml
C017C	Altrom comprimidos recubiertos 20mg	C027D	Bacterol forte comprimidos 800mg/160mg
C017D	Feldene capsulas 10mg	C027E	Fusidin crema 2%
C017E	Feldene capsulas 20mg	C028A	Fosfocina capsulas 500mg

C017F	Oxa comprimidos 15mg	C028B	Otozambon gotas oticas f/8ml
C017G	Oxa comprimidos 7,5mg	C028C	Eurovir comprimidos 800mg
C017H	Bienex capsulas liquidas 15mg	C028D	Eurovir suspensión 400mg/5ml
C017I	Bienex INY jeringa prellenada 15mg/1,5ml	C028E	Eurovir comprimidos 400mg
C017J	Mobic tabletas 7,5mg	C028F	Zovirax crema 5%
C017K	Meloxicam LA SANTE tabletas 7,5mg		
C017L	Celebrex capsulas 200mg		
C018A	Celecoxib capsulas 200mg		
C018B	Arcoxia comprimidos 60mg		
C018C	Arcoxia comprimidos 90mg		
C018D	Arcoxia comprimidos 120mg		
C018E	Mesulid tabletas 100mg		
C018F	Mesulid sobres 100mg		
C018G	Relmex comprimidos 100mg		
C018H	Relmex sobres 100mg		
C018I	Sulidex tabletas 100mg		
C018J	Dorixina relax comprimidos recubiertos 125mg/5mg		
C018K	Dolo curaflex sobres 15mg/1500mg		

Nota: Grupo C de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 27: Sistema Respiratorio

N°	D01	N°	D02
D011A	Codipront capsulas 30mg/10mg	D021A	Kaloba gotas 0,8g
D011B	Codipront Ex capsulas 30mg/10mg/100mg	D021B	Alergin comprimidos 10mg
D011C	Codetol jarabe 120ml	D021C	Loratadina LA SANTE tabletas 10mg
D011D	Notusin 100 jarabe 100ml	D021D	Aviant tabletas 5mg
D011E	Gaduol infantil jarabe 5mg/75mg/160mg	D021E	Aviant jarabe 50mg
D012A	Notusin expectorante jarabe 100ml	D021F	Azomyr tabletas 5mg
D012B	Tussolvina jarabe 15mg/100mg	D021G	Desler tabletas 5mg
D012C	Tussolvina forte jarabe 15mg/100mg/4mg	D021H	Desloratadina LA SANTE tabletas 5mg
D012D	Abrilar jarabe 200ml	D022A	Afrin solución nasal 0,025%
D012E	Rowetos jarabe 120ml	D022B	Afrin solución nasal 0,05%
D013A	Broncot jarabe 15mg/5ml	D022C	Topiden infantil solución 0,55% 1,00%
D013B	Muxol pediátrico jarabe 15mg/5ml	D022D	Topiden solución 10ml
D013C	Muxol adulto jarabe 30mg/5ml	D022E	Oracol fresh tabletas
D013D	Mucosolvan pediátrico jarabe 7,5mg/5ml	D022F	Borosan sobres 2g
D013E	Mucosolvan forte 30mg/5ml f/120ml	D022G	Decatileno pastillas
D013F	Clarixol tabletas 5mg	D022H	Isla mint pastillas
D013G	Clarixol solución 60ml	D022I	Activox pastillas

D013H	Clembroxil compuesto solución 120ml	D023A	Seretide inhalador 25mg/125mcg
D014A	Bisolvon tabletas 8mg	D023B	Ventolin inhalador 100mcg
D014B	Bisolvon adultos solución 160mg/5ml f/120ml	D023C	Bemin jarabe 2mg/75ml
D014C	Bisolvon jarabe 80mg/5ml f/120ml	D023D	Salbutamol MK inhalador 100mcg
D014D	Broncotosil capsulas 8mg	D023E	Nebulasma jarabe 2mg/5ml
D014E	Fluimucil sobres granulados 100mg	D023F	Ventolin expectorante jarabe 2mg/40mg
D014F	Fluimucil sobres granulados 200mg	D023G	Atrovent solución para inhalar 0,025%
D014G	Fluimucil ampollas 300mg /3ml	D023H	Fluidasa gotas 20ml
D014H	Fluimucil comprimidos efervescentes 600mg	D023I	Fluidasa solución 200ml
D014I	Drenaflex suspensión 1.5g	D024A	Aeroflex solución 120ml
D014J	Arkovox propolis jarabe 150ml	D024B	Clembroxil compuesto solución 120ml
D015A	Lemonflu tabletas	D024C	Ketotifeno MK jarabe 1mg/5ml
D015B	Lemonflu sobres	D024D	Inmunokast comprimidos recubiertos 10mg
D015C	Resfrin A jarabe 160mg/15mg/7,5mg	D024E	Singulair tabletas masticables 5mg
D015D	Nastizol compositum comprimidos 60mg/4mg/500mg	D024F	Singulair comprimidos recubiertos 10mg
D015E	Trioval día y noche comprimidos 500mg/60mg/4mg	D024G	Montelukast LA SANTE tabletas masticables 4mg
D015F	Trioval gotas F/15ml	D025A	Adecil jarabe f/120ml
D015G	Nastifrin comprimidos 60mg/4mg	D025B	Danivet jarabe
D015H	Tusigen jarabe 10mg/30mg/2mg	D025C	Simperten D comprimidos 100mg/25mg
D016A	Neogripal capsulas 5mg/25mg/500mg	D025D	Levocet capsulas 5mg
D016B	Neogripal gotas pediátricas 15ml	D025E	Levocet gotas 5mg/1ml
D016C	Claricort tabletas 5mg/0,25mg	D025F	Allegra pediátrico suspensión 30mg/5ml
D016D	Claricort solución 60ml	D026A	Degraler forte jarabe 5mg/5ml
D016E	Finalin gripe grageas 500mg	D026B	Broncho Vaxom sobres 3,5mg
D017A	Rhinodina D capsulas 120mg/5mg	D026C	Combivent solución 0,5mg/2,5mg
D017B	Alercet capsulas blandas 10mg	D026D	Avamys spray
D017C	Alercet D capsulas 5mg/120mg	D026E	Zyrtec solución 1mg/ml
D017D	Alercet DF jarabe 5mg/15mg f/60ml	D026F	Ventolin solución 2mg/5ml
D018A	Fluzetrin F capsulas 60mg/500mg/5mg	D027A	Capturan capsulas 10mg
D018B	Fluzetrin gotas f/15ml	D027B	Vitalerg Nasal spray 50mcg
D018C	Fluzetrin jarabe 100ml	D027C	Tvegyl ampollas 2mg/2ml
D018D	Fluritox F capsulas 500mg/10mg/5mg	D027D	Acrogrip capsulas
D018E	Fluritox F jarabe 325mg/15mg/5mg	D027E	Okita gotas pediátricas f/30ml
D018F	Cetirizina GENFAR tabletas 10mg	D028A	Broxolam jarabe 15mg f/120ml
D018G	Cetirizina MK jarabe 60ml	D028B	Nasonex spray nasal 0,05%
D018H	Cetirizina MK tabletas 10mg	D028C	Zaditen jarabe 1mg/5ml
D018I	Cetirizina LA SANTE tabletas 10mg	D028D	Profilax tabletas recubiertas 10mg
D018J	Zyrtec tabletas 10mg	D028E	Profilax sobres 4mg

Nota: Grupo D de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 28: Sistema Excretor

N°	E01	N°	E01
E011A	Nistat ovulo 100.000 U.I	E021A	Betametasona ampolla 4mg/1ml
E011B	Dalacin capsulas 300mg	E021B	Celestone tabletas 2mg
E011C	Clindamicina MK crema vaginal 2%	E021C	Decadron ampolla 8mg/2ml
E011D	Bexon óvulos 100mg	E021D	Ultraproct supositorios 0,63mg/1mg
E011E	Clindana óvulos 100mg	E021E	Cortiprex comprimidos recubiertos 20mg
E011F	Nystasolona óvulos 100.000 UI/1mg	E021F	Meticorten tabletas 50mg
E012A	Etron óvulos 500mg/100.000U.I	E021G	Prednisona MK tabletas 50mg
E012B	Etron capsulas 250mg	E022A	Calcort tabletas 6mg
E012C	Flagyl comprimidos 500mg	E022B	Calcort tabletas 30mg
E012D	Flagyl óvulos 500mg	E022C	Deflazacort GENFAR tabletas 6mg
E012E	Vágil C óvulos 300mg/200mg/60mg	E022D	Medrol tabletas 4mg
E012F	Gynotran crema vaginal 15% 4%	E022E	Medrol tabletas 16mg
E013A	Gynocanesten crema vaginal 2%	E022F	Depo Medrol suspensión inyectable 40mg/ml
E013B	Gynocanesten óvulos blandos 500mg	E023A	Eutirox tabletas 25mcg
E013C	Lomecan crema vaginal 1%	E023B	Eutirox tabletas 50mcg
E013D	Clotrimazol óvulos 100mg	E023C	Eutirox tabletas 75mcg
E013E	Clomazol-3 crema vaginal 2%	E023D	Eutirox tabletas 100mcg
E013F	Cutamyon capsula vaginal 500mg	E023E	Eutirox tabletas 137mcg
E014A	Acromizol óvulos 400mg	E023F	Eutirox tabletas 150mcg
E014B	Invigan comprimidos 500mg	E024A	Femiane grageas 20mcg/75mcg
E014C	Icaden crema vaginal 20g	E024B	Gynera comprimidos 0,03mg/0,075mg
E014D	Acromona óvulos 100.000 U.I/500mg	E024C	Minesse tabletas 60mcg/15mcg
E014E	Famidal óvulos 150mg/100mg	E024D	Topasel ampolla 1ml
E014F	Famidal crema vaginal 20g	E024E	Mesigyna solución inyectable 1ml
E014G	Ginedazol óvulos 150mg/100mg	E024F	Nofertyl ampolla 1ml
E014H	Methergin grageas 0,125mg	E024G	Yasmin comprimidos recubiertos 3mg/0,03mg
E015A	Motilium tabletas 10mg	E024H	Yaz comprimidos recubiertos 3mg/0,02mg
E015B	Fugos óvulos 500mg	E024I	Glanique comprimidos 0,75mg
E015C	Doxifen Dual crema 100g	E025A	Microgynon grageas 0,15mg/0,03mg
E015D	Dostinex comprimidos 0,5mg	E025B	Microgynon CD grageas 0,15mg/0,03mg
E015E	Cytotec tabletas 200mcg	E025D	Microlut grageas 0,03mg
E015F	Ovestin crema 1mg/1g	E025E	Gracial comprimidos 0,025mg/0,040mg
E015G	Geslutin perlas 200mg	E025F	Mercilon tabletas 0,15mg/0,02mg
E016A	Clomid comprimidos 50mg	E025G	Cerazette comprimidos recubiertos 0,75mg
E016B	Tamsulon capsulas 0,4mg	E025H	Belara comprimidos 2mg/0,03mg
E016C	Ketoconazol GENFAR 200mg	E025I	Femvulen ampolla 150mg/10mg
E016D	Ovestin óvulos 0,5mg	E026A	Progyluton comprimidos 2mg
E016E	Icaden V óvulos 600mg	E026B	Mirena jeringa precargada 52mg

E016F	Provera tabletas 10mg	E026C	Cliane tabletas 2,0mg/1,0mg
E016G	Secotex capsulas 0,4mg	F026D	Zoely comprimidos recubiertos 2,5mg/1,5mg
E017A	Uroxacin comprimidos 200mg	E026E	Diane 35
E017B	Pirimir tabletas 100mg	E026F	Angeliq tabletas 2mg/1mg
E017C	Bladuril comprimidos 200mg	E026G	Gynodian Depot solución inyectable 4mg
E017D	Tavor tabletas 5mg	E027A	Primoteston ampollas 250mg
E017E	Nalomin tabletas 500mg	E027B	Menotrix comprimidos 2,5mg
E017F	Uvamin retard capsulas 100mg	E027C	Geslutin perlas 100mg
E017G	Nifuryl retard suspensión 25mg/5ml	E027D	Provera tabletas 5mg
E018A	Norfloxacin MK tabletas 400mg		
E018B	Amikacina ampollas 500mg/2ml		
E018C	Fasigyn tabletas 500mg		
E018D	Mutum CR comprimidos 10mg		
E018E	Urimax capsulas 0,4mg		
E018F	Viagra tabletas 50mg		
E018G	Cialis comprimidos 20mg		

Nota: Grupo E de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 29: Antiparasitarios

N°	F01	N°	F02
F011A	Avir comprimidos masticables 200mg	F021A	Micosin comprimidos recubiertos 200mg
F011B	Avir suspensión 20mg/ml	F021B	Micosin plus comprimidos recubiertos 200mg/250mg
F011C	Zentel tabletas 400mg	F021C	Ketocon capsulas 200mg
F011D	Zentel suspensión 4%	F021D	Fungium comprimidos 200mg
F011E	Rotopar tabletas 200mg	F021E	Ketoconazol MK tabletas 200mg
F011F	Rotopar suspensión 20mg/ml	F022A	Divanon dúo capsulas blandas vaginales 100mg/400mg
F011G	Fagol tabletas 400mg	F022B	Acromizol óvulos 400mg
F011H	Albendazol MK tabletas 200mg	F022C	Doxifen Dual capsulas vaginales 100mg/150mg
F011I	Albendazol solución 100mg/5ml	F022D	Ginedazol óvulos 150mg/100mg
F012A	Fugos tabletas 300mg	F022E	Famidal crema vaginal t/60g
F012B	Fugos suspensión 100mg/5ml	F022F	Gynotran óvulos 750mg/200mg
F012C	Colufase tabletas dispersables 200mg	F022G	Diflucan capsulas 100mg
F012D	Colufase tabletas recubiertas 500mg	F022H	Flucess capsula 150mg
F012E	Colufase suspensión 100mg/5ml	F022I	Tavor capsulas 150mg
F012F	Ivermin tabletas 6mg	F022J	Fluconazol LA SANTE capsulas 200mg
F012G	Ivermin gotas 6mg/5ml	F023A	Micolis crema 1%
F012H	Kilox gotas 0,6%	F023B	Micolis polvo 1%
F013A	Zovirax tabletas 200mg	F023C	Icaden crema 40g
F013B	Poviral comprimidos 400mg	F023D	Icaden V ovulo 600mg
F013C	Valtrex tabletas 500mg	F024A	Ovugel ovulo 600mg
F013D	Aciclovir GENFAR tabletas 200mg	F024B	Scheriderm crema 15g

F014A	Aralen tabletas 150mg	F024C	Fungiderm crema 5g
F014B	Flagyl comprimidos 500mg	F025A	Itracare capsulas 100mg
F014C	Flagyl suspensión 125mg/5ml	F025B	Itrafung capsulas 100mg
F015A	Etron capsulas 500mg	F025C	Itodal capsulas 100mg
F015B	Etron suspensión 125mg/5ml	F026A	Canesten crema 20g
F015C	Etron suspensión 250mg/5ml	F026B	Canesten V ovulo 500mg
F015D	Metronidazol MK tabletas 500mg	F026C	Clomazol-3 supositorios vaginales 200mg
F016A	Fasigyn tabletas 500mg	F026D	Clomazol-3 crema 2%
F016B	Fasigyn forte tabletas recubiertas 1g	F026E	Clomazol compuesto crema t/15g
F016C	Fasdal comprimidos recubiertos 1g	F027A	Clotrimazol ECUAQUIMICA 20g
F016D	Bianos tabletas 1g	F027B	Candistat óvulos 500mg
F017A	Secnidol comprimidos 500mg	F027C	Cutamycon crema tópica 40g
F017B	Pazidol comprimidos 400mg/1g	F027D	Arnela ovulo vaginal 500mg
F017C	Pazidol suspensión 500mg	F027E	Vagil C óvulos 200mg
F017D	Invigan comprimidos 500mg	F027F	Vagil C crema 50g
F017E	Dimard tabletas recubiertas 200mg		

Nota: Grupo F de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 30: Sistema Nervioso

N°	G01	N°	G02
G011A	Valium comprimidos 10mg	G021A	Epamin capsulas 100mg
G011B	Xanax comprimidos 0,5mg	G021B	Atemperator suspensión 200mg/5ml
G011C	Xanax tabletas 1mg	G021C	Valcote tabletas entéricas 250mg
G011D	Neuryl comprimidos 2mg	G021D	Valcote E.R tabletas recubiertas 500mg
G011E	Neuryl gotas 2,5mg/ml	G021E	Tegretol tabletas 200mg
G011F	Ativan tabletas 2mg	G021F	Actinerval comprimidos 200mg
G011G	Dormicum comprimidos laqueados 15mg	G021G	Carbamazepina NIFA 200mg
G012A	Atarax tabletas 25mg	G021H	Carbamazepina GENFAR 400mg
G012B	Nervinetas grageas 187,50 mg/45,00 mg	G022A	Ceumid comprimidos recubiertos 250mg
G012C	Insocaps capsulas liquidas 250mg/60mg	G022B	Ceumid comprimidos recubiertos 1000mg
G012D	Dalay capsulas 125.0 mg/ 112.5 mg	G022C	Lyrica capsulas 75mg
G013A	Flazinil comprimidos recubiertos 10mg	G022D	Lyrica capsulas 150mg
G013B	Zalepla comprimidos recubiertos 7,5mg	G023A	Lyrica capsulas 300mg
G013C	Zopiclona MK tabletas 7,5mg	G023B	Neurontin capsulas 300mg
G013D	Neogaival 2 comprimidos recubiertos 2mg	G023C	Gabapentin MK capsulas 400mg
G013E	Neogaival 3 comprimidos recubiertos 3mg	G023D	Lamictal tabletas masticables 100mg
G013F	Neozetix comprimidos recubiertos 3mg	G023E	Lamictal tabletas 50mg
G014A	Ceglution tabletas 300mg	G024A	Akineton tabletas 2mg
G014B	Goval gotas 0,1%	G024B	Parlodel tabletas 2,5mg
G014C	Goval 1 comprimidos 1mg	G024C	Sinemet tabletas 250mg/25mg
G015A	Goval comprimidos 3mg	G025A	Lindex comprimidos recubiertos 10mg

G015B	Norsic comprimidos recubiertos 25mg	G025B	Exelon capsulas 6mg
G015C	Quetiapina MK 100mg	G025C	Donecil comprimidos recubiertos 5mg
G015D	Quetiapina MK 25mg	G025D	Donecil comprimidos recubiertos 10mg
G015E	Geodon capsulas 40mg	G026A	Breinox tabletas 400mg
G016A	Anapsique tabletas 25mg	G026B	Somazina sobres 1000mg
G016B	Anapsique tabletas 50mg	G026C	Ginko biloba GENFAR tabletas recubiertas 40mg
G016D	Dominium comprimidos recubiertos 50mg	G026D	Gerimax comprimidos 200mg
G016D	Actan capsulas 20mg	G026E	Encefabol grageas 600mg
G016E	Fluoxetina LA SANTE capsulas 20mg	G026F	Encefabol suspensión f/90ml
G017A	Zolofit tabletas 100mg	G027A	Vasoactin forte comprimidos recubiertos 60mg
G017B	Serolux tabletas 50mg	G027B	Vosoactin gotas 40mg/ml
G017C	Serolux tabletas 100mg	G027C	Nimo Reagin comprimidos 100mg/30mg
G017D	Paxil tabletas 20mg	G027D	Vasoactin plus comprimidos 30mg/100mg
G017E	Paxil CR tabletas 12,5mg	G027E	Microser tabletas 8mg
G017F	Efexor XR capsulas 75mg	G027F	Microser tabletas 24mg
G017G	Mirtapax comprimidos recubiertos 30mg	G028A	Microser gotas f/20ml
G017H	Mirtapax comprimidos recubiertos 15mg	G028B	Microser forte tabletas 16mg
G018A	Zentius comprimidos recubiertos 20mg	G028C	Cinageron gotas f/20ml
G018B	Ipran comprimidos recubiertos 10mg	G028D	Mysoline tabletas 250mg
G018C	E-zentius comprimidos recubiertos 10mg		
G018D	Pristiq tabletas 100mg		
G018E	Pristiq tabletas 50mg		
G018F	Alertex comprimidos 200mg		

Nota: Grupo G de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 31: Vitaminas

N°	H01	N°	H02
H011A	Ferro B complex jarabe 240ml	H021A	Amaryl comprimidos 2mg
H011B	Hepabionta plus capsulas	H021B	Amaryl comprimidos 4mg
H011C	Feroglobin jarabe 200ml	H021C	Glicem tabletas 5mg
H011D	Hapeco plus jarabe 120ml	H021D	Diaformina plus comprimidos 500mg/2,5mg
H012A	Complejo B jarabe LIFE 120ml	H021E	Amaryl M comprimidos recubiertos 2mg/1000mg
H012B	Complejo B jarabe Q.A. 120ml	H021F	Amaryl M comprimidos recubiertos 4mg/1000mg
H012C	Feroglobin capsulas	H022A	Glucovance tabletas recubiertas 500mg/5mg
H012D	Hapeco plus capsulas	H022B	Glucovance tabletas recubiertas 500mg/2,5mg
H012E	Complejo B Q.A. grageas	H022C	Glucophage tabletas 500mg
H012F	Complejo B MK tabletas	H022D	Glucophage tabletas 850mg
H012G	Vita B USD capsulas blandas	H022E	Glucaminol comprimidos 850mg
H012H	Benexol comprimidos laqueados	H022F	Metformina Medley comprimidos recubiertos 50mg
H012I	Rojamin ampollas 1ml	H022G	Glucocid comprimidos recubiertos 850mg
H013A	Etec capsulas blandas 1000mg	H022H	Quexel tabletas recubiertas 850mg

H013B	Vita E 400 capsulas blandas 400 U.I	H023A	Zatium tabletas 15mg
H013C	Tersovit tabletas recubiertas 400 U.I	H023B	Actos Met tabletas 15mg/500mg
H013D	E-plus 500 capsulas liquidas 500 U.I	H024A	Januvia comprimidos recubiertos 50mg
H013E	Arovit grageas 50000 U.I	H024B	Janumet comprimidos recubiertos 50mg/1000mg
H014A	Cemin ampollas 5ml	H025A	Osteocare tabletas
H014B	Orange C tabletas masticables 500mg	H025B	Biocalcium D sobres 500mg/200 U.I
H014C	Redoxito gomitas	H025C	Calcio plus MK tabletas recubiertas
H014D	Vitamina C LA SANTE 500mg	H025D	Bonviva tabletas 150mg
H014E	Vita C+Zink MK tabletas masticables 500mg tuttifrutti	H025E	Calcibon D tabletas recubiertas
H014F	Minis Cebion tabletas masticables 100mg		
H015A	Apetitol jarabe 120ml		
H015B	Dayamineral jarabe 240ml		
H015C	Dayamineral tabletas		
H015D	Decavit capsulas blandas		
H015E	Energit forte capsulas		
H015F	Gerimax ginseng tabletas		
H015G	Hierro vit jarabe 220ml		
H015H	Inmuvit plus Q10		
H016A	Nutralogics tabletas		
H016B	Vita vantage capsulas liquidas		
H016C	Fortic-hem jarabe 120ml		
H016D	Fortic-hem tabletas		
H016E	Prenavit capsulas		
H016F	Vit-amino capsulas blandas		
H016G	Vitapol plus capsulas		
H017A	Kid cal suspensión 180ml		
H017B	Enervit jalea 120ml		
H017C	Enervit gotas 10mg/1ml		
H017D	Dalivit jalea 8 vitaminas		
H017E	Supradyn gomitas junior		
H018A	Elevit tabletas		
H018B	Natele capsulas blandas		
H018C	Natalben supra capsulas		

Nota: Grupo H de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 32: Cremas y Colirios

N°	I01	N°	I02
I011A	Solpren crema tópica t/16g	I021A	Cloranfenicol solución oftalmológica 10ml
I011B	Cutivate crema tópica 0,05%	I021B	Oftabiotico solución oftalmológica 10ml
I011C	Dermovate crema tópica 0,05%	I021C	Biodexan solución oftalmológica 5ml
I011D	Eumovate crema tópica 0,05%	I021D	Oftagen solución oftalmológica 0,3%
I011F	Efficort crema tópica 0,127% t/30g	I021E	Tobrex solución oftalmológica 0,3%
I011G	Maxiderm crema tópica 0,1%	I021F	Visag solución oftalmológica 1%
I011H	Dermosupril emulsión 0,05%	I022A	Otfavir ungüento oftálmico 3%
I011I	Flogocort crema tópica 0,1%	I022B	Moxifloxacino solución oftálmica 0,5%
I011J	Momate crema tópica t/15g	I022C	Ciprodex solución oftalmológica 5ml
I011K	Diprocel crema tópica 0,05%	I022D	Oftagen compuesto solución oftálmica 3,5g
I011L	Lotriderm crema tópica 0,5mg/10mg	I022E	Vexol solución oftalmológica 1%
I011M	Triderm crema t/40g	I022F	3-A ofteno solución oftálmica 0,1%
I011N	Diprosalic ungüento 0,1%	I023A	Trazidex solución oftálmica 3mg/1mg/ml
I012A	Gentamax crema tópica 0,1%	I023B	Sophipren solución oft. 1%
I012B	Lamoderm crema tópica 10g	I023C	Atro solución oft. 1%
I012C	Lamoderm nasal pomada 5mg	I023D	Augex solución oft. 5mg/50mg
I012D	Fucidin león crema tópica 2%	I024A	Oftaler solución oft. 0,025%
I012E	Fusitop crema tópica 2%	I024B	Visine original solución oft. 0,05%
I012F	Fungirex crema tópica t/32g	I024C	Visine extra solución oft. 15ml
I013A	Bifuzol crema tópica t/15g	I024D	Naphtears solución oft. 15ml
I013B	Fungium crema tópica 2%	I024E	Naphacel solución oft. 1mg/5mg
I013C	Micosin crema tópica t/15g	I024F	Naphcon-A solución oft. 15ml
I013D	Trigentax crema tópica 40g	I04G	Patanol solución oft. 0,2%
I013E	Novarnel crema tópica 1% 0,05%	I025A	Gaap solución oft. 0,005%
I014A	Baycuten N crema tópica 20g	I025B	Latof solución oft. 2,5ml
I014B	Terbifung crema tópica 1%	I025C	Xalacom solución oft. 2,5ml
I014C	Lamisil crema 1%	I025D	Travatan solución oft. 2,5ml
I014D	Lamisil spray f/125ml	I026A	Timolol solución o,5%
I014E	Scheriderm crema 10g	I026B	Tiof solución oft. 0,50%
I015A	Irxol ungüento 15g	I026C	Cosopt solución oft. 20mg/5mg
I015B	Mupax crema tópica 2%	I027A	Lerin solución oft. 24ml
I015C	Procicar NF crema 60g	I027B	Lagricel solución oft. 4mg/ml
I015D	Panalgesic forte crema 32g	I027C	Systane ultra solución lubricante 10ml
I016A	PanOxyl crema tópica 5%	I027D	Systane balance solución lubricante 10ml
I016B	Betarretin crema tópica 0,025%	I027E	Nicotears solución oft. 20ml
I016C	Isoface capsulas 10mg	I027F	Refresh tears solución oft. 0,5%
I016D	Isoface capsulas blandas 20mg	I027G	Lagrimas artificiales LA SANTE 15ml

Nota: Grupo I de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 33: Insumos médicos

N°	J01	N°	J02
J011A	Guantes quirúrgicos de látex estéril 6½	J021A	Dextrosa 5%
J011B	Guantes quirúrgicos de látex estéril 7	J021B	Cloruro de sodio 0,9%
J011C	Guantes quirúrgicos de látex estéril 7½	J021C	Lacto de Ringer
J011D	Guantes quirúrgicos de látex estéril 8	J022A	Algodón
J012A	Venda de tela pulgada 2	J022B	Esparadrapo Leukoplast
J012B	Venda de tela pulgada 3	J022C	Curitas standard
J012C	Venda de tela pulgada 4	J023A	Jeringa para insulina
J012D	Venda de tela pulgada 6	J023B	Jeringa 3ml
J013A	Gorro para medico	J023C	Jeringa 5ml
J013B	Zapatones	J023D	Jeringa 10ml
J013C	Mascara de oxigeno	J023E	Jeringa 60ml
J013D	Gasa quirúrgica	J023F	Jeringa 20ml
J013E	Gasa Sana lista	J024A	Mascarillas
J014A	Lanceta	J024B	Guantes para examinación M
J014B	Llave de 3 vías	J024C	Guantes para examinación S
J014C	Venda de gasa pulgada 3	J025A	Roxicaina jalea 2%
J014D	Venda de gasa pulgada 4	J025B	Roxicaina atomizador 83ml
J014E	Venda de gasa pulgada 6	J025C	Colector urinario pediátrico
J014F	Venda de gasa pulgada 8	J025D	Goteros
J015A	Venda elástica pulgada 3	J026A	Agua hipodérmica
J015B	Venda elástica pulgada 6	J016B	Tubos de ensayo
J015C	Venda elástica pulgada 8	J026C	Aguja de insulina
J016A	Venda de wata	J026D	Agua destilada ampollas
J016B	Vaso recolector de orina	J026E	Agua estéril para inyección
J016D	Caja recolectora de heces		

Nota: Grupo J de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 34: Suplementos

N°	K01	N°	K02
K011A	Colágeno Colpropur polvo t/3000	K021A	Progress Gold 3 lata 900g
K011B	Colágeno Vitagel 410g	K021B	Similac 2 lata 400g
K011C	Colágeno Seres lata 300g	K021C	Pediasure chocolate 400g
K011D	Colágeno Colnatur polvo 300g	K021D	Pediasure vainilla 400g
K011E	Nutricalcin chocolate 900gr	K022A	Pediasure chocolate 900g
K011F	Sustagen complemento vainilla lata 400g	K022B	Pediasure vainilla 900g
K011G	Sustagen complemento chocolate lata 400g	K022C	Ensure Advance vainilla 400g
K012A	Nutricalcin Kids chocolate lata 5	K022D	Nan Optipro 1 lata 900g
K012B	Nutricalcin Kids vainilla	K022E	Nan Optipro 2 lata 900g

K012C	Nutricalcin Proteínas chocolate 400g	K023A	Nan sin lactosa lata 400g
K012D	Nutricalcin Proteínas fresa 400g	K023B	Nestogeno 1 lata 400g
K012E	Nutricalcin Proteínas vainilla 400g	K023C	Nestogeno 2 lata 400g
K012F	Blemil Plus 1 Nutriexpert 400g	K023D	Similac Advance 1 lata 850g
K013A	Blemil Plus 2 Nutriexpert 400g	K023E	Isomil 1 lata 400g
K013B	Blemil Plus sin lactosa lata 400g	K023F	Nutrilon 2 lata 900g
K013C	Blemil Plus Confort 400g	K023G	Nutrilon 3 lata 900g
K013D	Blemil Plus 3 Nutriexpert 800g	K024A	S26 Mama lata 400g
K013E	Enfamil Premium 2 caja 1100g	K024B	Ensoy fresa lata 400g
K013F	Enfagrow Premium vainilla lata 375g	K024C	Ensoy vainilla 400g
K014A	Bebelac Gold 3 lata 500g	K024D	Nessucar lata 550g
K014B	Enfamil Premium 2 lata 800g	K024E	Nido 1+ lata 400g
K014C	Promil Gold 2 lata 400g	K024F	Nido 3 lata 800g

Nota: Grupo K de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 35: Productos de consumo

TP-1
Cepillos dentales Colgate
Gillete Mach 3
Pilas Energizer Max
Sachets Ponds Rejuveness
Sachets Ponds Clarant B3
Veronique Shampoo
Tratamiento sachets Nutribela 10
Preservativos Five original
Preservativos Duo Kit fiesta
Preservativos Duo Sabores
KY gel lubricante 50g
DUO gel lubricante 50g
Detector

Nota: Grupo TP-1 de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 36: Productos de uso externo e interno

TP-2
Alcohol antiséptico natural WEIR 120ml
Agua oxigenada LIRA 10 vol. 60ml
Solución fisiológica LIRA 60ml
Merthioweir blanco solución 30ml
Povidyn solución 100ml
Histacalm solución 100ml
Collo plus solución 20ml

Aspersul polvo antiséptico 5g
Kurador unguento lata 11g
Benzoderma unguento lata 10g
Yodo salil unguento lata 100g
Sikura unguento lata 60g
Vaporex forte unguento lata 9g
Vapomentol forte lata 8g
Mentol chino 10g
Violeta de genciana 30ml
Tintura de valeriana 30ml
Aceite de canime 30ml
Aceite de ricino 30ml
Aceite de glicerina 30ml

Nota: Grupo TP-2 de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 37: Productos de cuidado del bebé

TP-3
Lavabotellas infantil
Entretenedor
Masticador con agua
Masajeador de encías
Biberón 2 oz
Biberón 5 oz
Biberón 9 oz
Jonhson's baby shampoo cabellos oscuros 400ml
Jonhson's baby shampoo cabellos claros 400ml
Jonhson's baby jabón
Jonhson's baby crema liquida 400ml
Jonhson's baby aceite 100ml
Jonhson's baby talco 100g
Crema cero 30g
Hipoglos pomada 30g
Desitim unguento 57g
Escaldex crema 70g
Bepanthol baby crema 30g
Crema Derm 30g
Compota verduras carne y arroz
Compota frutas mixtas
Compota manzana
Compota pera

Nota: Grupo TP-3 de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 38: Productos de cuidado femenino y del adulto

TP-4
Kotex normal con alas x10
Stayfree normal con las x12
Nosotras lacti protectores de lactancia x12
Nosotras invisible clásica tela tipo algodón x10
Nosotras invisible rapigel x10
Nosotras buenas noches tela tipo algodón x10
Maternity anatómica con alas x10 toallas grandes
Maternity clásica cubierta tipo tela x10 toallas grandes
Maternity Max x10 toallas extra grandes
Nosotras diarios multiestilo x15 protectores
Nosotras diarios normal tela tipo algodón x15 protectores
Ob original súper x10 tampones
Ob original medio x10 tampones
Tena Basic talla M x21 unidades
Tena Basic talla L x8 unidades
Tena Slip talla M x21 unidades
Tena Slip talla L x21 unidades
Tena Pants Medio x20 unidades
Prudential clásico x10 unidades
Pequeñín aloe x24
Pequeñín Karite x50
Pequeñín Karite x120
Huggies x16
Huggies x48
Panolini Aloe x100
Panolini Delicare recién nacido x24 pañales
Panolini Confort Sec M/2 x24 pañales
Panolini Confort Sec G/3 x20 pañales
Panolini Confort Sec XG/4 x18 pañales
Pequeñín extra protección P/1 x56 pañales
Pequeñín extra protección M/2 x30 pañales
Pequeñín extra protección G/3 x30 pañales
Pequeñín extra protección XG/4 x10 pañales
Pequeñín extra protección XXG/5 x30 pañales
Huggies Active Sec M/2 x30 pañales
Huggies Active Sec G/3 x20 pañales
Huggies Active Sec XG/4 x50 pañales

Nota: Grupo TP-4 de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 39: Productos de higiene personal y cuidado de la piel

COU-1
Shampoo Savital con Aguacate y Sábila
Shampoo Savital con Keratina y Sábila
Shampoo Head Shoulders suave y manejable
Shampoo Head Shoulders manzana fresh
Shampoo Medicasp
Protex avena
Protex fresh
Dove original
Gel ego Power
Gel Biolans
Colgate
Colgate triple acción
Corega sin sabor
Corega sabor menta
Denture BB
Enjuague bucal Listerine freshburst 250ml
Enjuague bucal Listerine cool mint 250ml
Enjuague bucal Colgate Plax
Enjuague bucal Colgate White
Umbrella crema 50
Umbrella gel 50
Umbrella kids 50
Umbrella emulsión
Sundown 50
Sundown 60
Lubriderm avena 200ml
Lubriderm protección solar 200ml
Lubriderm extra humectante 200ml
Lady speed stick roll on
Rexona men roll on
Axe black
Axe excite
Fungirex talco 90g
Fungirex talco 20g
Unesia ungüento

Nota: Counter 1 de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Tabla 40: Multivitaminas

COU-2
Vita Toro solución 500ml
Emulsión Scott naranja 400ml
Emulsión Scott naranja 200ml
Mulgatol jalea naranja t/100g
Mulgatol jalea mango t/100g
Mulgatol jalea banano t/100g
Mulgatol jalea 8 vitaminas t/100g
Vit-amino jalea t/100g
Apetitol jalea 8 vitaminas t/100g
Redoxon comprimidos efervescentes 1g
Redoxon gotas
Pharmaton Vitality capsulas
Pharmaton Kiddi jarabe f/200ml
Recorderis comprimidos recubiertos
Vita vantage capsulas liquidas
Sottile gotas
Biometrix capsulas

Nota: Counter 2 de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 3: Prueba del Administrador

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Jorge Lozano
Cargo:	Administrador
Fecha:	29/12/2017

4/10

A continuación encontrará 10 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

1. ¿Qué se realiza en la recepción administrativa?
 - a) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
 - b) Verificación de fecha de vencimiento
 - c) Se verifica que la factura cumpla con todos los requisitos legales
 - d) Verificación de lote
 - e) Verificación de registro sanitario
2. Para una buena recepción técnica se requiere de:
 - a) Verificación de fecha de entrega
 - b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
 - c) Verificación de fecha de vencimiento
 - d) Ubicación de los medicamentos por sub áreas
 - e) Rotulación de las perchas
3. ¿Qué condición locativa se deben tomar en cuenta para almacenar los medicamentos?
 - a) Control de temperatura y humedad
 - b) Determinación del tamaño y volumen del área
 - c) Características propias de los medicamentos (los que requieren refrigeración, los de control especial, frascos, ampollas, cajas, etc.).
 - d) Instalaciones sanitarias limpias y desinfectadas
 - e) Estantes limpios y libres de polvo
4. A que temperatura se almacenan los medicamentos refrigerados
 - a) Entre 10 y 15°C
 - b) Entre 15 y 30°C
 - c) Entre 2 y 8°C
 - d) Entre 15 y 25°C
 - e) Entre 0 y 5°C
5. A través de que instrumento se mide la humedad del área de almacenamiento:

- a) Un termómetro
- b) Un termohigrómetro
- c) Un termómetro digital
- d) Polímetro
- e) Micrómetro
6. Las perchas para almacenar los medicamentos a que distancia mínima del suelo deben estar:
- a) 50cm
- b) 30cm
- c) 15cm
- d) 60cm
- e) 20cm
7. Cuando un medicamento no dispone la fecha de vencimiento que se debe hacer:
- a) Llevar al área de cuarentena
- b) Llevar al área de recepción
- c) Llevar al área de despacho
- d) Asignar una ubicación en las perchas
- e) Llevar al área de almacenamiento
8. Una vez que se verifica que los medicamentos se encuentren con las especificaciones correspondientes (fecha de vencimiento, lote y registro sanitario) que actividad se realiza posteriormente:
- a) Ubicación de los medicamentos en las perchas bajo la técnica ATC
- b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
- c) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
- d) Se realiza el control de inventario
- e) Se realiza el registro en el sistema de los medicamentos que han ingresado al establecimiento
9. ¿Qué se realiza en el inventario físico general?:
- a) Se realiza un control (semanal, diario, mensual o semestral) de los productos con los que cuenta el establecimiento
- b) Se realiza un conteo general de los productos almacenados a finales del periodo contable
- a) Se gestiona los stocks a través de las transacciones de inventario dando los costos de los productos comprados
- e) Se registran las operaciones realizadas en el área de almacenamiento en las cuentas correspondientes al final del ejercicio
10. ¿Con que actividad finaliza el proceso de almacenamiento de los medicamentos?
- a) Inventario físico general
- b) Ubicación de los medicamentos en perchas bajo la técnica ATC
- c) Facturación de medicamentos
- d) Inventario físico diario
- e) Ubicación de los medicamentos por sub áreas

Nota: Prueba realizada previo a la capacitación de procesos de almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Jorge Lozano
Cargo:	Administrador
Fecha:	16/02/2018

A continuación encontrará 10 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

9
10

1. ¿Qué se realiza en la recepción administrativa?
 - a) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
 - b) Verificación de fecha de vencimiento
 - c) Se verifica que la factura cumpla con todos los requisitos legales
 - d) Verificación de lote
 - e) Verificación de registro sanitario
2. Para una buena recepción técnica se requiere de:
 - a) Verificación de fecha de entrega
 - b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
 - c) Verificación de fecha de vencimiento
 - d) Ubicación de los medicamentos por sub áreas
 - e) Rotulación de las perchas
3. ¿Qué condición locativa se deben tomar en cuenta para almacenar los medicamentos?
 - a) Control de temperatura y humedad
 - b) Determinación del tamaño y volumen del área
 - c) Características propias de los medicamentos (los que requieren refrigeración, los de control especial, frascos, ampollas, cajas, etc.).
 - d) Instalaciones sanitarias limpias y desinfectadas
 - e) Estantes limpios y libres de polvo
4. A que temperatura se almacenan los medicamentos refrigerados
 - a) Entre 10 y 15°C
 - b) Entre 15 y 30°C
 - c) Entre 2 y 8°C
 - d) Entre 15 y 25°C
 - e) Entre 0 y 5°C
5. A través de que instrumento se mide la humedad del área de almacenamiento:

- a) Un termómetro
 - b) Un termohigrómetro
 - c) Un termómetro digital
 - d) Polímetro
 - e) Micrómetro
6. Las perchas para almacenar los medicamentos a que distancia mínima del suelo deben estar:
- a) 50cm
 - b) 30cm
 - c) 15cm
 - d) 60cm
 - e) 20cm
7. Cuando un medicamento no dispone la fecha de vencimiento que se debe hacer:
- a) Llevar al área de cuarentena
 - b) Llevar al área de recepción
 - c) Llevar al área de despacho
 - d) Asignar una ubicación en las perchas
 - e) Llevar al área de almacenamiento
8. Una vez que se verifica que los medicamentos se encuentren con las especificaciones correspondientes (fecha de vencimiento, lote y registro sanitario) que actividad se realiza posteriormente:
- a) Ubicación de los medicamentos en las perchas bajo la técnica ATC
 - b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
 - c) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
 - d) Se realiza el control de inventario
 - e) Se realiza el registro en el sistema de los medicamentos que han ingresado al establecimiento
9. ¿Qué se realiza en el inventario físico general?:
- a) Se realiza un control (semanal, diario, mensual o semestral) de los productos con los que cuenta el establecimiento
 - c) Se hace un seguimiento continuo y al instante del movimiento de un producto (entradas y salidas)
 - d) Se gestiona los stocks a través de las transacciones de inventario dando los costes de los productos comprados
 - e) Se registran las operaciones realizadas en el área de almacenamiento en las cuentas correspondientes al final del ejercicio
10. ¿Con que actividad finaliza el proceso de almacenamiento de los medicamentos?
- a) Inventario físico general
 - b) Ubicación de los medicamentos en perchas bajo la técnica ATC
 - c) Facturación de medicamentos
 - d) Inventario físico diario
 - e) Ubicación de los medicamentos por sub áreas

Nota: Prueba realizada posterior a la capacitación de procesos de almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 4: Prueba del Auxiliar de Farmacia

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Edison Espinoza
Cargo:	Auxiliar Farmacéutico
Fecha:	29-12-2017

5
10

A continuación encontrará 10 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

1. ¿Qué se realiza en la recepción administrativa?
 - a) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
 - b) Verificación de fecha de vencimiento
 - c) Se verifica que la factura cumpla con todos los requisitos legales
 - d) Verificación de lote
 - e) Verificación de registro sanitario
2. Para una buena recepción técnica se requiere de:
 - a) Verificación de fecha de entrega
 - b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
 - c) Verificación de fecha de vencimiento
 - d) Ubicación de los medicamentos por sub áreas
 - e) Rotulación de las perchas
3. ¿Qué condición locativa se deben tomar en cuenta para almacenar los medicamentos?
 - a) Control de temperatura y humedad
 - b) Determinación del tamaño y volumen del área
 - c) Características propias de los medicamentos (los que requieren refrigeración, los de control especial, frascos, ampollas, cajas, etc.).
 - d) Instalaciones sanitarias limpias y desinfectadas
 - e) Estantes limpios y libres de polvo
4. A que temperatura se almacenan los medicamentos refrigerados
 - a) Entre 10 y 15°C
 - b) Entre 15 y 30°C
 - c) Entre 2 y 8°C
 - d) Entre 15 y 25°C
 - e) Entre 0 y 5°C
5. A través de que instrumento se mide la humedad del área de almacenamiento:

- a) Un termómetro
b) Un termohigrómetro
c) Un termómetro digital
d) Polímetro
e) Micrómetro
6. Las perchas para almacenar los medicamentos a que distancia mínima del suelo deben estar:
a) 50cm
 b) 30cm
c) 15cm
d) 60cm
e) 20cm
7. Cuando un medicamento no dispone la fecha de vencimiento que se debe hacer:
 a) Llevar al área de cuarentena
b) Llevar al área de recepción
c) Llevar al área de despacho
d) Asignar una ubicación en las perchas
e) Llevar al área de almacenamiento
8. Una vez que se verifica que los medicamentos se encuentren con las especificaciones correspondientes (fecha de vencimiento, lote y registro sanitario) que actividad se realiza posteriormente:
a) Ubicación de los medicamentos en las perchas bajo la técnica ATC
b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
c) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
d) Se realiza el control de inventario
 e) Se realiza el registro en el sistema de los medicamentos que han ingresado al establecimiento
9. ¿Qué se realiza en el inventario físico general?:
a) Se realiza un control (semanal, diario, mensual o semestral) de los productos con los que cuenta el establecimiento
 b) Se realiza un conteo general de los productos almacenados a finales del periodo contable
c) Se hace un seguimiento continuo y al instante del movimiento de un producto (entradas y salidas)
d) Se gestiona los stocks a través de las transacciones de inventario dando los costes de los productos comprados
e) Se registran las operaciones realizadas en el área de almacenamiento en las cuentas correspondientes al final del ejercicio
10. ¿Con que actividad finaliza el proceso de almacenamiento de los medicamentos?
a) Inventario físico general
 b) Ubicación de los medicamentos en perchas bajo la técnica ATC
c) Facturación de medicamentos
d) Inventario físico diario
e) Ubicación de los medicamentos por sub áreas

Nota: Prueba realizada previo a la capacitación de procesos de almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Edison Espinoza
Cargo:	Auxiliar Farmacéutico
Fecha:	16-02-2018

10
10

A continuación encontrará 10 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

1. ¿Qué se realiza en la recepción administrativa?
 - a) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
 - b) Verificación de fecha de vencimiento
 - c) Se verifica que la factura cumpla con todos los requisitos legales
 - d) Verificación de lote
 - e) Verificación de registro sanitario
2. Para una buena recepción técnica se requiere de:
 - a) Verificación de fecha de entrega
 - b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
 - c) Verificación de fecha de vencimiento
 - d) Ubicación de los medicamentos por sub áreas
 - e) Rotulación de las perchas
3. ¿Qué condición locativa se deben tomar en cuenta para almacenar los medicamentos?
 - a) Control de temperatura y humedad
 - b) Determinación del tamaño y volumen del área
 - c) Características propias de los medicamentos (los que requieren refrigeración, los de control especial, frascos, ampollas, cajas, etc.).
 - d) Instalaciones sanitarias limpias y desinfectadas
 - e) Estantes limpios y libres de polvo
4. A que temperatura se almacenan los medicamentos refrigerados
 - a) Entre 10 y 15°C
 - b) Entre 15 y 30°C
 - c) Entre 2 y 8°C
 - d) Entre 15 y 25°C
 - e) Entre 0 y 5°C
5. A través de que instrumento se mide la humedad del área de almacenamiento:

- a) Un termómetro
 - b) Un termohigrómetro
 - c) Un termómetro digital
 - d) Polímetro
 - e) Micrómetro
6. Las perchas para almacenar los medicamentos a que distancia mínima del suelo deben estar:
- a) 50cm
 - b) 30cm
 - c) 15cm
 - d) 60cm
 - e) 20cm
7. Cuando un medicamento no dispone la fecha de vencimiento que se debe hacer:
- a) Llevar al área de cuarentena
 - b) Llevar al área de recepción
 - c) Llevar al área de despacho
 - d) Asignar una ubicación en las perchas
 - e) Llevar al área de almacenamiento
8. Una vez que se verifica que los medicamentos se encuentren con las especificaciones correspondientes (fecha de vencimiento, lote y registro sanitario) que actividad se realiza posteriormente:
- a) Ubicación de los medicamentos en las perchas bajo la técnica ATC
 - b) Verificación de las condiciones de almacenamiento
 - c) Se compara la orden de compra versus factura verificando cantidades y valores
 - d) Se realiza el control de inventario
 - e) Se realiza el registro en el sistema de los medicamentos que han ingresado al establecimiento
9. ¿Qué se realiza en el inventario físico general?:
- a) Se realiza un control (semanal, diario, mensual o semestral) de los productos con los que cuenta el establecimiento
 - b) Se hace un seguimiento continuo y al instante del movimiento de un producto (entradas y salidas)
 - c) Se gestiona los stocks a través de las transacciones de inventario dando los costes de los productos comprados
 - d) Se registran las operaciones realizadas en el área de almacenamiento en las cuentas correspondientes al final del ejercicio
10. ¿Con que actividad finaliza el proceso de almacenamiento de los medicamentos?
- a) Inventario físico general
 - b) Ubicación de los medicamentos en perchas bajo la técnica ATC
 - c) Facturación de medicamentos
 - d) Inventario físico diario
 - e) Ubicación de los medicamentos por sub áreas

Nota: Prueba realizada previo a la capacitación de procesos de almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 5: Prueba del Administrador

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Jorge Lozano
Cargo:	Administrador
Fecha:	29/12/2017

2
10

A continuación encontrará 5 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

- ¿Cómo se encuentran organizados los medicamentos con la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Según grupos terapéuticos
 - b) Según el laboratorio que los produce
 - c) Orden alfabético
 - d) Nivel de uso
 - e) B y C
- ¿Qué tipo de rotulación se lleva a cabo en la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Numérica, desagregadas en 3 niveles
 - b) Alfa, desagregadas en 2 grupos
 - c) Alfanumérica, desagregadas en 5 niveles
 - d) Alfanumérica, desagregadas en 7 niveles
 - e) Numérica, desagregadas en 2 niveles
- ¿Cuántos grupos terapéuticos comprende la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) 14 grupos terapéuticos
 - b) 12 grupos terapéuticos
 - c) 20 grupos terapéuticos
 - d) 25 grupos terapéuticos
 - e) 10 grupos terapéuticos
- El Subgrupo Químico Terapéutico de la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC) a qué nivel pertenece.
 - a) Segundo Nivel
 - b) Tercer Nivel
 - c) Quinto Nivel
 - d) Sexto nivel
 - e) Cuarto Nivel
- El quinto nivel representado numéricamente a que aspecto pertenece
 - a) Grupo Terapéutico Principal
 - b) Subgrupo Terapéutico
 - c) Principio Activo
 - d) Subgrupo Químico Terapéutico
 - e) Nombre comercial

Nota: Prueba realizada previo a la capacitación acerca de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy.
Fernanda Guamán

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Jorge Lozano
Cargo:	Administrador
Fecha:	24/02/2018

8/10

A continuación encontrará 5 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

1. ¿Cómo se encuentran organizados los medicamentos con la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Según grupos terapéuticos
 - b) Según el laboratorio que los produce
 - c) Orden alfabético
 - d) Nivel de uso
 - e) B y C
2. ¿Qué tipo de rotulación se lleva a cabo en la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Numérica, desagregadas en 3 niveles
 - b) Alfa, desagregadas en 2 grupos
 - c) Alfanumérica, desagregadas en 5 niveles
 - d) Alfanumérica, desagregadas en 7 niveles
 - e) Numérica, desagregadas en 2 niveles
3. ¿Cuántos grupos terapéuticos comprende la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) 14 grupos terapéuticos
 - b) 12 grupos terapéuticos
 - c) 20 grupos terapéuticos
 - d) 25 grupos terapéuticos
 - e) 10 grupos terapéuticos
4. El Subgrupo Químico Terapéutico de la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC) a qué nivel pertenece.
 - a) Segundo Nivel
 - b) Tercer Nivel
 - c) Quinto Nivel
 - d) Sexto nivel
 - e) Cuarto Nivel
5. El quinto nivel representado numéricamente a que aspecto pertenece
 - a) Grupo Terapéutico Principal
 - b) Subgrupo Terapéutico
 - c) Principio Activo
 - d) Subgrupo Químico Terapéutico
 - e) Nombre comercial

Nota: Prueba realizada posterior a la capacitación acerca de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy.
Fernanda Guamán

Anexo 6: Prueba del Auxiliar de farmacia

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Edison Espinora
Cargo:	Auxiliar de Farmacia
Fecha:	29/12/2017

4
10

A continuación encontrará 5 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

1. ¿Cómo se encuentran organizados los medicamentos con la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Según grupos terapéuticos
 - b) Según el laboratorio que los produce
 - c) Orden alfabético
 - d) Nivel de uso
 - e) B y C
2. ¿Qué tipo de rotulación se lleva a cabo en la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Numérica, desagregadas en 3 niveles
 - b) Alfa, desagregadas en 2 grupos
 - c) Alfanumérica, desagregadas en 5 niveles
 - d) Alfanumérica, desagregadas en 7 niveles
 - e) Numérica, desagregadas en 2 niveles
3. ¿Cuántos grupos terapéuticos comprende la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) 14 grupos terapéuticos
 - b) 12 grupos terapéuticos
 - c) 20 grupos terapéuticos
 - d) 25 grupos terapéuticos
 - e) 10 grupos terapéuticos
4. El Subgrupo Químico Terapéutico de la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC) a qué nivel pertenece.
 - a) Segundo Nivel
 - b) Tercer Nivel
 - c) Quinto Nivel
 - d) Sexto nivel
 - e) Cuarto Nivel
5. El quinto nivel representado numéricamente a que aspecto pertenece
 - a) Grupo Terapéutico Principal
 - b) Subgrupo Terapéutico
 - c) Principio Activo
 - d) Subgrupo Químico Terapéutico
 - e) Nombre comercial

Nota: Prueba realizada previo a la capacitación acerca de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy.
Fernanda Guamán

	PRUEBA DE CONOCIMIENTO
Nombre:	Edison Espinosa
Cargo:	Auxiliar de Farmacia
Fecha:	24/02/2018

A continuación encontrará 5 preguntas, cada una con 5 tipos de respuesta, usted deberá seleccionar la que considere la respuesta correcta, subrayándola.

8
/ 10

1. ¿Cómo se encuentran organizados los medicamentos con la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Según grupos terapéuticos
 - b) Según el laboratorio que los produce
 - c) Orden alfabético
 - d) Nivel de uso
 - e) B y C
2. ¿Qué tipo de rotulación se lleva a cabo en la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) Numérica, desagregadas en 3 niveles
 - b) Alfa, desagregadas en 2 grupos
 - c) Alfanumérica, desagregadas en 5 niveles
 - d) Alfanumérica, desagregadas en 7 niveles
 - e) Numérica, desagregadas en 2 niveles
3. ¿Cuántos grupos terapéuticos comprende la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC)?
 - a) 14 grupos terapéuticos
 - b) 12 grupos terapéuticos
 - c) 20 grupos terapéuticos
 - d) 25 grupos terapéuticos
 - e) 10 grupos terapéuticos
4. El Subgrupo Químico Terapéutico de la técnica Anatómica Terapéutica Química (ATC) a qué nivel pertenece.
 - a) Segundo Nivel
 - b) Tercer Nivel
 - c) Quinto Nivel
 - d) Sexto nivel
 - e) Cuarto Nivel
5. El quinto nivel representado numéricamente a que aspecto pertenece
 - a) Grupo Terapéutico Principal
 - b) Subgrupo Terapéutico
 - c) Principio Activo
 - d) Subgrupo Químico Terapéutico
 - e) Nombre comercial

Nota: Prueba realizada posterior a la capacitación acerca de la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy.
Fernanda Guamán

Anexo 7: Reporte de Observación

REPORTE DE OBSERVACIÓN

El presente reporte contiene información acerca de lo que se observó durante la realización del almacenamiento de los medicamentos en la farmacia New Pharmacy, con el fin de averiguar de qué manera influye el inadecuado almacenamiento para que existan inconvenientes en la dispensación, para luego decidir qué hacer al respecto.

Al observar y visualizar el almacenamiento de los medicamentos pude observar que inmediatamente que llega el pedido, el Auxiliar de farmacia ubica las cajas que contienen los medicamentos en el piso, recibe la factura y firma en constancia de haber recibido el pedido, abre las cajas para verificar de cada medicamento su fecha de caducidad, procede a realizar el conteo de las cajas de cada medicamento, posteriormente en la factura coloca un visto aprobando que la cantidad que conto es la misma cantidad que se encuentra en la factura, seguidamente percha los medicamentos de acuerdo a la ubicación asignada registra su ingreso en el sistema y finalmente las cajas de cartón que contienen los medicamentos son situadas de forma desorganizada frente a una estantería usada como área de cuarentena generando obstaculización en el trayecto a la búsqueda del medicamento.

Por otro lado en la dispensación de los medicamentos se logra observar que el Auxiliar de Farmacia tiene dificultades para encontrar el medicamento requerido por el cliente, puesto que al ir por el medicamento no logra identificarlo dentro de las perchas rápidamente ya que se encuentran con diversos medicamentos para distintas patologías, además estar desorganizadas, otro factor que se observó es que existe desconocimiento y olvido de los laboratorios por los que se encuentran ordenados los medicamentos generando tardanza en la dispensación.

Finalmente después de haber observado la forma en la que se realiza el almacenamiento se concluye, que es indispensable que el administrador se interese por llevar un adecuado almacenamiento utilizando una técnica de ordenamiento de medicamentos que le permita encontrar rápidamente el producto, mantener organizadas los medicamentos así como brindar una pronta dispensación, evitando que los clientes lleguen a esperar varios minutos.

Nota: Observación del almacenamiento de medicamentos. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 8: Diapositivas desarrolladas para la reunión con el propietario



Almacenamiento

Tenemos en nuestras
manos la salud de
muchas personas

- Conjunto de actividades que tienen por objeto el cuidado y la conservación de las condiciones técnicas con las que fueron elaborados los medicamentos, hasta llegar al consumidor en óptimo estado.



**Encontrar y
entregar los
medicamentos
con mayor
rapidez**

Una técnica adecuada de ordenamiento permite
agilizar y facilitar la búsqueda de los medicamentos.



Conservar los medicamentos en buen estado

La conservación adecuada de los medicamentos es fundamental para que puedan mantener su actividad farmacológica, por ello el lugar destinado al almacenamiento de los medicamentos, debe contar con condiciones adecuadas para su correcta conservación



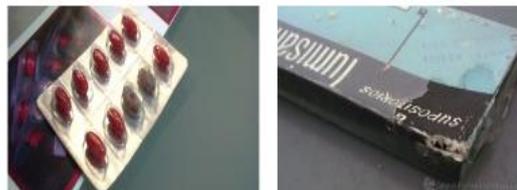
Facilita el trabajo del control de stock

El lugar de almacenamiento deberá estar acomodado estratégicamente, al hacerlo se podrá tener un control de stock más efectivo y lo más importante es que tú siempre sabrás en donde se encuentran los productos



Evita que se entreguen medicamentos en mal estado

Se debe separar todos los medicamentos que no se encuentren en buenas condiciones evitando así entregar un medicamento en mal estado



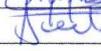
Reduce los
riesgos para la
salud

Mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento y verificar que los medicamentos no han caducado, evita que se entreguen medicamentos en mal estado y que perjudiquen la salud de las personas



Nota: Diapositivas de las ventajas de un adecuado almacenamiento. DIGEMID. Fernanda Guamán

Anexo 9: Registro de capacitación N°001

 NEW PHARMACY	REGISTRO DE CAPACITACIÓN	N° 001		
Tema de Capacitación		Procesos de almacenamiento de los medicamentos		
Fecha		16/02/2018		
Capacitador		Fernanda Guaman		
NRO	Nombre del personal	Cargo	Firma	N° cédula
1	Jorge Lozano	Administrador		1719940510
2	Espinoza Edison	Auxiliar farmacia		1710450196
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
Capacitador		Nombre	Fernanda Guaman	
		Firma	 172763532-6	

Nota: Capacitación en procesos de almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guaman

Anexo 10: Registro de capacitación N°002

	REGISTRO DE CAPACITACIÓN	N° 002		
Tema de Capacitación	Ordenamiento de los medicamentos con la técnica ATC.			
Fecha	24/02/2018			
Capacitador	Fernanda Guamán			
NRO	Nombre del personal	Cargo	Firma	N° cédula
1	Jorge Lozano	Administrador		1719940510
2	Espinoza Edison	Asociar. Par.		171045019-6
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
Capacitador		Nombre		
		Firma		

Nota: Capacitación del ordenamiento de los medicamentos con la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy.
Fernanda Guamán

Anexo 11: Evidencias Fotográficas- rotulación



Figura 1: Simulación de rotulación de perchas con el personal. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Figura 2: Simulación de rotulación de perchas con el Administrador. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 12: Formato de entrevista



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL INTERNO DE LA FARMACIA

La presente entrevista se realiza con el objetivo de obtener información, del conocimiento de los procesos que se deben aplicar dentro del Área de almacenamiento.

1. ¿Conoce usted que es un proceso?
2. ¿Sabe usted que es el Área de Almacenamiento en farmacia?
3. ¿Tiene conocimiento de los procesos que se realizan en esta área?
4. ¿Existe un proceso específico que usted aplique en esta área?
5. ¿Conoce usted las normas que se aplican en el área de almacenamiento, de acuerdo a las BPA desarrolladas por el Ministerio de Salud Pública?
6. ¿Existe un control de inventario por parte del administrador en el área de almacenamiento de la farmacia?
7. ¿Qué tipo de control de inventario realiza?
8. ¿Existe un manual en la farmacia de procesos de almacenamiento?
9. ¿Cuál es el motivo por el cual la farmacia no dispone de un manual de procesos de almacenamiento?
10. ¿Considera usted que un manual sería de gran ayuda en esta área?
11. ¿Estaría dispuesto hacer uso de un manual que le permita ayudarse en las actividades a realizar dentro del área de almacenamiento?

Nota: Entrevista para el personal de la farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Descripción de resultados de la Entrevista

1. ¿Conoce usted que es un proceso?

Si, son actividades que se realizan para cumplir con un objetivo o tarea.

2. ¿Sabe usted que es el Área de Almacenamiento en farmacia?

Sí, se origina cuando el producto llega a la bodega de la farmacia

3. ¿Tiene conocimiento de los procesos que se realizan en esta área? en caso de contestar si a la pregunta 3, continúe con la pregunta 4

No, lo realizo sin seguir un proceso es decir llega el producto ubico las cajas que llegan en el piso reviso las fechas de caducidad, precio, su composición, ingreso al sistema y los ubico en las perchas.

4. ¿Existe un proceso específico que usted aplique en esta área?

5. ¿Conoce usted las normas que se aplican en el área de almacenamiento, de acuerdo a las Buenas Prácticas de Almacenamiento desarrolladas por el Ministerio de Salud Pública?

Si, conozco las más importantes que son mantener el control de temperatura, limpieza de las perchas, la luz no debe llegar al medicamento, rotulado de las perchas.

6. ¿Existe un control de inventario por parte del administrador en el área de almacenamiento de la farmacia?

Si, se lo realiza imprimiendo el Kardex que ofrece el sistema, para después realizar el conteo físico en las perchas.

7. ¿Qué tipo de control de inventario realiza?

Inventario diario e inventario general

8. ¿Existe un manual en la farmacia de procesos de almacenamiento?

No, porque nadie me ha ofrecido realizar un manual de esta farmacia

9. ¿Cuál es el motivo por el cual la farmacia no dispone de un manual de procesos de almacenamiento?

Por desconocimiento ya que no sabía que existen manuales que indiquen las actividades que se deben hacer para almacenar un medicamento.

10. ¿Considera usted que un manual sería de gran ayuda en esta área?

Sí, porque me ayudaría a seguir una secuencia de actividades que me permitan almacenar los medicamentos de mejor manera, a evitar errores internos y a capacitar al personal nuevo.

11. ¿Estaría dispuesto hacer uso de un manual que le permita ayudarse en las actividades a realizar dentro del área de almacenamiento?

Sí, porque me ayudaría a realizar adecuadamente estas actividades, a mantener el área de almacenamiento en condiciones adecuadas y a mejorar la dispensación.

Análisis de la entrevista

Se realizó la entrevista en la Farmacia New Pharmacy al personal interno, se determinó que conoce qué es el Área de almacenamiento pero escasamente sabe de los procesos que se realizan en esta área y de las condiciones que debe poseer, cumple con una normativa de Buenas Prácticas de Almacenamiento como es la verificación de las fechas de caducidad, precio, composición del medicamento antes de almacenar en bodega.

Consideran que implementar un manual en el establecimiento será de gran ayuda tanto para realizar las actividades con un orden , para evitar errores internos en la organización, así como para capacitar y orientar al personal nuevo sobre las actividades que debe realizar en el área de almacenamiento y las condiciones físicas que debe tomar en cuenta.

Manifiestan que sí, estarían dispuestos hacer uso del manual ya que les ayudará a realizar correctamente el almacenamiento, a mantener las condiciones adecuadas para que los medicamentos garanticen su eficacia al ser administrados y a mantener un ordenamiento y perchado adecuado que permita realizar la dispensación sin errores.

Anexo 13: Formulación de la entrevista



Figura 3: Implementación de la entrevista al Administrador y Propietario. Farmacia New Pharmacy.
Fernanda Guamán

Anexo 14: Aplicación de la propuesta



Figura 4: Retiro de los medicamentos de las perchas. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Figura 5: Rotulación de las perchas con la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Figura 6: Perchado de los medicamentos con la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Figura 7: Rotulación del Área Administrativa. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

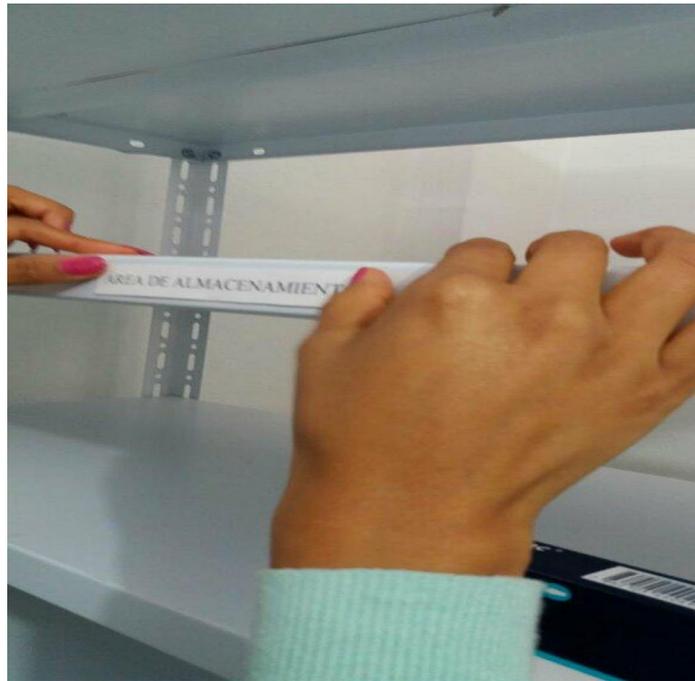


Figura 8: Rotulación del Área de Almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Figura 9: Rotulación del Área de Cuarentena. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán

Anexo 15: Capacitaciones



Figura 10: Capacitación al personal sobre procesos de almacenamiento. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Figura 11: Capacitación al personal sobre el ordenamiento de los medicamentos con la técnica ATC. Farmacia New Pharmacy. Fernanda Guamán



Quito, 16 de Febrero del 2018

Señores.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la **sociabilización del manual de procesos de almacenamiento**, e informo que me comprometo a entregar todo el apoyo necesario a la señorita Fernanda Pamela Guamán Ibáñez, para que realice el proyecto de tesis cuyo tema es. **Manual de procesos de almacenamiento aplicando la técnica Anatómica Terapéutica Química "ATC" para optimizar la dispensación de los medicamentos en la farmacia New Pharmacy, ubicada en el sector la Planada DMQ periodo 2017-2018**, a ser desarrollado para el establecimiento.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente.

Jorge Iván Lozano Quezada

Propietario de la Farmacia

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) **GUAMÁN IBAÑEZ FERNANDA PAMELA** portador de la cédula de identidad N°**1727635326** previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 16 de abril del 2018


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
24 ABR 2018

Sra. Mariela Balseca
VISTO FINANCIERO
CAJA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
Estela Montes Vega
Adm. de Boticas y Farmacias

Dra. Estela Montes

DELEGADA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


BIBLIOTECA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

Ing. William Parra

BIBLIOTECA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
24 ABR 2018
8.42
Ing. Samira Villalba
Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Jorge López
Adm. Boticas y Farmacias
Dr. Jorge López

DIRECTOR DE CARRERA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
24 ABR 2018
Luis Hernández Benavidez
Tglo. Luis Hernández
SECRETARIA GENERAL

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Fernanda Guaman .pdf (D37155748)
Submitted: 4/2/2018 11:36:00 PM
Submitted By: fernandagmn8@gmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

BenalcázarDiana-Administracion de Boticas y Farmacias 16-17 Urkunf.pdf.pdf (D26674045)
Tesis Final VAAP.pdf (D37048493)
tetis-Octubre-enero-2017Ultima para subir al urcun retificado en appasitsco.pdf (D23395477)
TESIS BPA ALEJANDRA GUAMAN PINTO.pdf (D23773542)
urkund_ushca_maría_farmacias_16.docx (D19479857)
TESIS Marjeori Moreno.pdf (D23327198)
TESIS GC.docx (D15717220)
<https://www.slideshare.net/FairHealth/buenas-prcticas-de-almacenamiento-de-productos-farmacuticos-dispositivos-mdicos-y-productos-sanitarios>
<http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/5726/1/56T00655.pdf>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2075/1/T-UCE-0008-30.pdf>
<https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>
<https://apicesar.wordpress.com/>
<https://ilcrobertschuman.files.wordpress.com/2013/07/libro-crespo.pdf>
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf>
<https://www.lifeder.com/metodo-inductivo-deductivo/>

Instances where selected sources appear:

51



17054 84 31-7

Dra. Cecilia Davila Msc.