



ESCUELA DE SALUD CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y
FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE
APROVISIONAMIENTO, PARA OPTIMIZAR EL STOCK DE
MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA “NACIONAL DON PATO”
UBICADA EN EL BARRIO PISULLI, D.M.Q. PERIODO 2018.

Proyecto de Investigación previo a la obtención de Tecnólogo en Administrador
de Boticas y Farmacias

Proyecto de I+D+I

Autora: Saltos Delgado Diana Josselyn

Tutor: Ing. James Aragón

Quito, Octubre, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

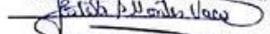
El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Sra. SALTOS DELGADO DIANA JOSSELYN de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS cuyo tema de investigación fue: LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO, PARA OPTIMIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA "NACIONAL DON PATO" UBICADA EN EL BARRIO PUSULI, D.M.Q. PERIODO 2018. Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.



Ing. Aragón Espín James Alex
Tutor del Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CONSEJO DE CARRERA



Asociación de Boticas y Farmacias

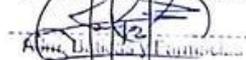
Dra. Estela Amalia Montes Vaca
Delegada de Carrera para los
Trabajos de Titulación



Eco. Luis Alberto Sarauz Guadalupe
Lector del Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

DIRECCIÓN DE CARRERA

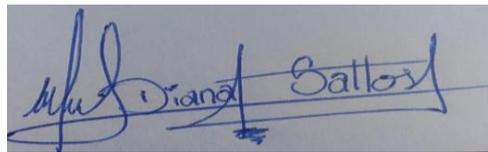


Dr. Jorge Marcelo López Pazmiño
Director de Escuela

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBÍ
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	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambí (esq.) Telf: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf: 2246036	Yacuambí Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

Declaración de autoría del estudiante

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



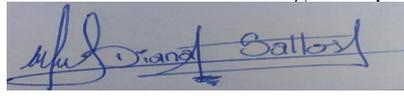
Saltos Delgado Diana Josselyn

C.I: 1725808560

Licencia de uso no comercial

Yo, **Diana Josselyn Saltos Delgado** portador de la cédula de ciudadanía signada con el N° 1725808560 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 **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO, PARA OPTIMIZAR EL STOCK DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA “NACIONAL DON PATO” UBICADA EN EL BARRIO PISULLI, D.M.Q. PERIODO 2018.** Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE Diana Josselyn Saltos Delgado

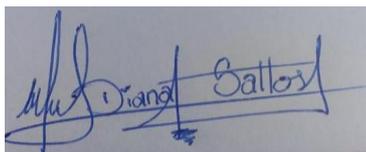
CEDULA CC: 1725808560

Quito a los 25 días de Octubre

Declaración de cesión de derechos a la institución

Yo, Saltos Delgado Diana Josselyn alumna de la Escuela de Salud de la carrera Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autora de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

En aceptación firman

f) 

Diana Saltos

C.I. 1725808560

CEDENTE

f) _____

Ing. Ernesto Flores

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

CESIONARIO

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por darme el privilegio de la vida y permitir que haya llegado hasta aquí. A toda mi familia en especial a mis padres porque siempre me acompañaron y animaron para no darme por vencida, gracias por confiar y creer en mí; me ayudaron hasta donde les era posible incluso más allá de eso, gracias por cada consejo y cada palabra que me ha guiado no solo hasta aquí sino en todo el transcurso de mi vida.

Así mismo agradezco a mi esposo que estuvo conmigo apoyándome en todo tiempo, gracias por estar dispuesto a acompañarme en cada larga y agotadora noche de estudio y como dejar de lado a mi pilar fundamental, mi orgullo y gran motivación mi hijo gracias por la alegría que me brindabas porque cuando más cansada estaba ahí estabas tú para darme una sonrisa y un abrazo que me daban las fuerzas necesarias para seguir adelante y no rendirme.

Mi agradecimiento también va dirigido al Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”, por haberme abierto sus puertas y brindado la oportunidad para recibir clases impartidas por sus excelentes docentes. De todo corazón un agradecimiento especial a mis compañeros de clase que estuvieron conmigo desde el primer nivel, muchas gracias porque sin su compañerismo y trabajo en equipo no lo habría logrado, gracias por demostrar que no son solo mis compañeros sino mis amigos.

Para terminar agradezco al Ing. Patricio Jaramillo y su esposa Verónica Peñaranda, propietarios de la farmacia Nacional Don Pato; por permitirme realizar mi trabajo de titulación en su establecimiento.

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, porque él me ha permitido
lograr este éxito.

A mi querida familia, hermanos y en especial a mis padres Margarita y Miguel,
porque sin ustedes hoy no sería nada.

A mi hijo Eithan y esposo Jonathan por sus palabras y confianza, sobre todo por
brindarme el tiempo para realizarme profesionalmente.

Finalmente, pero no menos importante este logro va dedicado a mis amigos,
compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han logrado
contribuir para el cumplimiento de mis objetivos.

Índice general

Declaración de autoría del estudiante	i
Licencia de uso no comercial	iii
Declaración de cesión de derechos a la institución	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xv
Resumen ejecutivo	xviii
Abstract	xix
Capítulo I.....	1
1.01 Contexto	1
1.02 Justificación.....	3
1.03 Definición del problema (Matriz T).....	4

1.03.01 Análisis.....	6
1.04 Objetivo general.....	7
1.04.01 Objetivos específicos	8
Capítulo II.....	9
2.01 Mapeo de involucrados	9
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.....	11
Capítulo III.....	13
3.01 Árbol de problemas	13
3.02 Árbol de objetivos	16
Capítulo IV.....	18
4.01 Matriz de análisis de alternativas	18
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	21
4.03 Diagrama de Estrategias.....	23
4.0301 Análisis.....	26
4.04 Matriz De Marco Lógico.....	26
4.0401 Análisis.....	28

Capítulo V	29
5.01 Antecedentes	29
5.02 Descripción	31
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	32
5.0301 Título de la propuesta.....	32
5.0302 Introducción	32
5.0303 Justificación.....	33
5.0304 Plan de Acción	34
5.04 Cronograma de actividades en la Farmacia Nacional Don Pato	35
Fase I.....	36
5.05 Levantamiento, diseño y estandarización del proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional de Don Pato.	36
5.0501 Introducción	36
5.0502 Objetivo.....	37
5.0503 Diseño de los diagramas de flujo	37
5.050301 Encabezado del diagrama de flujo.	37

5.050302 Estructura del diagrama de flujo.	38
5.050303 Descripción narrativa del diagrama de flujo.	39
5.0504 Simbología	39
5.06 Ficha de actividades proceso de aprovisionamiento	43
5.0601 Ficha de actividades del proceso de selección de medicamento.....	45
5.0602 Ficha de actividades del proceso de cálculo de número de facturas promedio	47
5.0603 Ficha de actividades del proceso de cálculo de presupuestos para dotación y proyección de ventas.	49
5.0604 Ficha de actividades del proceso de cálculo de Ley de Pareto	51
5.0605 Ficha de actividades del proceso de selección de proveedores.....	53
5.0606 Ficha de actividades del proceso de pedido de medicamentos	55
Fase II.....	57
5.07 Aplicación de Ley de Pareto el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato	57
5.0701 Ley de Pareto	57
5.0702 Calculo de número de facturas promedio al mes	57

5.0703	Calculo del presupuesto para dotación, proyección de ventas	58
5.0704	Aplicación de Ley de Pareto	60
Fase III	62
5.08	Capacitación al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto	62
5.0801	Introducción	62
5.0802	Objetivo.....	62
5.0803	Desarrollo.....	62
5.0804	Conclusiones de la capacitación de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto	63
Fase IV	64
5.09	Capacitación al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores.	64
5.0901	Introducción	64
5.0902	Objetivo.....	64
5.0903	Desarrollo.....	65
5.0904	Conclusiones sobre una adecuada selección de proveedores.....	65

Capítulo VI.....	66
6.01 Recursos	66
6.0101 Recursos Humanos.....	67
6.0102 Recursos Físicos.....	67
6.0103 Recursos Técnicos o Tecnológicos	68
6.0104 Recursos Financieros	68
6.0105 Materiales utilizados	69
6.02 Presupuesto	69
6.03 Cronograma.....	70
Capítulo VII	72
7.01 Conclusiones	72
7.02 Recomendaciones.....	75
7.03 Referencias Bibliográficas	76
Anexo 1. Formato de evaluaciones aplicadas después de la capacitación.....	80
Anexo 2. Fotografías.....	84

Índice de tablas

Tabla 1 Definición del problema central (Matriz T).....	5
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados.....	12
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas.....	20
Tabla 4 Matriz de analisis de impacto de los objetivos.....	22
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	27
Tabla 6 Representación del Plan de acción del proyecto.....	34
Tabla 7 Cronograma de actividades a desarrollar en la Farmacia Nacional Don Pato	35
Tabla 8 Simbología para elaboración de diagramas de flujo.....	40
Tabla 9 Ficha de actividades del proceso de aprovisionamiento.....	43
Tabla 10 Ficha de actividades del proceso de selección de medicamento.....	45
Tabla 11 Ficha de actividades del proceso de cálculo de número de usuarios.....	47
Tabla 12 Ficha de actividades del proceso de cálculo de presupuestos para dotación y proyección de ventas.....	49
Tabla 13 Ficha de actividades del proceso de cálculo de Ley de Pareto.....	51

Tabla 14 Ficha de actividades del proceso de Selección de proveedores	53
Tabla 15 Ficha de actividades del proceso de Pedido de medicamentos	55
Tabla 16 Se detalla los usuarios que acudieron a la farmacia Nacional Don Pato ...	58
Tabla 17 Detalle del presupuesto	70
Tabla 18 Detalle del cronograma de actividades	71

Índice de figuras

Figura 1 : Mapeo de Involucrados	10
Figura 2: Árbol de problemas	15
Figura 3: Árbol de objetivos	17
Figura 4: Diagrama de Estrategias.....	25
Figura 5: Diagrama de flujo del proceso de Aprovisionamiento.....	44
Figura 6: Diagrama de flujo del proceso de selección de medicamento	46
Figura 7: Diagrama de flujo del proceso de cálculo de número de usuarios	48
Figura 8: Diagrama de flujo del proceso de cálculo de presupuestos para dotación y proyección de ventas.....	50
Figura 9: Diagrama de flujo del proceso de cálculo de Ley de Pareto	52
Figura 10: Diagrama de flujo del proceso de Selección de proveedores.....	54
Figura 11: Diagrama de flujo del proceso de Programación de medicamentos	56
Figura 12: Evaluación aplicada después de capacitación de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto.....	80
Figura 13: Evaluación aplicada después de capacitación sobre una adecuada selección de proveedores.....	82

Figura 14: Farmacia Nacional Don Pato.....	84
Figura 15: Facturas de meses anteriores para el cálculo de, número de facturas promedio de la Farmacia Nacional Don Pato	85
Figura 16: Notas de crédito de medicamentos devueltos de la Farmacia Nacional Don Pato.....	85
Figura 17: Área de almacenamiento de la Farmacia Nacional Don Pato	86
Figura 18: Medicamentos para devolución antes de aplicar Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato.....	86
Figura 19: Medicamentos para devolución actuales de la Farmacia Nacional Don Pato.....	87
Figura 20: Visita a la administradora de la Farmacia Nacional Don Pato, para coordinar horarios de capacitación.....	87
Figura 21: Capacitación in situ en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos de la Farmacia Nacional Don Pato.	88
Figura 22: Aplicación de evaluación en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto luego de la capacitación	89
Figura 23: Evaluación ejecutada en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto luego de la capacitación	89

Figura 24: Capacitación sobre una adecuada selección de proveedores en la Farmacia Nacional Don Pato	90
Figura 25: Evaluación ejecutada sobre una adecuada selección de proveedores luego de la capacitación	90
Figura 26: Guía para ejecución del proceso de aprovisionamiento con aplicación de Ley de Pareto de la Farmacia Nacional Don Pato.....	91
Figura 27: Entrega de guía para ejecución del proceso de aprovisionamiento con aplicación de Ley de Pareto a la administradora de la Farmacia Nacional Don Pato	91
Figura 28: Capacitación en la Farmacia Nacional Don Pato	92

Resumen ejecutivo

Hoy en día el mercado farmacéutico se ha vuelto más competitivo y exigente por lo cual es necesario estar más capacitado en todas las áreas que se desarrollan internamente en una farmacia, para garantizar la satisfacción de los clientes.

Es por esto que el presente trabajo de titulación tiene como objetivo implementar un modelo de gestión en la Farmacia Nacional Don Pato en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto, con la finalidad de optimizar los stocks de medicamentos generando reducir devoluciones y a su vez mayor rentabilidad para la farmacia.

Se pretende guiar al propietario y personal de la farmacia en cuanto al proceso de aprovisionamiento aplicando Ley de Pareto en el mismo. Además, capacitar sobre una adecuada selección de proveedores, dado que al elegir correctamente a sus proveedores permitirá que la Farmacia Nacional Don Pato garantice la calidad de medicamentos e insumos para sus clientes.

Finalmente, la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento permitirá que el propietario de la Farmacia Nacional Don Pato conozca cuanto de dinero tiene que invertir en la compra de medicamentos de alta, mediana y baja rotación con ello ayudar al establecimiento a obtener mejores resultados y cumplir con objetivos planteados para su mejoramiento interno.

Abstract

Nowadays the pharmaceutical market has become more competitive and demanding, which is why it is necessary to be more qualified in all the areas that are developed internally in a pharmacy, to guarantee the satisfaction of the clients.

That is why the present titration work aims to implement a management model in the National Pharmacy Don Pato in terms of the procurement process through the application of the Pareto Law, with the aim of optimizing the stock of medicines generating reductions and returns its greater profitability for the pharmacy.

It is intended to guide the owner and staff of the pharmacy in the procurement process by applying the Pareto Law in it. In addition, training on an adequate selection of suppliers, since correctly choosing their suppliers will allow the National Pharmacy Don Pato to guarantee the quality of medicines and supplies for its clients.

Finally, the application of the Pareto Law in the procurement process will allow the owner of the National Pharmacy Don Pato to know how much money he has to invest in the purchase of drugs of high, medium and low turnover, thereby helping the establishment to obtain better results. and meet objectives set for internal improvement.

Capítulo I

1.01 Contexto

Según Rodríguez (2015) en el Manual de Proyectos encontró que: “El contexto son circunstancias de las cuales depende el sentido y el valor de una palabra, frase, o fragmento considerados. Factor determinante para comprender el significado de un texto o enunciado.” (Pàg.7)

De acuerdo con Rodríguez, el contexto permite al lector comprender el significado y el valor del texto por lo cual se detalla a continuación el contexto del presente proyecto.

En la actualidad la industria farmacéutica es un campo empresarial muy amplio que comprende desde las actividades de investigación y desarrollo hasta la producción, control de calidad, marketing, entre otros. Así mismo las Farmacias desempeñan un papel indispensable en el sistema sanitario puesto que tienen como finalidad proporcionar soluciones a las distintas patologías y dolencias del organismo, ya sean de índole física o psíquica.

Es por ello que el administrador de la farmacia debe saber gestionar correctamente la misma, es decir que como gestor de la oficina de farmacia, debe conocer el funcionamiento de las compras que se realizan, y particularmente la gestión del stock.

Dicho lo anterior, la mayor parte de empresas farmacéuticas contratan personal que no está capacitado, para realizar una buena gestión de compras, en otras palabras los propietarios no tienen facilidad para capacitarse en técnicas, herramientas, logísticas para mejorar el manejo de su inventario , aprovisionamiento y adquisición de medicamentos.

Como en el caso de la Farmacia Nacional Don Pato ubica en el barrio Pisulli donde se ha podido verificar que la misma no cuenta con un control o seguimiento de la gestión de aprovisionamiento de medicamentos lo que ha ocasionado la pérdida constante de clientes y a su vez baja rotación de medicamentos.

Es así que para obtener un cambio y orden, la Farmacia Nacional Don Pato necesita realizar un levantamiento, diseño y estandarización en el proceso de aprovisionamiento con la finalidad de obtener una optimización en el área de stock de medicamentos.

Se debe agregar que este cambio se lo podrá realizar a través de la aplicación de la conocida “regla del 80 /20” o el principio del factor de parquedad en el proceso de aprovisionamiento; la cual señala que un 20% de lo que haces produce el 80% de

los resultados que obtienes y viceversa, un 80% de lo que haces produce el 20% de los resultados.

1.02 Justificación

Al realizar la investigación Sterling (2013) encontró que: “La justificación explica de forma convincente el motivo por el qué y para qué se va a realizar una investigación o un proyecto.” (Pág.17)

Con respecto a la justificación se puede decir que es una parte fundamental del proyecto puesto que es este merece ser analizado por lo cual se detalla a continuación la justificación del mismo.

El presente trabajo está estructurado y basado a las necesidades de la Farmacia Nacional Don Pato ubicada en el Barrio Pisulli, con el propósito de orientar la gestión administrativa en cuanto a un correcto aprovisionamiento de stock de medicamentos e insumos.

Como se citó en el contexto, en la Farmacia Don Pato se hace indispensable la implementación de una herramienta técnica conocida como “Ley de Pareto o regla del 80/20”, la cual permitirá llevar un control físico, estadístico de forma real y confiable del aprovisionamiento de stock de los medicamentos reduciendo de esta manera el índice de medicamentos para devolución puesto que se calculara cuanto de dinero tiene que invertir el propietario para la compra de medicamentos de alta,

mediana y baja rotación, obteniendo como resultado la satisfacción de clientes y mayor rentabilidad para la farmacia.

Por esta razón es necesario investigar las causas que originan el problema, y desarrollar soluciones innovadoras que sean capaces de eliminar el desequilibrio en cuanto al aprovisionamiento de stock de medicamentos.

1.03 Definición del problema (Matriz T)

Según Cevallos (2011) en su investigación encontró que: “Un problema central simboliza y describe una realidad negativa que aqueja a un determinado conjunto de localidad dentro de un área geográfica determinada”. (Pág.4)

De acuerdo con Cevallos un problema central es una realidad que afecta a una localidad determinada como es el caso de la farmacia “Nacional Don Pato” en la cual no existe una adecuada gestión por parte administrativa en cuanto al proceso de aprovisionamiento que especifique el manejo adecuado de compras de stock de medicamentos.

Tabla 1

Definición del problema central (Matriz T)

Situación empeorada	SITUACIÓN ACTUAL				Situación mejorada
	I	PC	I	PC	
Disminución de clientes y baja rentabilidad ocasionando el cierre de la farmacia.	Incorrecta gestión administrativa en el proceso de aprovisionamiento.				Mantener un stock adecuado y justo de medicamentos de alta, mediana y baja rotación.
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Brindan buena atención al cliente.	4	3	5	5	No dispone de medicamentos más solicitados en stock.
Generan promociones y descuentos a clientes frecuentes.	3	4	4	5	Mal aprovisionamiento de medicamentos.
La farmacia se encuentra ubicada en un lugar de alta rotación de clientes.	3	3	3	4	El personal desconoce de procesos y procedimientos.
El personal tiene experiencia en farmacología.	4	5	4	5	Realizan proceso de aprovisionamiento de manera empírica.
El personal se encuentra motivado y está preparado gracias a capacitaciones.	4	5	4	5	El personal no tiene preparación académica a nivel superior.

Detalle del problema central de la Farmacia Nacional Don Pato.

Elaborado por: Diana Saltos

1.03.01 Análisis.

Al realizar la investigación Tomson (2010) encontró que: “El análisis consiste en la separación de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ellos.” (Pág.20)

Por lo cual se puede decir que al realizar la matriz T, se encontraron tres escenarios los cuales se conforman por el problema central esto es lo que está pasando en este momento en la farmacia, la situación inicial es decir a donde queremos llegar, y la situación empeorada que en otras palabras es hacia donde se podría llegar si el problema no se soluciona.

Además dicha matriz presenta dos fuerzas que son las impulsadoras las cuales son actividades que están sucediendo en la actualidad que permiten que el problema central no se agrave y también se encuentran las fuerzas bloqueadoras, que así mismo son actividades que están sucediendo en ese momento las cuales impiden que se pueda llegar a la situación ideal o deseada.

En la actualidad en la farmacia Nacional de Don Pato, no existe una adecuada gestión por parte administrativa en cuanto al proceso de aprovisionamiento que especifique el manejo adecuado de compras de stock de medicamentos e insumos.

La falta de conocimiento acerca de una buena gestión en el proceso de aprovisionamiento provoca un incremento de medicamentos en el área de devolución o cuarentena, a su vez la pérdida de clientes y una baja rentabilidad para la farmacia.

Con la aplicación de la Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento se reducirá el índice de medicamentos en el área de devolución puesto que se calculara la cantidad necesaria de compras en cuanto al stock de medicamentos de alta, mediana y baja rotación. Beneficiando de esta manera a la farmacia con las satisfacción de los clientes y mayor rentabilidad para la misma.

1.04 Objetivo general

La investigadora Hurtado (2007) expresa que: “El objetivo general de una investigación precisa la finalidad del estudio, en cuanto a sus expectativas y propósitos más amplios, dentro de consideraciones de factibilidad.” (Pág. 14)

Gutiérrez (2015) sugiere que los objetivos deben de tener la característica de ser SMART por sus siglas en inglés (Especific, measurable, attainable, realistic, time) es decir que los objetivos deben ser: Específicos, medibles, alcanzables, realistas y con un tiempo determinado; ya que estos permiten mantener la dirección que se propuso inicialmente.

Por lo cual se puede decir que el objetivo general orienta la investigación del proyecto a ejecutarse, así mismo es necesario que el mismo cumpla con la característica de ser SMART, con la finalidad de ser más preciso de hacia dónde vamos. Por todo esto el objetivo general del presente proyecto es el siguiente.

Implementar un modelo de proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de “Ley de Pareto 80/20” para optimizar el stock de medicamentos en la farmacia “Nacional Don Pato”.

1.04.01 Objetivos específicos

En su investigación Sánchez (2017) encontró que: Los objetivos específicos se derivan de los objetivos generales y los concretan, señalando el camino que hay que seguir para conseguirlos. (Pág. 12)

Por lo cual a continuación se detallan los objetivos específicos del presente proyecto que permitirán cumplir con el objetivo general.

- Capacitar in situ al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos.
- Capacitar al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores a través de una charla.
- Reducir devoluciones mediante la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento para generar mayor rentabilidad para la Farmacia.

Capítulo II

2.01 Mapeo de involucrados

La CEPAL (2015) concluyo que:

“El mapeo de involucrados es donde se detalla quienes son los involucrados del proyecto es decir personas que son afectadas por el problema central, se mueven entorno al problema; son personas, instituciones o grupos sociales que pueden participar en la solución del mismo.” (Pág. 13)

Por esta razón en este capítulo se hace referencia a personas, grupos sociales o instituciones que puedan verse afectados con el problema central de manera directa o indirecta.

Además se puede decir que en base al mapeo de involucrados se logra diseñar y aplicar estrategias con la intervención y el compromiso de los involucrados.

A continuación se detalla el mapeo de involucraos del presente proyecto.

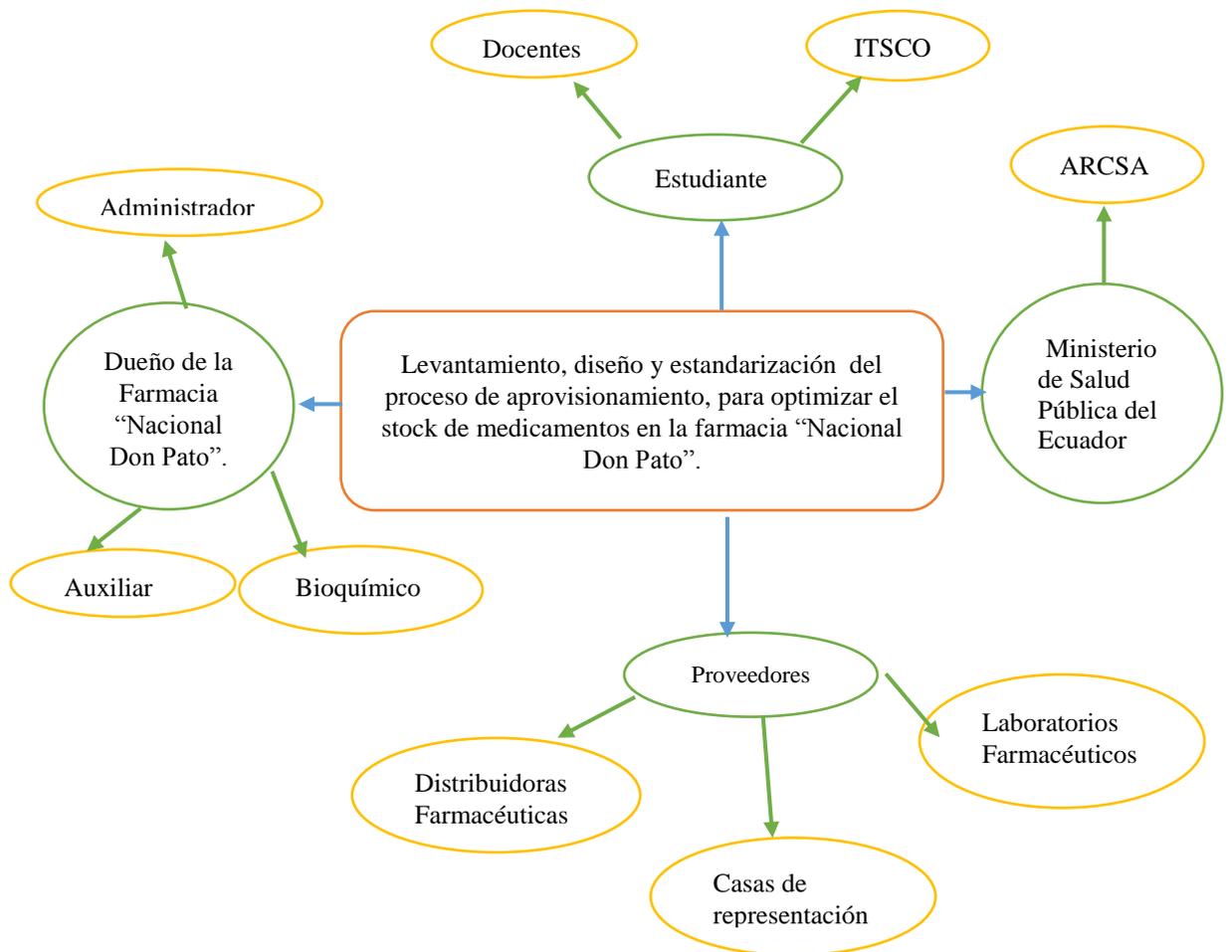


Figura 1 : Mapeo de Involucrados

Descripción grafica de los involucrados directos e indirectos del problema central.

Elaborado por: Diana S

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Betancourt (2017) en su investigación determino que:

“El análisis de involucrados es la identificación de los actores del proyecto, lo que incluye la investigación e interpretación de sus necesidades, expectativas e intereses.” (Pág.19)

Es necesario recalcar que el análisis de los involucrados es realmente importante porque mediante este se pueden crear estrategias que permitan beneficiar al proyecto y asegurar su continuidad para su posterior éxito.

Conviene subrayar que la participación de todas las personas beneficiarias o interesadas en el presente proyecto son importantes y es necesario que se pueda identificar a las mismas al igual que a los grupos y organizaciones que son afectados de manera directa o indirecta con el problema central, con la finalidad de poder analizar su comportamiento y acciones en cuanto al proyecto.

Por lo cual a continuación se detallara el análisis de involucrados del presente proyecto.

Tabla 2*Matriz de análisis de involucrados*

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Dueño de la Farmacia	Brindar mejor servicio a los clientes mediante un buen manejo de stocks.	Exceso de stocks. Caducidad de medicamentos. Falta de stock solicitado.	Infraestructura Recurso Humano Tecnología Procesos	Disminución de abundante stock de medicamentos, optimizar espacio	Falta de seguimiento del proyecto.	Accesibilidad de horarios
Estudiante	Optimizar el stock de medicamentos en la Farmacia Nacional Don Pató, interés académico	Poca disponibilidad de tiempo e información.	Información	Que sea aplicable en la farmacia para evidenciar los beneficios.	Falta de información	Seguimiento
Proveedores	Vender un stock adecuado para evitar o reducir devoluciones	No cumplir con las reglas establecidas en cuanto a pedidos de último momento, devoluciones y mal estado de medicamentos	Medicamentos Insumos médicos Convenios de pago	Que la farmacia incremente la compra de medicamentos.	Incumplimiento en pagos	No aplica
Ministerio de Salud Pública del Ecuador	Aplicar y hacer cumplir la normativa.	Ninguno	Normativas Talento Humano	Ninguno	Ninguno	Ninguno

Análisis de la participación de los involucrados y su influencia sobre el proyecto.

Elaborado por: Diana Saltos.

Capítulo III

3.01 Árbol de problemas

Según (Martínez, 2016) El árbol de problemas “es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican.” (Pág. 2)

Razón por la cual se puede decir que esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Además hay que tomar en cuenta que se debe formular el problema central de manera correcta, para que permita diferentes alternativas de solución.

Dicho lo anterior una vez definido el problema central, se exponen tanto las causas que lo generan como los efectos negativos producidos, y se interrelacionan los tres componentes de una manera gráfica.

Por tal motivo en el siguiente árbol de problemas se describe las causas y efectos que no permite que la farmacia “Nacional Don Pato” tenga un buen modelo de gestión por procesos en el proceso de aprovisionamiento.

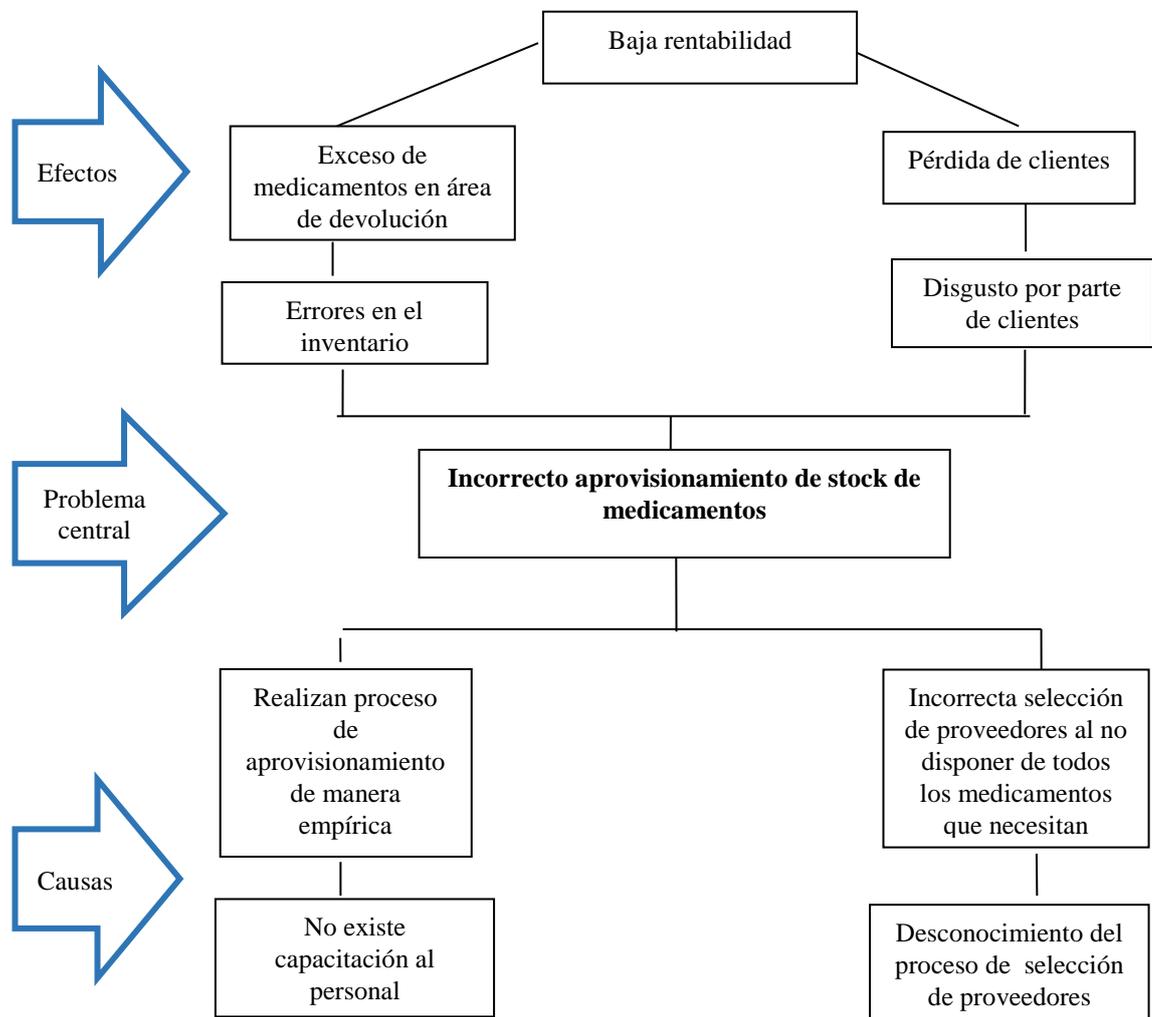


Figura 2: Árbol de problemas

Detalle del problema central que se presenta en la Farmacia Nacional Don Pato, junto con sus respectivas causas y efectos.

Elaborado por: Diana Saltos.

3.02 Árbol de objetivos

Según (Martínez, 2016) en su investigación concluyo que:

El árbol de objetivos permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto, es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y anhelado, así las causas se convierten en medios y los efectos en fines y finalmente el problema central en un propósito. (Pág. 4)

Razón por la cual se puede decir que los problemas de desarrollo identificados en el árbol de problemas se convierten, como soluciones, en objetivos del proyecto como parte de la etapa inicial de diseñar una respuesta.

Además los objetivos identificados como componentes o productos en el proyecto se convierten en medios para encarar el problema de desarrollo identificado y un instrumento para determinar su impacto, resolviendo cada problema por resultados positivos.

Por tal motivo a través del siguiente árbol de objetivos se pretende verificar cuales pueden ser las posibles soluciones para los diversos problemas que se presentan en la farmacia Nacional Don Pato.

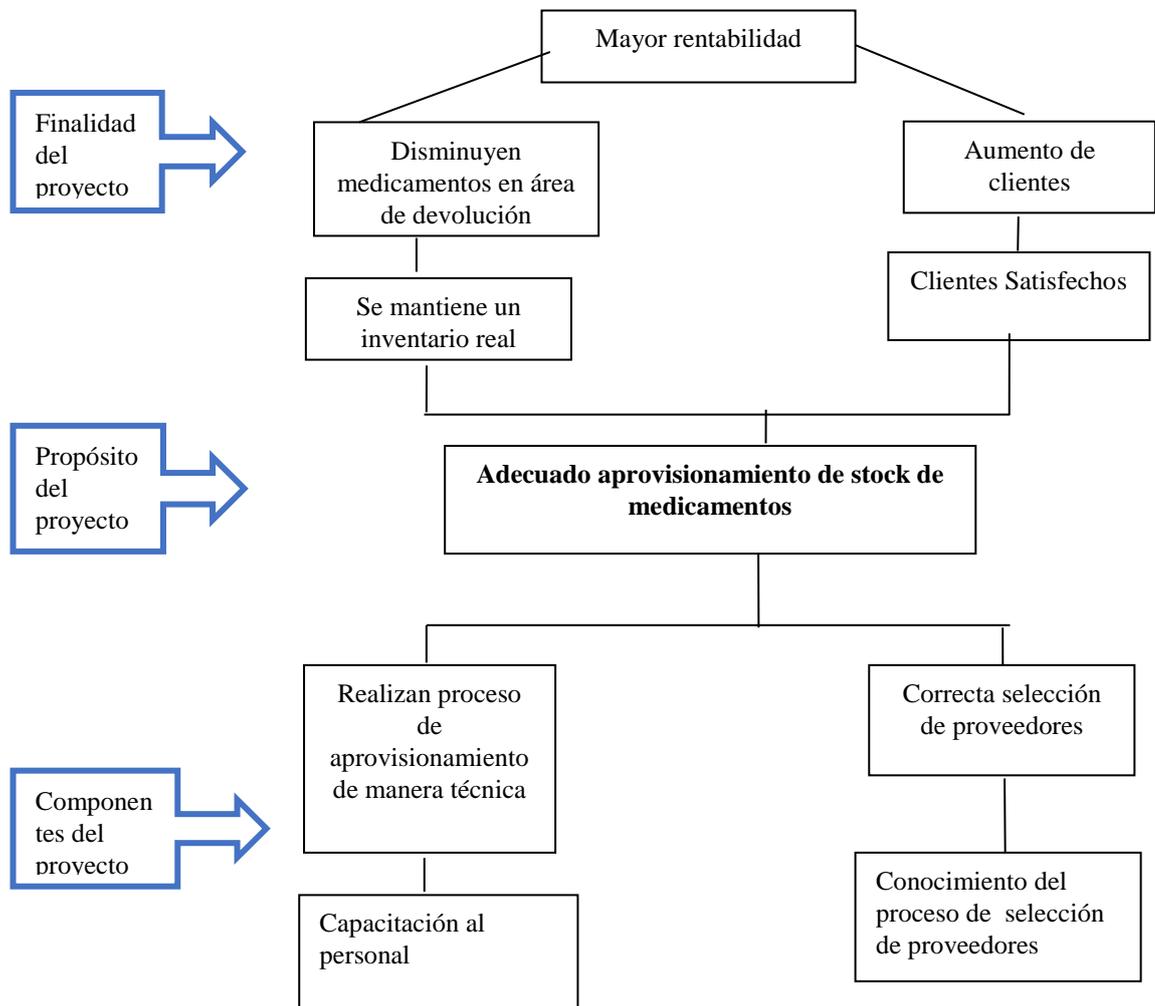


Figura 3: Árbol de objetivos

Detalle de los objetivos que se pretende alcanzar al solucionar el problema central.

Elaborado por: Diana Saltos.

Capítulo IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

En la investigación realizada la Cepal (2005) concluyo que:

“El análisis de alternativas” consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada.

Este análisis termina con la selección de una alternativa(s) que se aplicará(n) para alcanzar los objetivos deseados. Durante el análisis de alternativas o estrategias, conviene determinar los objetivos dentro de la intervención y de los objetivos que quedarán fuera de la intervención. Este análisis requiere:

- La identificación de las distintas estrategias posibles para alcanzar los objetivos.
- Criterios precisos que permitan elegir las estrategias.
- La selección de la estrategia aplicable a la investigación. (Pág.18)

Como lo indica la Cepal el análisis de alternativas radica en identificar aquellas estrategias que permitan ser aplicadas de manera correcta para llegar a la situación deseada que en el caso de la farmacia Nacional Don Pato es optimizar el stock de medicamentos mediante la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento, es por esto que a continuación se detalla la matriz de análisis de alternativas del presente proyecto.

Objetivos	Impacto Sobre el Propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Implementar un modelo de proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de “Ley de Pareto 80/20” para optimizar el stock de medicamentos en la farmacia “Nacional Don Pato”	5	4	5	4	4	22	Alta
Capacitar in situ al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos	5	4	5	5	3	22	Alta
Capacitar al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores a través de una charla	5	4	4	4	3	20	Alta
Reducir devoluciones mediante la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento para generar mayor rentabilidad para la Farmacia	5	4	5	4	3	21	Alta
Total	20	16	19	17	13	85	

Tabla 3

Matriz de análisis de alternativas

Se detallan objetivos como alternativas para la solución del problema central.

Elaborado por: Diana Saltos.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Según Pestana (2017) en su investigación concluyo que:

“La Matriz de análisis de impacto de los objetivos es una herramienta de análisis que permite evaluar el impacto que tendrían los objetivos sobre el problema del proyecto.” (Pág.17)

En cuanto a la matriz de análisis de impacto de los objetivos se puede decir que a través de la misma se puede analizar el impacto de cada uno de los objetivos con la finalidad de conocer el alcance y resultado de los mismos.

En dicha matriz se detalla la factibilidad de logro de cada objetivo, lo cual es muy importante porque hay que tener en cuenta que los objetivos establecidos sean factibles, además se toma en cuenta el impacto de genero al igual que el impacto social, relevancia y sostenibilidad.

Objetivos	Factibilidad a lograrse	Impacto de género	Impacto social	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Implementar un modelo de proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de “Ley de Pareto 80/20” para optimizar el stock de medicamentos en la farmacia “Nacional Don Pato”	Existe el apoyo y disposición del propietario de la farmacia para implementar dicho modelo de proceso de aprovisionamiento	No aplica es independiente del género	Satisfacción de clientes y seguridad en los medicamentos	Optimización de recursos y espacios	Dependerá del seguimiento periódico que se realice a las acciones propuestas	71 ALTA
Capacitar in situ al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos	Se ha coordinado horarios de capacitación con el propietario y personal de la farmacia	No aplica es independiente del género	Adecuado stock de medicamentos que permita atender las necesidades de los clientes	Adecuada cartera de proveedores	Dependerá del seguimiento periódico que se realice a las acciones propuestas	
Reducir devoluciones mediante la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento para generar mayor rentabilidad para la Farmacia	El propietario se ha concientizado sobre el beneficio económico al aplicar Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento	No aplica es independiente del género	No aplica	Optimización de recursos y espacios	Dependerá del seguimiento periódico que se realice a las acciones propuestas	
	15 puntos	13	14	15	14	

Tabla 4

Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Detalle y análisis de objetivos con mayor impacto sobre el problema central.

Elaborado por: Diana Saltos.

4.03 Diagrama de Estrategias

Antes de analizar el diagrama de estrategias se debe conocer que es una estrategia.

Según Escobar (2016) en su investigación concluyo que:

“ El concepto de estrategia viene a ser la respuesta de la empresa a las fuerzas influyentes del entorno, siendo la función que la desarrolla la Dirección Estratégica, se apoya siempre en la necesidad de responder eficientemente y de actuar con eficacia en un entorno genérico, específico y complejo, con grandes cambios ; sujeto a periodos de crisis”. (Pág. 1)

El concepto de estrategia se apoya en cuatro ideas básicas:

- La estrategia es una relación permanente entre la empresa y su entorno.
- Se considera a la estrategia como una respuesta a las expectativas del empresario, que se concretan en la definición de una misión y unos objetivos a largo plazo.
- La estrategia es un modelo de decisión que establece políticas, acciones y la adecuación de medios para cumplir con los objetivos generales.
- La estrategia es un sistema de solución de los problemas estratégicos de la empresa, o combinación de las amenazas y oportunidades del entorno con las fortalezas y debilidades que muestra la organización. (Pág. 1)

Según La Junta de Andalucía (2015) para el “diseño de las estrategias”, las tareas a desarrollar son:

- Establecimiento de objetivos que se desean alcanzar.
- Identificar los colectivos a los que se dirigen y el papel que deben desempeñar.
- Desarrollar líneas o propuestas de actuación.
- Distribuir los recursos disponibles para cada propuesta (recursos humanos, financieros, técnicos). (Pág. 3)

En cuanto a las estrategias hay que tomar en cuenta que son realmente importantes dentro de un proyecto puesto que el desarrollo de las mismas permite que se pueda llegar a los objetivos que se tiene planteados. Además hay que recalcar que el diseño de estrategias requiere la evaluación y análisis de los problemas, la identificación de soluciones y la elaboración de planes de acción para el cambio por lo tanto es necesario la aplicación de dichas estrategias dentro del presente proyecto.

En la investigación realizada la Cepal (2005) concluyo que:

El Diagrama de Estrategias “es un esquema de la alternativa de solución más viable expresada en sus rasgos más generales a la manera de un árbol de objetivos y actividades, que resume la intervención en cuatro niveles jerárquicos y da pie a la definición de los elementos del Resumen Narrativo de la Matriz Lógica del Proyecto”. (Pág. 20)

Con respecto al Diagrama de Estrategias se puede decir que este es muy importante porque permite formular acciones para solucionar el problema central del presente proyecto, por tal motivo se detalla a continuación dicho diagrama en donde se podrá expresar su estructura desde abajo hacia arriba, de tal modo que las actividades aparecen en la parte inferior, de donde se sube un nivel para los componentes, otro para propósito y finalmente en la parte superior se encuentra el fin del proyecto.

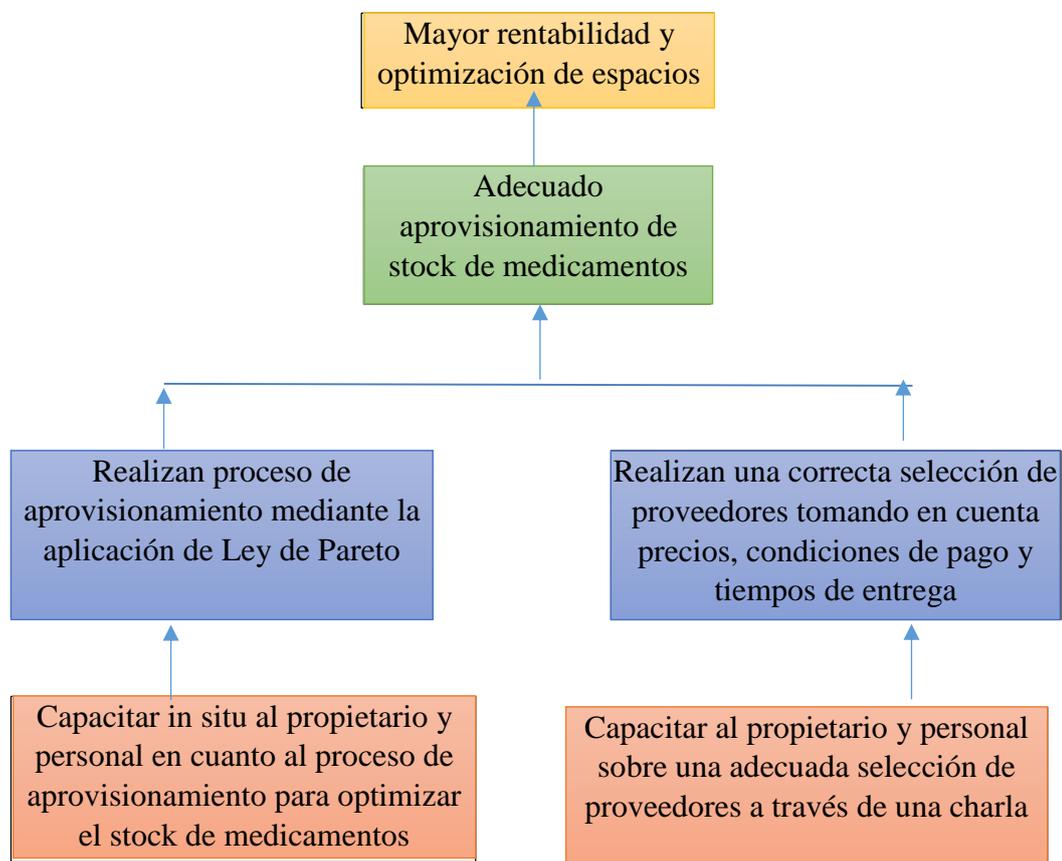


Figura 4: Diagrama de estrategias.

Descripción de las estrategias que se establecen para la solución del problema central.

Elaborado por: Diana Saltos

4.0301 Análisis

Después de analizar el problema central del proyecto se establece que para la solución del mismo es necesario la implementación de un modelo adecuado en el proceso de aprovisionamiento que en este caso es el propósito que se pretende alcanzar, dado que al aplicar Ley de Pareto en dicho proceso dará como resultado mayor rentabilidad y optimizara espacios en la Farmacia Nacional Don Pato.

Además hay que tomar en cuenta que para poder llegar al fin señalado es necesario cumplir con las actividades que se establecen como solución para el problema, en el caso de la Farmacia Nacional Don Pato se pretende desarrollar actividades como capacitar al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento y también sobre una adecuada selección de proveedores de manera que se pueda llegar al fin deseado.

4.04 Matriz De Marco Lógico

En la investigación realizada por el Ministerio de Educación (2001) encontró que:

La Matriz de Marco Lógico es una plantilla que contiene el resumen del proyecto o programa. Se compone, en general, de cuatro filas (horizontales) y cuatro columnas (verticales). Cada cuadro puede contener varias celdas por lo que también pueden existir varias hojas. (Pág. 4)

Tabla 5*Matriz de Marco Lógico*

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin del proyecto Mayor rentabilidad y optimización de espacios	Porcentaje de stock mensual respecto a medicamentos para devolución {(Total de stock para devolución actual / Total de stock para devolución de meses anteriores)-1} *100	Informes o notas de crédito actuales y futuros de stock para devolución	Mantenimiento o disminución de farmacias en el sector
Propósito del proyecto Adecuado aprovisionamiento de stock de medicamentos	Incremento de clientes satisfechos al disponer stock solicitado { Total de clientes actuales / Total de clientes de meses anteriores} *100	Buzón de sugerencias de no satisfactorios	Aplicación del modelo de aprovisionamiento de medicamentos sugerido
Componentes del proyecto Realizan proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto Realizan una correcta selección de proveedores tomando en cuenta precios, condiciones de pago y tiempos de entrega	{ # de personal que aplica Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento/ Total de personal de la farmacia } *100 {# de personal que toma en cuenta condiciones para una adecuada selección de proveedores/ # de personal de la farmacia} *100	Rotación de inventarios	El personal de la farmacia aplica lo aprendido sobre el aprovisionamiento en sus actividades diarias. El personal aplica lo aprendido sobre la buena selección de proveedores
Actividades Capacitar al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos Capacitar al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores a través de una charla	{ Total de personas que asisten a la capacitación / Total de personal ausente en la capacitación } *100 Porcentaje de aprobación de evaluación aplicada en capacitación. { Total de personas que aprobaron la evaluación aplicada / Total de personas que no aprobaron la evaluación } *100	Evaluación aplicada a los asistentes a la capacitación y material de apoyo.	El personal de la farmacia asiste a la capacitación del aprovisionamiento de medicamentos a través de Ley de Pareto. El personal se capacita respecto a la metodología para una buena selección de proveedores

Elaborado por: Diana Saltos

4.0401 Análisis

Con respecto al Marco Lógico se puede decir que es necesario desarrollarlo dentro del proyecto puesto que el mismo permite brindar una estructura coherente al proceso de planificación, diseño y ejecución de dicho proyecto; así mismo permite comunicar la información más relevante.

El marco lógico elaborado presenta puntos esenciales que ayudan a identificar la finalidad del proyecto que consiste en generar mayor rentabilidad y optimizar espacios, cuyo propósito que se ha planteado es la de ejecutar adecuadamente el proceso de aprovisionamiento de medicamentos.

Es necesario que se establezcan indicadores y medios de verificación considerando que estos permitirán evidenciar que se haya cumplido con los objetivos establecidos.

Capítulo V

5.01 Antecedentes

Según Santaella (2008) “Los antecedentes son aquellos trabajos de investigación que fueron realizados anteriormente por otras personas y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. (Pág.5)

Con respecto a los antecedentes de acuerdo con Santaella se puede decir que estos son necesarios para el desarrollo del presente proyecto, puesto que dichos antecedentes permiten tener bases para guiarse en la elaboración del mismo, razón por la cual a continuación se detallan los antecedentes que se utilizaron como referencia para su elaboración.

Según Castelló (2005) en su aplicación del método ABC con Ley de Pareto en la gestión del stock de una farmacia, concluyo que el análisis ABC es una herramienta, aplicable en una farmacia, que mejora la eficiencia de la gestión farmacéutica sin perjudicar ampliamente a la calidad del servicio al introducir indicadores que controlen la misma. (Pág.26)

Hay que mencionar que el método que utilizó Castelló para su estudio fue tipo experimental en el que se aplicó el análisis ABC adaptado a la farmacia y se estudió la relación entre porcentaje sobre ventas y porcentaje sobre el valor del inventario a P.V.P., el stock sobrante, los artículos obsoletos y la calidad del servicio.

En cuanto a la investigación que desarrolló Castelló se puede señalar que fue un gran aporte para el desarrollo del presente proyecto, en vista de que dicha investigación tiene una gran relación con los objetivos que se intenta alcanzar mediante la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento.

Por otro lado la investigación que desarrolló Castelló obtuvo resultados positivos después de su aplicación en una farmacia de su país, por tal motivo se pretende aplicar los conocimientos adquiridos en el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato, para el beneficio de la misma.

Según Cajas (2015) en su trabajo de titulación de diseño e implementación de un modelo de gestión por procesos en el área de almacenamiento en la farmacia, concluyó que el estudio realizado sirve de referencia para demostrar que una gestión eficiente de los procesos, garantiza una superación en los resultados de la optimización de la farmacia.

Sobre la investigación que desarrollo Cajas es necesario mencionar que la misma contribuyo considerablemente al desarrollo del presente proyecto ya que fue una guía para su elaboración, además se pudo verificar que la aplicación de un modelo de gestión por procesos que planteo en el área de almacenamiento de la farmacia obtuvo resultados favorables.

Por dichas razones se tomó en cuenta la investigación desarrollada por Cajas como una guía para la elaboración del presente proyecto.

5.02 Descripción

La Farmacia Nacional Don Pato no cuenta con una adecuada gestión en el proceso de aprovisionamiento, es decir que realizan dicho proceso a través de la experiencia, lo cual ha ocasionado el incremento de medicamentos en el área de devolución o cuarentena a su vez perdidas económicas y como consecuencia pérdida de clientes al no disponer de stock solicitado.

Por tal motivo se pretende implementar un modelo de gestión administrativa en el proceso de aprovisionamiento para que exista un adecuado aprovisionamiento de stock de medicamentos y a su vez que los mismos sean disminuidos en área de devolución generando mayor rentabilidad para el propietario de la farmacia.

Se pretende realizar una capacitación al propietario y personal de la Farmacia Nacional Don Pato en cuanto a un correcto aprovisionamiento de stock de medicamentos, donde se detallara y describirá el proceso adecuado para el mismo;

tomando en cuenta además la Ley de Pareto para el aprovisionamiento de medicamentos con la finalidad de que la Farmacia Nacional Don Pato cuente con el stock adecuado de medicamentos evitando la compra de medicamentos o insumos innecesarios para el establecimiento , garantizando que se disminuyan medicamentos en el área de devolución y generando beneficios para la farmacia en cuanto a su rentabilidad.

Así mismo se pretende informar al propietario de la farmacia la importancia de realizar una buena selección de proveedores tomando en cuenta varios aspectos como precios, condiciones de pago, tiempos de entrega entre otros; dado que al realizar una buena selección de proveedores se estará garantizando la calidad y seguridad de medicamentos e insumos para la farmacia.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.0301 Título de la propuesta

Levantamiento, diseño y estandarización del proceso de aprovisionamiento, para optimizar el stock de medicamentos en la Farmacia “Nacional Don Pato” ubicada en el barrio Pisulli, D.M.Q. periodo 2018.

5.0302 Introducción

En su investigación Morales (2017) determino “la introducción es la sección que tiene como propósito ofrecer un preámbulo del tema que se va a tratar. En ella se resumen los puntos principales que serán abordados, y son explicados algunos de los antecedentes relevantes del tema.” (Pág. 14)

Es necesario ofrecer un preámbulo del tema que se va a tratar por tal motivo a continuación se detalla la introducción de la propuesta.

La salud constituye una de las ciencias y disciplinas más importantes para la sociedad. Por lo cual debe ser tratado, regulado y gestionado por profesionales que velen por una administración y un trato eficaz garantizando una salud digna y ejemplar.

Hay que recalcar que uno de los organismos básicos y necesarios para la salud es la farmacia, la cual presta servicio a los ciudadanos que requieren productos farmacéuticos con la finalidad de proporcionar soluciones a las distintas patologías y dolencias del organismo, ya sean de índole física o psíquica.

En otras palabras la función de este sector es totalmente indispensable para el funcionamiento del sistema sanitario, por tal motivo es necesario que el personal de las farmacias esté preparado profesionalmente para brindar un servicio farmacéutico de calidad.

5.0303 Justificación

Dentro de las farmacias se desarrollan actividades que son realizadas por el administrador o propietario como es el caso del aprovisionamiento que es la función logística mediante la cual se provee de todo el materia necesario para el funcionamiento del establecimiento, por tal motivo es necesario que este proceso sea

desarrollado de manera adecuada para evitar pérdidas de medicamentos e insumos como económicas.

Es por ello que se pretende guiar al propietario y personal de la Farmacia Nacional de Don Pato en cuanto a un correcto aprovisionamiento de stock de medicamentos mediante un modelo de gestión administrativa con la aplicación de la Ley de Pareto con la finalidad de optimizar el stock de medicamentos, evitar pérdidas económicas y garantizar mayor rentabilidad para la farmacia.

5.0304 Plan de Acción

Tabla 6

Plan de acción del proyecto

Fases	Descripción
I	Levantamiento, diseño y estandarización del proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato
II	Aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato
III	Capacitar in situ al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos
IV	Capacitar al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores a través de una charla

Se detalla las fases a ejecutarse durante el proyecto.

Elaborado por: Diana Saltos.

5.04 Cronograma de actividades en la Farmacia Nacional Don Pato

Tabla 7
Cronograma de actividades en la Farmacia Nacional Don Pato

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN LA FARMACIA NACIONAL DON PATO																							
Actividades/meses	Julio			Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Actividades/semanas																							
Visita a la Farmacia	X																						
Análisis de la situación actual de la farmacia		X	X																				
Análisis del problema central de la farmacia				X	X																		
Visita a la farmacia para el desarrollo de matriz de involucrados						X																	
Conversación con el propietario de la farmacia para implementación de la propuesta							X																
Levantamiento, diseño y estandarización del proceso de aprovisionamiento								X	X	X													
Aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato										X	X												
Capacitación al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante Ley de Pareto													X										
Evaluar lo aprendido en la capacitación de aprovisionamiento													X										
Capacitación al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores														X									
Evaluar lo aprendido para una adecuada selección de proveedores														X									
Análisis de los resultados obtenidos después de haber aplicado el modelo de gestión en el proceso de aprovisionamiento a través de Ley de Pareto															X	X							
Seguimiento del proyecto																		X	X	X	X	X	X

Descripción de las actividades a realizar en la Farmacia Nacional Don Pato.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fase I

5.05 Levantamiento, diseño y estandarización del proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional de Don Pato.

5.0501 Introducción

Umaña & Ortega Vindas (2009) Al realizar su investigación concluyeron que:

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

La expresión de los procesos/procedimientos en un diagrama de flujo genera valor agregado para la institución, pues la representación gráfica de los mismos permite que sean analizados por los que tienen a su cargo su realización y además por otros actores interesados; quienes podrán aportar nuevas ideas para cambiarlos y mejorarlos. (Pág.1)

En cuanto a los diagramas de flujo hay que considerar que son muy importantes para el desarrollo de una organización puesto que los mismos permiten dejar asentado de forma comprensible una determinada secuencia de pasos.

Por lo cual es necesario realizar un diagrama de flujo del proceso de aprovisionamiento en la Farmacia Nacional de Don Pato puesto que se ha podido evidenciar varios inconvenientes con respecto a dicho proceso y se pretende elaborar, diseñar y estandarizar el mismo; con la finalidad de optimizar el stock de medicamentos.

5.0502 Objetivo

Mantener un stock adecuado de medicamentos e insumos en la Farmacia Nacional Don Pato.

5.0503 Diseño de los diagramas de flujo

Umaña & Ortega Vindas (2009) sugieren que al momento de elaborar un diagrama de flujo deben considerarse los siguientes criterios: (Págs.3, 4)

5.050301 Encabezado del diagrama de flujo. Este debe contener la siguiente información:

- Nombre de la institución.
- Título, o sea diagrama de flujo.
- Denominación del proceso o procedimiento.
- Denominación del sector responsable del procedimiento.
- Fecha de elaboración.
- Nombre del analista que realizó el trabajo.

- Nombres y abreviaturas de los documentos utilizados en el proceso o procedimiento y de los responsables.
- Simbología utilizada y su significado.

5.050302 Estructura del diagrama de flujo. Deben seguirse estas recomendaciones:

- Debe de indicarse 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.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él por la parte inferior y/o derecha.
- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.

- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.
- Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecución de dicha actividad.
- Cada flecha representa el flujo de una información.

5.050303 Descripción narrativa del diagrama de flujo. En ella debe considerarse:

- Describir los pasos del procedimiento especificando quién hace, cómo hace, cuándo hace y dónde hace cada paso. Esta es la parte más importante y útil para el personal de ejecución de una institución, pues para recordar los pasos de un procedimiento, puede hacerlo leyendo una o dos páginas del diagrama, sin tener que volver a leer el manual de procedimientos completo.
- Deben utilizarse frases cortas, pero completas.
- Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos y/o que puedan tener más de una interpretación: usar en todos los casos términos sencillos y uniformes para que el personal que tenga que utilizarlo pueda entender con mayor facilidad el significado de su contenido. (Pág. 5)

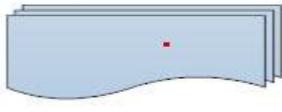
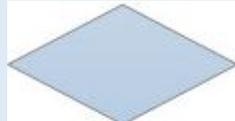
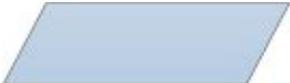
5.0504 Simbología

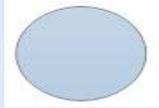
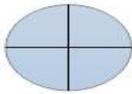
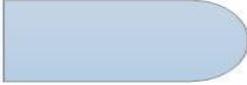
Umaña & Ortega Vindas (2009) Al realizar su investigación concluyeron que:

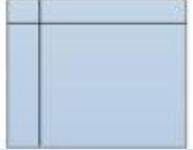
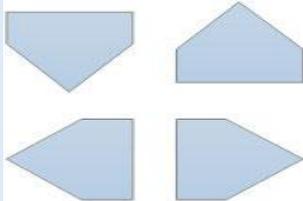
El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa.

Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. (Pág. 7)

Tabla 8
Simbología para elaboración de diagramas de flujo

Símbolo de Inicio / Final El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Por lo general, contiene la palabra "Inicio" o "Fin".	
Símbolo de Acción o Proceso Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.	
Símbolo del Documento Impreso Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.	
Símbolo de Multidocumento Representa Multidocumento en el proceso	
Símbolo de decisión Indica una pregunta o una sucursal en el flujo del proceso. Por lo general, una forma de diagrama de flujo. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.	
Símbolo de Entrada / Salida Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).	
Símbolo de Entrada Manual Representa un paso en el que se pide al usuario que introduzca la información manualmente	

<p>Símbolo de Preparación Representa un ajuste a otro paso en el proceso</p>	
<p>Símbolo del Conector Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra).</p>	
<p>O Símbolo Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas</p>	
<p>Símbolo de Unión de Invocación Indica un punto en el diagrama de flujo en el que múltiples ramificaciones convergen de nuevo en un solo proceso.</p>	
<p>Símbolo de Fusión Indica un paso en el que dos o más sub-listas o subprocesos se convierten en uno.</p>	
<p>Símbolo de Intercalar Indica un paso que ordena información en un formato estándar.</p>	
<p>Símbolo de Ordenar Indica un paso que organiza una lista de elementos en una secuencia o establece según algunos criterios predeterminados.</p>	
<p>Símbolo de Proceso Predefinido Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado</p>	
<p>Símbolo del Operación Manual Indica una secuencia de comandos que continuarán repitiéndose hasta que se detenga manualmente.</p>	
<p>Símbolo de Límite de Bucle Indica el punto en el que debe detenerse un bucle</p>	
<p>Símbolo de Demora 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>Almacenamiento de Datos o Símbolo de Datos Almacenados Indica un paso donde se almacenan los datos.</p>	
<p>Símbolo de la Base de Datos Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.</p>	
<p>Símbolo de Almacenamiento Interno Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.</p>	
<p>Símbolo de Visualización Indica un paso que muestra información.</p>	
<p>Conector Fuera de Página Indica que el proceso continúa fuera de la página.</p>	

Descripción de símbolos que se emplean para la elaboración de diagrama de flujo.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Umaña & Ortega Vindas (2009) (Págs. 8-13)

5.06 Ficha de actividades proceso de aprovisionamiento

Tabla 9

Ficha de actividades del proceso de aprovisionamiento

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Selección de medicamentos	Actividades que contribuyen al uso racional del medicamento Aplicando Ley de Pareto 80/20	Químico Farmacéutico/ Bioquímico Farmacéutico	Uso racional del producto (medicamento) en cuanto a: cobertura, necesidad y satisfacción del cliente.
2	Número de facturas promedio al mes	Análisis de facturas de meses anteriores para calcular los clientes reales que asisten la farmacia.	Dependiente/ Auxiliar	Obtener datos reales de clientes asistentes al establecimiento.
3	Cálculo del presupuesto para dotación-proyección de ventas	Proyección de posibles ventas, para conocer cuánto se debe comprar. En caso que haya presupuesto para dotación se aplica Ley de Pareto caso contrario, no se realiza el proceso de aprovisionamiento en ese momento sino se lo realizara cuando haya presupuesto	Administrador	Proyección de ventas real. Verificar si la farmacia Nacional Don Pato cuenta con el dinero necesario para realizar el aprovisionamiento
4	Aplicar Ley de Pareto	Determinar la cantidad exacta de dinero para la compra de cada producto sea de alta, mediana, y baja rotación tomando en cuenta la Ley de Pareto (80/20)	Administrador	Tener un stock adecuado en el establecimiento basado en productos A-B-C
5	Verificación en perchas de medicamentos de mayor rotación	Se debe visualizar los medicamentos que más han rotado en el establecimiento para poder realizar la compra de los mismos.	Dependiente/ Auxiliar	Adquirir medicamentos con mayor rotación en el establecimiento
6	Selección de medicamentos de alta rotación	Realizar una lista de productos que más se comercializan (productos A) en el establecimiento.	Administrador	Adecuada selección de productos con mayor rotación según datos de morbilidad del sector.
7	Selección de Proveedor	Seleccionar una institución o persona que dota de productos farmacéuticos y afines de acuerdo a las necesidades del cliente.	Administrador	Contar con un listado de posibles proveedores que cubran las necesidades del establecimiento
8	Decisión del medicamento o insumo	Una vez seleccionado el proveedor se procede a decidir los medicamentos e insumos para el aprovisionamiento de los mismos	Administrador	Adquirir medicamentos necesarios y de calidad
9	Pedido de medicamentos	Genera lista de productos específicos a comprar	Administrador	Elegir un proveedor que abastezca al establecimiento bajo las condiciones pactadas por ambas partes

Descripción de las actividades que deben ejecutarse para un adecuado proceso de aprovisionamiento.

Elaborado por: Diana Saltos

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

5.0601 Ficha de actividades del proceso de selección de medicamento

Tabla 10

Ficha de actividades del proceso de selección de medicamento

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Recopilación y análisis de toda la información que se debe conocer y aplicar en el proceso de selección	Se analiza la información obtenida del estudio de morbilidad aplicado al sector de ubicación	Administrador	Garantizar la seguridad y satisfacción de los clientes
2	Evaluación de los medicamentos a seleccionar	Analizar la documentación científica, estudios confiables y estudios fármaco-económicos de los medicamentos por seleccionar o adicionar.	Bioquímico / Químico Farmacéutico	Obtener fundamento científico de los medicamentos necesarios que lograrán satisfacer las necesidades de los clientes
3	Elaboración de la lista básica o listado de medicamentos autorizados	Determinar los medicamentos esenciales según la evaluación realizada anteriormente, para informar al proveedor	Administrador	Contar con un amplio stock de medicamentos para cubrir cualquier tipo de enfermedad.
4	Confirmación de selección de medicamentos	Mediante el estudio en base a calidad, eficacia, seguridad, costo - efectividad y constancia en el CNMB, se aprueba la lista de medicamentos seleccionados. Se procede a consultar con el proveedor si dispone de medicamentos de ser así se procede a tomar el pedido caso contrario se termina el proceso.	Administrador	Informar al proveedor lista de medicamentos seleccionados que serán expendidos en el establecimiento
5	Toma de pedido	El proveedor confirma si los medicamentos seleccionados están dentro de su inventario de ser así procede a tomar el pedido caso contrario regresar a paso tres	Proveedor	Garantiza que el pedido solicitado vaya en perfecto estado al establecimiento

Descripción de las actividades que deben ejecutarse para realizar una correcta selección de medicamento.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

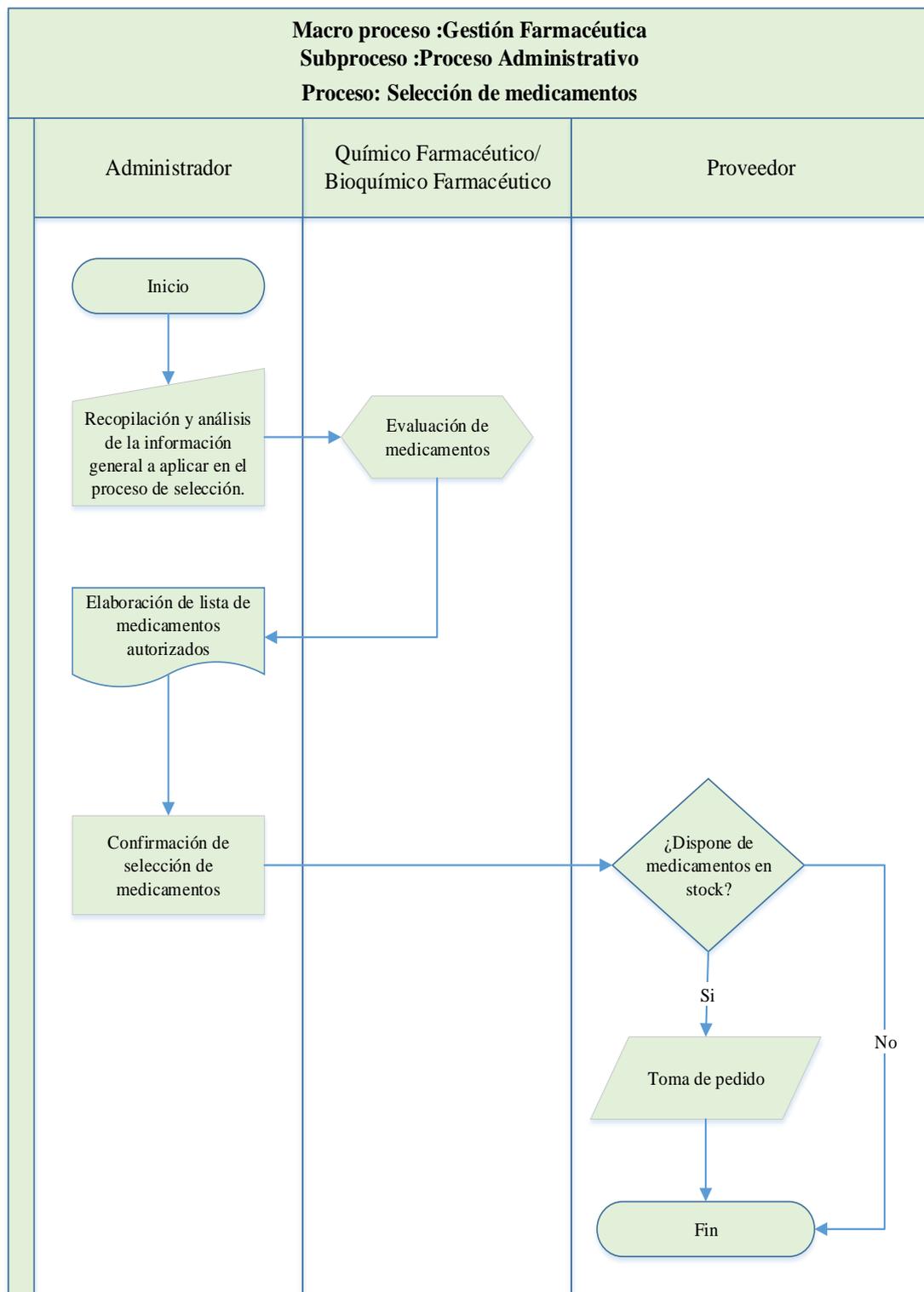


Figura 6: Diagrama de flujo del proceso de selección de medicamento.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

5.0602 Ficha de actividades del proceso de cálculo de número de facturas

promedio

Tabla 11

Ficha de actividades del proceso de cálculo de número de usuarios

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Analizar las facturas de ventas	Se procede a analizar el número de facturas, por lo menos de tres meses	Administrador	Determinar el número de factura del último mes y primer mes siguiente
2	Resta del número de factura del último mes con las del primer mes	Una vez adquirido el número de factura del último y primer mes se procede a restar respectivamente cada mes	Dependiente/ Auxiliar	Obtener datos reales de clientes que acudieron a la farmacia
3	Suma de datos obtenidos	Una vez realizada la resta se procede a sumar el total de usuarios que acudieron a la farmacia en los tres meses	Dependiente/ Auxiliar	Obtener datos reales de clientes que acudieron a la farmacia
4	Análisis de los resultados	Es necesario una revisión de los datos obtenidos para que la siguiente operación sea real	Administrador	Evitar errores
5	Determinar los clientes atendidos por mes	Después de adquirir el total de usuarios atendidos se procede a sacar la media es decir se divide para el número de meses que se está calculando	Administrador	Obtener el número de clientes atendidos por mes
6	Determinar los clientes atendidos por día	Una vez determinado los clientes por mes se procede a dividir por el número de días que labora la farmacia	Administrador	Obtener el número de clientes atendidos por día
7	Determinar los clientes atendidos por año	Después de conocer el número de clientes que acuden a la farmacia por día, se procede a multiplicarlo por 360 días que corresponden al año	Administrador	Obtener el número de posibles clientes que acudirán a la farmacia en un año

Descripción de las actividades que se debe realizar para conocer los usuarios reales que acuden a la Farmacia Nacional Don Pato.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

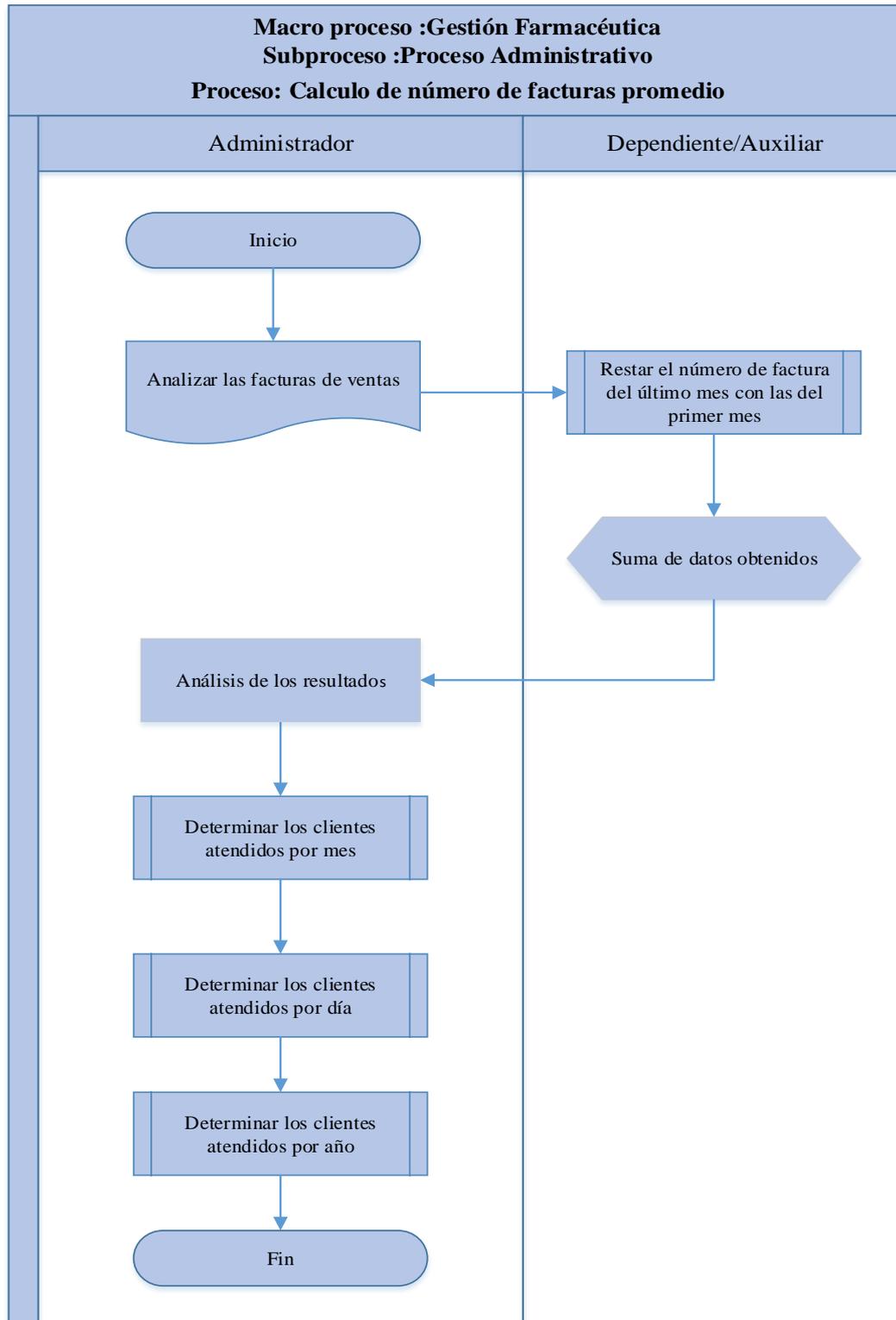


Figura 7: Diagrama de flujo del proceso de cálculo de número de usuarios

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

5.0603 Ficha de actividades del proceso de cálculo de presupuestos para dotación y proyección de ventas.

Tabla 12

Ficha de actividades del proceso de cálculo de presupuestos para dotación y proyección de ventas.

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Establecer el número de ítems (Productos)	Una vez conocido el número de usuarios reales que acuden a la farmacia, se establece el promedio de 3 productos por cliente que permanece sin ninguna alteración	Dependiente/ Auxiliar	Establecer el promedio de 3 productos por cliente
2	Calcular los productos posiblemente vendidos	Se procede a multiplicar el número de ítems establecido en este caso el 3 por el número de usuarios que acuden a la farmacia en el día	Dependiente/ Auxiliar	Obtener los productos posiblemente vendidos
3	Establecer el costo promedio por receta	Costo establecido por la Organización Mundial de la Salud que es de \$ 5,00 por cada compra	Dependiente/ Auxiliar	Obtener el precio promedio por receta
4	Cálculo del promedio ingreso diario	Para determinar el ingreso diario se debe multiplicar los productos posiblemente vendidos por el costo promedio de la receta	Dependiente/ Auxiliar	Obteniendo como resultado el promedio ingreso diario al establecimiento
5	Cálculo del promedio ingreso mensual	Determina que el resultado del promedio ingreso diario se lo multiplica por los días laborables preestablecidos durante el cálculo del número de usuarios	Dependiente/ Auxiliar	Ingresos diarios estimados de manera correcta
6	Análisis de los resultados obtenidos	Se debe analizar y revisar los resultados para proceder con los siguientes cálculos	Administrador	Evitar errores en las operaciones anteriores
7	Estimación de la utilidad	Se determina con el promedio de ingreso mensual por el 20% al 35% de utilidad. En caso de haber presupuesto para dotación se procede a aplicar Ley de Pareto, caso contrario se realiza la compra de medicamentos cuando haya presupuesto o llegando a un acuerdo con el proveedor en cuanto a crédito	Administrador	Obtener la utilidad estimada para la compra de medicamentos e insumos
8	Aplicación de Ley de Pareto en la utilidad	Una vez obtenida la utilidad se procede a aplicar Ley de Pareto en cuanto a productos A-B-C	Administrador	Conocer el presupuesto para la compra de productos A-B-C

Descripción de las actividades a realizar para calcular el presupuesto para compras y proyección de ventas de la Farmacia Nacional Don Pato.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

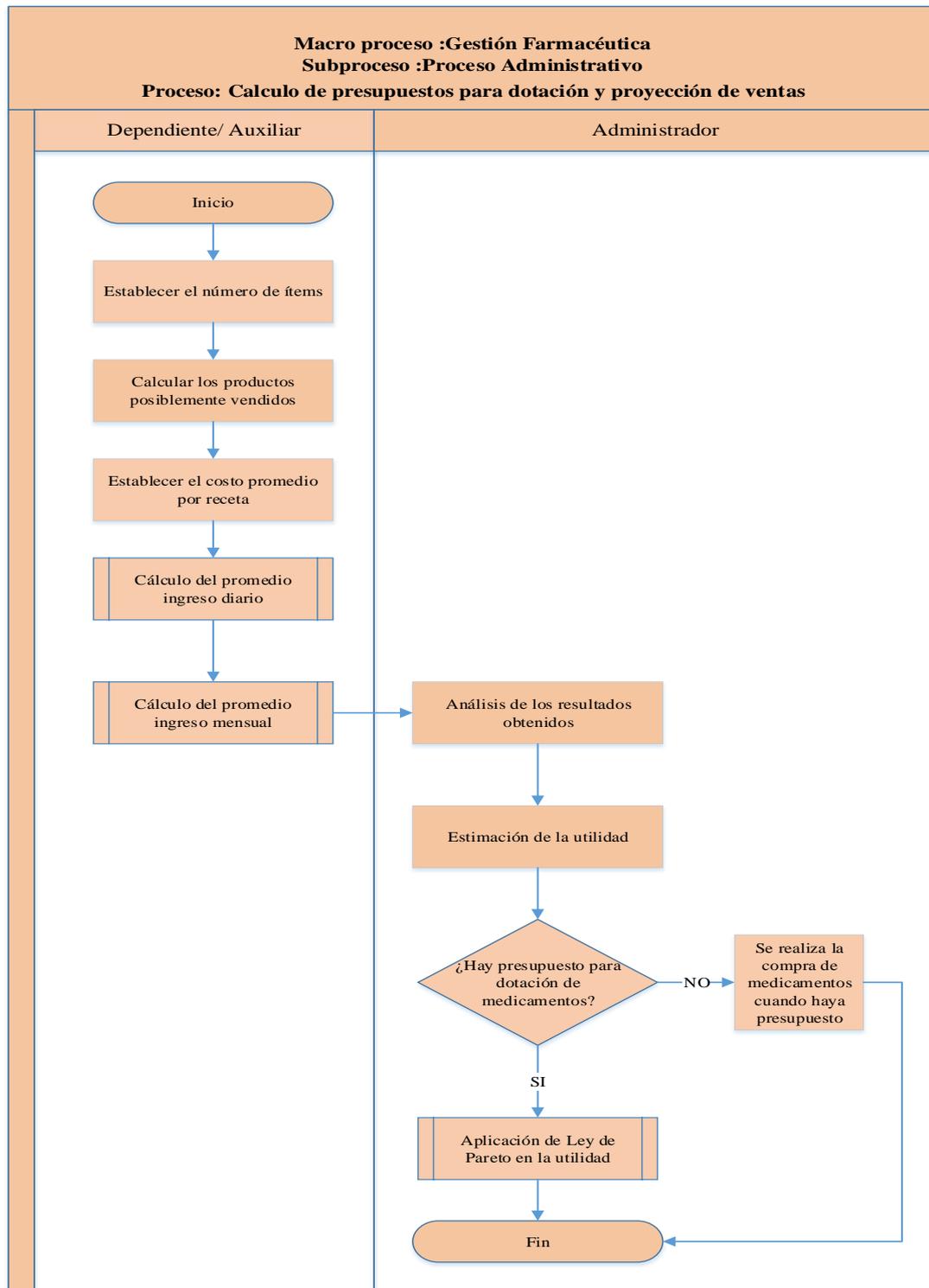


Figura 8: Diagrama de flujo del proceso de cálculo de presupuestos para dotación y proyección de ventas.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

5.0604 Ficha de actividades del proceso de cálculo de Ley de Pareto

Tabla 13

Ficha de actividades del proceso de cálculo de Ley de Pareto

N°	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Cálculo del presupuesto para dotación-proyección de ventas.	En base al cálculo establecido se determina una utilidad del 20 al 35% promedio del ingreso mensual del establecimiento. En caso de haber utilidad para dotación de medicamentos se procede a aplicar Ley de Pareto en el mismo, caso contrario se termina el proceso.	Administrador	Uso adecuado del presupuesto para la compra de productos que generen utilidad.
2	Cálculo del producto de alta rotación (A)	En base a la utilidad se determina el 80% para la adquisición de producto de alta rotación.	Dependiente/ Auxiliar	Distribución adecuada del dinero para dotación de productos de alta rotación.
3	Cálculo del producto de mediana rotación (B)	En base a la utilidad se determina el 15% para la adquisición de producto de mediana rotación.	Dependiente/ Auxiliar	Distribución adecuada del dinero para dotación de productos de mediana rotación.
4	Cálculo del producto de baja rotación (C)	En base a la utilidad se determina el 5% para la adquisición de producto de baja rotación.	Dependiente/ Auxiliar	Distribución adecuada del dinero para dotación de productos de baja rotación.

Descripción de las actividades que deben ejecutarse para realizar el cálculo de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

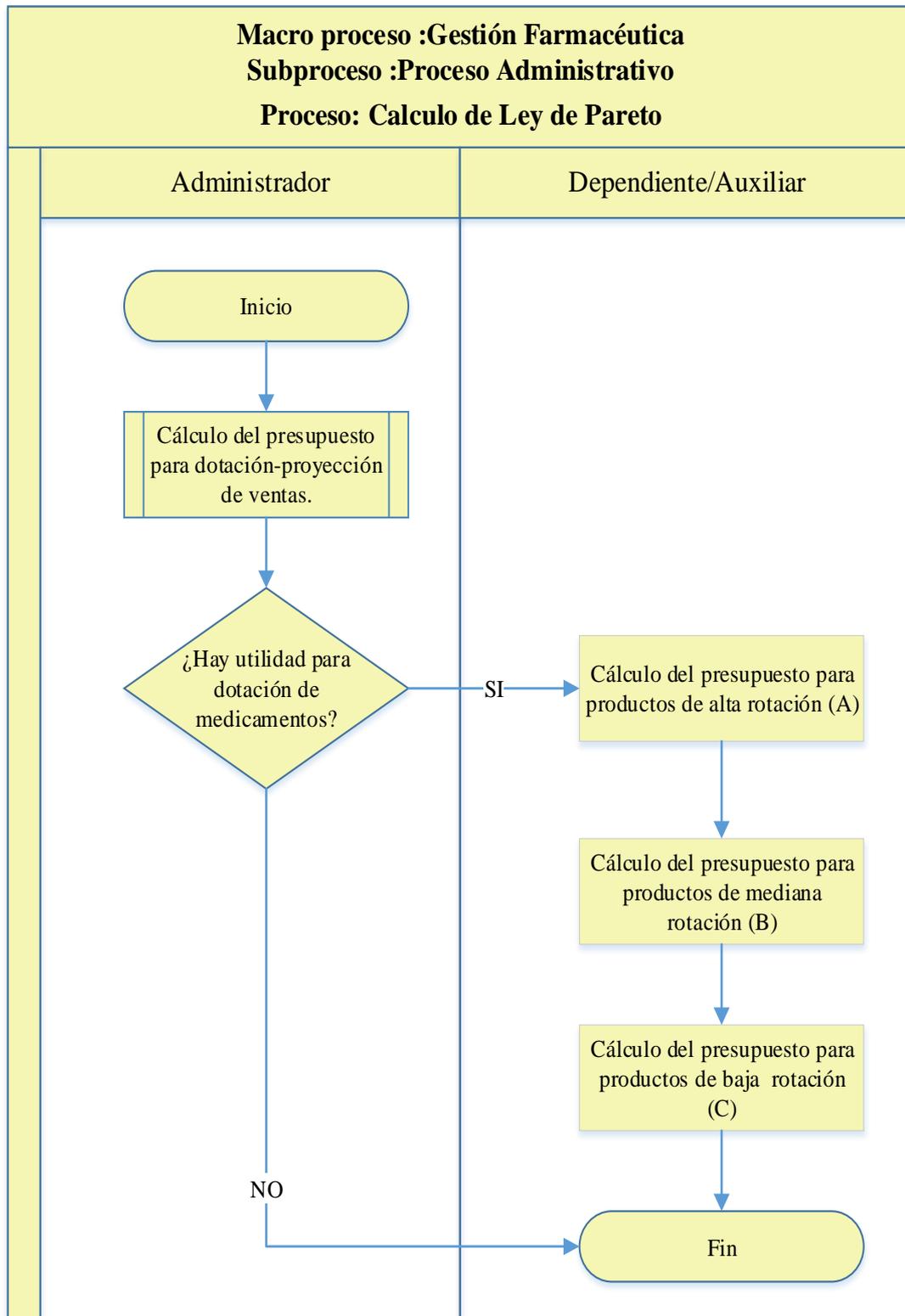


Figura 9: Diagrama de flujo del proceso de cálculo de Ley de Pareto

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

5.0605 Ficha de actividades del proceso de selección de proveedores

Tabla 14
Ficha de actividades del proceso de Selección de proveedores

Nº	Secuencia de actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Buscar proveedores	Buscar todos los proveedores nacionales e internacionales para obtener un producto de calidad.	Administrador	Obtener un proveedor serio con variedad de productos y precios.
2	Reclutamiento de proveedores	Elegir al menos tres proveedores para que se realice la evaluación a los mismos	Administrador	Obtener un listado de proveedores para proceder a evaluarlos
3	Evaluación de proveedores	Después de elaborar una lista de proveedores analizar diferentes aspectos que deben cumplir como precios, condiciones de pago, tiempos de entrega, entre otros.	Administrador	Obtener evidencia concreta para saber si el proveedor puede ser aprobado o no para venderle a la farmacia cumpliendo con los requisitos necesarios
4	Aprobación de proveedor	Selección de proveedores que cumplan con los requisitos a corto plazo	Administrador	Obtener una lista de proveedores que cumplan con los requisitos
5	Calificación de proveedor	Verificar el cumplimiento de los proveedores de acuerdo con los requisitos establecidos previamente por la Farmacia Nacional Don Pato	Administrador	Realizar una selección de proveedor adecuada
6	Validación de proveedor	Se analiza los resultados de la calificación para proceder al siguiente paso, En caso de que el proveedor no cumpla con los requisitos necesarios regresar a paso uno que es buscar otros proveedores	Administrador	Tener todos los datos del proveedor que cumpla con requisitos
7	Contrato de proveedor	En caso de reunir todos los requisitos firmar contrato con el proveedor	Administrador	Incorporar al proveedor

Detalle y descripción de las actividades a realizar para una adecuada selección de proveedores de la Farmacia Nacional Don pato.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

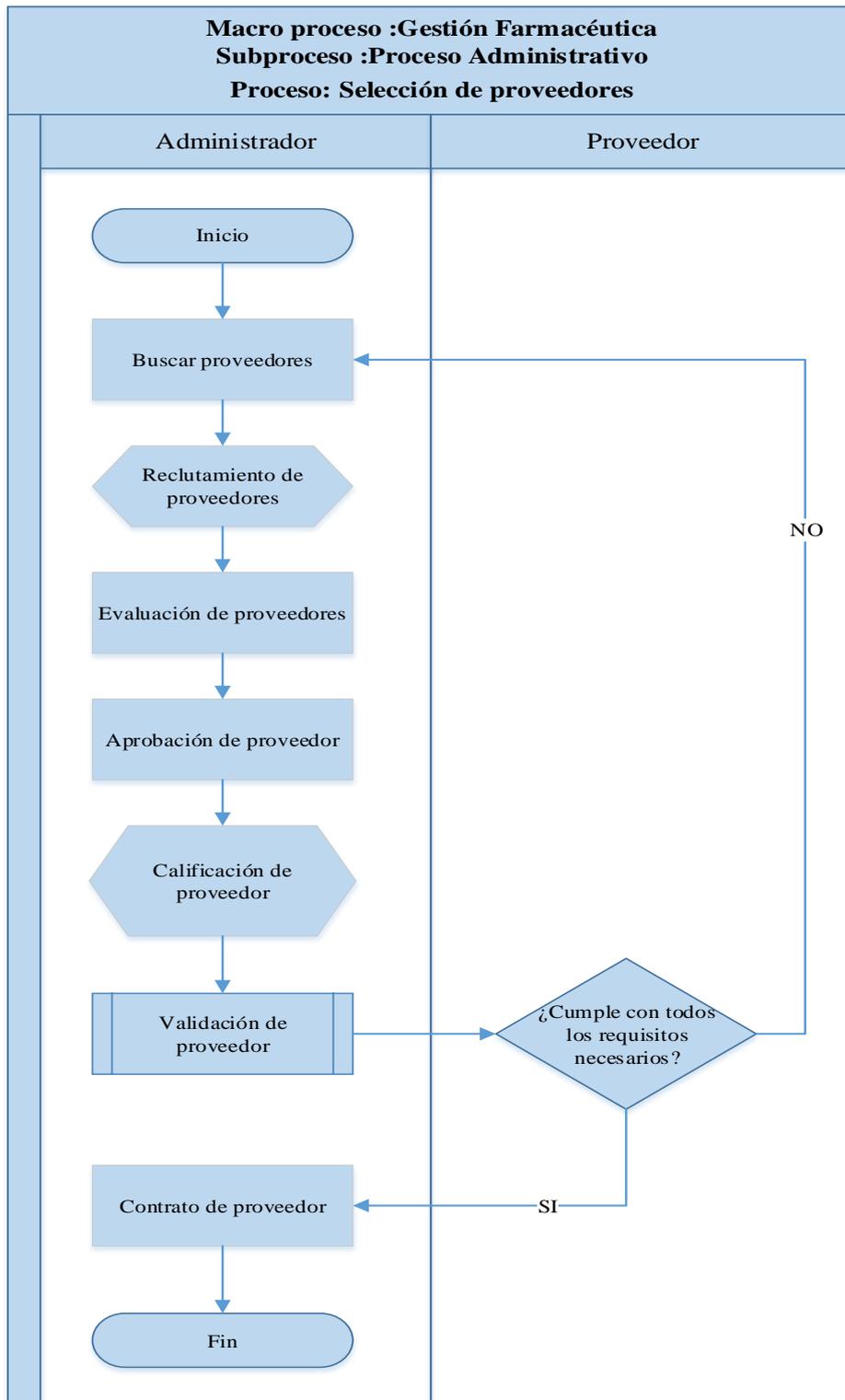


Figura 10: Diagrama de flujo del proceso de Selección de proveedores.

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

5.0606 Ficha de actividades del proceso de pedido de medicamentos

Tabla 15

Ficha de actividades del proceso de pedido de medicamentos

Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Generar lista de productos específicos a comprar	Es recomendable realizar un listado de los productos que son realmente necesarios dentro de la farmacia.	Administrador	Adecuado pedido de medicamentos
2	Realizar el cálculo de stock mínimo para realizar el pedido	Se requiere verificar el stock existente en la farmacia frente al faltante.	Dependiente/ Auxiliar	Comprar sólo lo necesario
3	Visualización del stock. Máximo o mínimo en perchas	Stock existente de productos	Dependiente/ Auxiliar	Optimizar los tiempos en gestión de pedidos
4	Verificar el nivel de consumo de periodos anteriores	Comparación de ventas en periodos anteriores	Administrador	Datos estadísticos reales de ventas pasadas para su futura comparación
5	Comprobar limitación de espacio físico	Abastecimiento acorde al mobiliario presente en la farmacia.	Administrador	Aplicar Buenas Prácticas de Almacenamiento
6	Validar tiempos de respuesta en recibir los medicamentos o insumos	Tiempo estimado de entrega por parte de proveedores.	Administrador	Mayor atención a la solicitud de pedidos

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: *Buenas Practicas de Farmacia (BPF)*, 2011

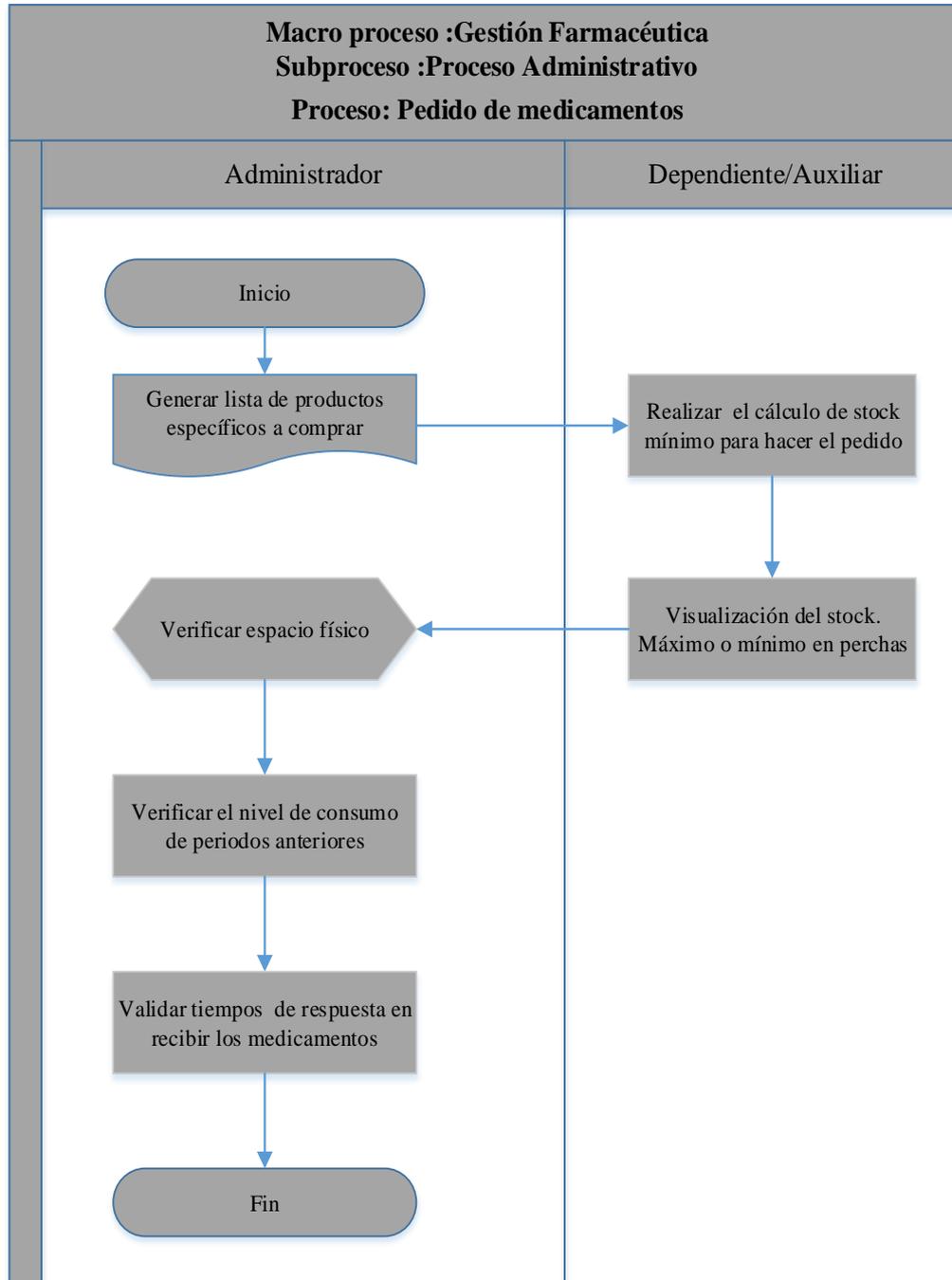


Figura 11: Diagrama de flujo del proceso de Programación de medicamentos

Elaborado por: Diana Saltos.

Fuente: Buenas Practicas de Farmacia (BPF) ,2011

Fase II

5.07 Aplicación de Ley de Pareto el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato

5.0701 Ley de Pareto

En su investigación (BPF) ,2011 concluyo que:

“El principio de Pareto”, establece que para la mayoría de las actividades y eventos hay que considerar: el 80% de las ventas de un establecimiento se generan con el 20 % de los productos.

Tipos de producto en farmacia

A: Alta Rotación

B: Mediana Rotación

C: Baja Rotación

5.0702 Calculo de número de facturas promedio al mes

Este proceso permite conocer o determinar el número real de usuarios que acuden a la farmacia Nacional de Don Pato al mes.

Para el desarrollo de este proceso se requiere obtener el número de la primera factura del mes de Julio, Agosto, Septiembre y el número de la última factura de los mismos meses.

Para obtener esta información se acudió a la farmacia donde la Administradora brindó dicha información que se puede evidenciar en el Anexo 2.

Fotografías (*Figura 15*)

Tabla 16

Usuarios que acudieron a la farmacia Nacional Don Pato

Meses	Última factura del mes	Primera factura del mes	Total usuarios
Julio	2739	2374	365
Agosto	3408	2740	668
Septiembre	3846	3409	437

Se detallan los usuarios que acudieron a la farmacia Nacional Don Pato en los últimos tres meses para calcular el número de usuarios reales.

Elaborado por: Diana Saltos

Sumatoria de usuarios: 1470

Usuarios por mes: 490

Usuarios por día: $16,33 = 17$

Usuarios por año: 6.120

5.0703 Calculo del presupuesto para dotación, proyección de ventas

Una vez obtenido los usuarios que acuden a la Farmacia Nacional Don Pato a continuación se coloca los tres promedio de productos por receta que está establecido por la OMS (2013), es decir se multiplica el tres por el porcentaje de usuarios que acuden al establecimiento en este caso lo usuarios que acuden a la Farmacia Nacional Don Pato son diecisiete diariamente y como resultado se obtendrá el número de productos posiblemente vendidos al día. De igual manera se coloca el

costo promedio por receta que esta está establecido por la OMS (2013) que es de cinco dólares y se multiplica por los productos posiblemente vendidos para obtener el promedio de ingreso diario; es decir para conocer cuánto en dinero aproximadamente se vende en el día en la Farmacia Nacional Don Pato.

Para obtener el promedio de ingreso mensual se multiplica el promedio ingreso diario por el número de días laborables del establecimiento. Finalmente para calcular la estimación de utilidad, al promedio de ingreso mensual se le multiplica por el porcentaje de utilidad que puede ser del 20 al 35% en el caso de la Farmacia Nacional Don Pato se utilizó el 20% que será utilizada para la compra de medicamentos e insumos.

En su investigación (BPF) ,2011 determino que para realizar el cálculo de presupuesto para dotación se deben seguir los siguientes pasos:

A continuación se detalla el cálculo de presupuesto para dotación – proyección de ventas de la Farmacia Nacional Don Pato.

- Número de ítems (productos)

= 3 (promedio de productos por receta)

- Productos posiblemente vendidos =Número de ítems * Porcentaje de Remisión Diario (%RD)

= $3 * 17 = 51$ Productos posiblemente vendidos

- Costo promedio de la receta

= \$5,00 por cada compra

- Promedio Ingreso diario = Productos posiblemente vendidos * Costo promedio de la receta

= $51 * 5 = \$255,00$

- Promedio Ingreso mensual = Promedio Ingreso diario * Días laborables

= $\$255,00 * 30 = \$7.650,00$

- Estimación Utilidad = Promedio Ingreso Mensual - % Utilidad (del 20 al 35%)

= $\$7.650,00 - 20\% = \$ 1.530$

= $\$7.650,00 - \$ 1.530 = \$ 6.120$ facturados al mes

5.0704 Aplicación de Ley de Pareto

Una vez realizado el cálculo de presupuesto para dotación- proyección de ventas se procede a aplicar Ley de Pareto en el 20% de utilidad que se utilizara para la compra de medicamentos de alta, mediana y baja rotación en la Farmacia Nacional Don Pato.

De la utilidad del 20% se establece que el 80% será destinado a la compra de medicamentos de alta rotación, el 15% será destinado a medicamentos de mediana rotación y el 5% se destinará a la compra de medicamentos de baja rotación.

A continuación se detalla la aplicación de Ley de Pareto.

Utilidad (20%) = \$ 1.530

\$ 1.530	}	80% Productos A = \$ 1.224,00
		15% Productos B = \$ 229,50
		5% Productos C = \$ 76,50

Fase III

5.08 Capacitación al propietario y personal en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto

5.0801 Introducción

A través de un análisis de la situación de la Farmacia Nacional Don Pato se ha evidenciado inconvenientes en el proceso de aprovisionamiento de medicamentos lo cual ha ocasionado pérdidas económicas para el establecimiento por lo cual nace la iniciativa de brindar capacitación en dicho proceso el cual va dirigido al propietario y personal de la farmacia con la finalidad de optimizar el mismo y generar mayor rentabilidad para la farmacia.

5.0802 Objetivo

Capacitar al propietario y personal de la Farmacia Nacional Don Pato en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la Ley de Pareto con la finalidad de reducir medicamentos en área de devolución y generar mayor rentabilidad para la farmacia.

5.0803 Desarrollo

En esta etapa se realizó una exposición al propietario y personal de la farmacia en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto, donde se detalló y explicó la importancia de realizar adecuadamente dicho proceso. Se puede verificar en el Anexo 2. Fotografías (*Figura 21*)

Además se entregó al propietario y administradora una pequeña guía que contiene detalladamente los diagramas de flujo del proceso de aprovisionamiento y como deben ejecutarse de manera adecuada. Se puede verificar en el Anexo 2.

Fotografías (*Figura 27*)

Para verificar los conocimientos aprendidos en la capacitación se aplicó una evaluación a los asistentes la cual se encuentra en el Anexo 1 (*Figura 12*)

5.0804 Conclusiones de la capacitación de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto

Una vez realizada la capacitación en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto se establece que el propietario y personal de la farmacia se concientizaron sobre el beneficio de aplicar esta metodología en la Farmacia Nacional Don Pato.

Como resultado de la evaluación aplicada en la capacitación se puede decir que el propietario y personal de la farmacia ahora conocen como se debe manejar el proceso de aprovisionamiento aplicando Ley de Pareto.

Fase IV

5.09 Capacitación al propietario y personal sobre una adecuada selección de proveedores.

5.0901 Introducción

En la actualidad donde prima un mercado cada vez más dinámico, y aumentan las exigencias de los clientes, es de vital importancia asegurar la efectividad de la Cadena de Suministros o Sistema Logístico, como es el caso del proceso de Aprovisionamiento que establece las relaciones entre el proveedor y el cliente hay que recalcar que en todo negocio, los proveedores son los aliados naturales y estratégicos para lograr el objetivo de alcanzar el éxito.

Es necesario mencionar que los proveedores pueden afectar directamente la reputación de un negocio o mejorarlo sustancialmente, es por eso que la selección debe de ser manejada cuidadosamente. Por tal motivo se pretende guiar al propietario y administradora de la Farmacia Nacional Don Pato para una adecuada selección de proveedores puesto que gran parte de su éxito dependerá de qué tan buenos sean quienes provean los medicamentos e insumos.

5.0902 Objetivo

Guiar al propietario y administradora de la Farmacia Nacional Don Pato en cuanto a una adecuada selección de proveedores para garantizar el proceso de aprovisionamiento.

5.0903 Desarrollo

En esta etapa se realizó una charla en la Farmacia Nacional Don Pato en cuanto a una adecuada selección de proveedores donde se detallaron los factores que inciden en la selección de los mismos.

También se trató acerca de los tipos de proveedores y de la importancia de que los mismos sean evaluados antes de su contratación. Además se recalcó que es necesario que se establezca una calificación hacia los proveedores y sobre todo verificar que cumplan con los requisitos que la Farmacia Nacional Don Pato busca. Se puede verificar en el Anexo 2. Fotografías (*Figura 24*)

Para verificar los conocimientos aprendidos en la capacitación se aplicó una evaluación a los asistentes la cual se encuentra en el anexo 1 (*Figura 13*)

5.0904 Conclusiones sobre una adecuada selección de proveedores

Después de haber realizado la capacitación con respecto a una adecuada selección de proveedores se determinó que en la Farmacia Nacional Don Pato están de acuerdo con evaluar y analizar cuidadosamente a sus actuales y futuros proveedores.

Con respecto a la evaluación realizada después de la capacitación sobre una adecuada selección de proveedores se estable que el propietario y personal se concientizaron que el elegir bien a sus proveedores garantizara el stock y calidad de medicamentos e insumos en la farmacia.

Capítulo VI

6.01 Recursos

Según Corrales (2005) en su investigación concluyo que:

“Los recursos son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo. El éxito de cualquier organización depende de la adecuada elección, combinación y armonización de los recursos, de darles el mejor empleo y la más adecuada distribución.” (Pág. 21)

Con respecto a los recursos de acuerdo con Corrales considero que son importantes y necesarios para el logro de los objetivos puesto que los mismos permiten que en si el proyecto se desarrolle.

Hay que mencionar además que para el presente proyecto se utilizaron cuatro tipos de recursos que son:

6.0101 Recursos Humanos

Según Corrales (2005) los “Recursos Humanos hace referencia a todas las personas que trabajan en la organización por lo que la correcta gestión de los mismos afecta a todos los niveles de la empresa.” (Pág. 22)

A continuación se detalla el talento humano involucrado en el presente proyecto.

- Propietario de farmacia: Ing. Julio Patricio Jaramillo Vaca
- Administradora de la farmacia: Sra. Jessica Verónica Peñaranda Guevara.
- Auxiliar de la farmacia (pasante): Srta. Mayra Guisella Chiluiza Negrete
- Tutor de trabajo de titulación: Ing. James Aragón
- Autor de trabajo de titulación: Sra. Diana Josselyn Saltos Delgado

6.0102 Recursos Físicos

Según Corrales (2005) en su investigación concluyo que los Recursos Físicos son los bienes tangibles e insumos propiedad de la organización. (Pág. 22)

Se detallan los recursos físicos utilizados en el presente proyecto a continuación.

- Infraestructura de la Farmacia Nacional Don Pato
- Infraestructura del Instituto Tecnológico Superior Cordillera

6.0103 Recursos Técnicos o Tecnológicos

Según Corrales (2005) los “Recursos técnicos o tecnológicos Son el conjunto de conocimientos, técnicas, procedimientos y métodos de trabajo utilizados en las organizaciones.” (Pág. 23)

A continuación se detalla el talento humano involucrado en el presente proyecto.

- Computadora
- Impresora
- Memoria USB
- Calculadora
- Celular

6.0104 Recursos Financieros

Según Corrales (2005) en su investigación concluyo que:

“Las garantías financieras y las líneas de crédito sumadas, por supuesto, al dinero en efectivo, son los recursos económicos de los que dispone la organización.” (Pág. 23)

Los recursos financieros hacen referencia al presupuesto necesario para la operación del proyecto la cual se ve reflejada en la (**Tabla 17**)

6.0105 Materiales utilizados

- Copias
- Impresiones
- Esferográficos
- Cd
- Carpeta
- Diaposivas
- Grapadora
- Cuaderno
- Papel bon
- Anillado
- Empastado

6.02 Presupuesto

En su estudio Muñiz (2009) concluyo que:

“El presupuesto”, es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia. (Pág. 41)

En cuanto al presupuesto se establece que es necesario su implementación puesto que permite cumplir con todo lo que se ha propuesto, por tal motivo se detalla a continuación el presupuesto del presente proyecto.

Tabla 17
Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Impresiones	450	0,15	67,5
Copias	300	0,20	60
Pasajes visita a la farmacia	20	0,25	5
Memoria USB	1	15,00	15
Pasajes a tutorías al Istco	30	0,25	7,5
Solicitudes	4	1,00	4
Empastado	1	20,00	20
Anillado	2	10,00	20
CD	2	0,50	1
Capacitación en la farmacia	3	2,50	7,5
Esferográficos	3	0,30	0,9
Internet de 6 meses	6	25,00	150
TOTAL			358,4

Detalle del presupuesto del presente proyecto.
Elaborado por: Diana Saltos

6.03 Cronograma

En su investigación Tamayo (2004) concluyo que el cronograma es la descripción de las actividades en relación con el tiempo en el cual se van a desarrollar, lo cual implica que se asienten los resultados los cuales se pretende lograr en todo un periodo determinado (semanas, meses, años). (Pág.219)

Tabla 18*Cronograma de actividades*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																									
Actividades/meses	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
Actividades/semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3		
Presentación de tema con tutor	X																								
Establecimiento de los objetivos		X	X																						
Capítulo I				X	X																				
Capítulo II						X	X																		
Capítulo III								XX																	
Capítulo IV										X	X														
Capítulo V											X	X													
Capítulo VI														X	X										
Capítulo VII															X	X									
Aprobación firmada por el tutor																X	X								
Aprobación firmada por el lector																	X	X							
Sustentación del proyecto																							X		

Descripción de actividades a ejecutar.

Elaborado por: Diana Saltos

Capítulo VII

7.01 Conclusiones

La manera de manejar el proceso de aprovisionamiento en una farmacia es realmente importante, por lo cual debe ser manejado cuidadosamente por personal capacitado considerando que el mismo debe garantizar stocks mínimos de calidad.

La adecuada selección de proveedores garantizará la calidad de stocks de medicamentos e insumos en la farmacia así que es necesario analizar y evaluar minuciosamente a los actuales y futuros proveedores del establecimiento.

Al implementar el modelo de gestión en el proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto en la Farmacia Nacional Don Pato, se puede tomar decisiones de mejora y que sobre todo ayuden al establecimiento a mantener el stock de medicamentos e insumos adecuado.

El propietario y personal de la Farmacia Nacional Don Pato, a través de la capacitación impartida en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto se concientizo que al implementarlo dentro de su establecimiento permitirá reducir medicamentos para devolución y además generará mayor rentabilidad y optimización de espacios para la farmacia.

Así mismo, el propietario y personal de la Farmacia Nacional Don Pato, a través de la capacitación impartida sobre una adecuada selección de proveedores, comprendió la importancia de saber elegir correctamente a los proveedores y además analizar si los mismos cumplen con los requisitos que como farmacia buscan, puesto que deben garantizar un stock de calidad para el establecimiento.

Hay que mencionar, además que al implementar un adecuado proceso de aprovisionamiento aplicando Ley de Pareto facilitará la disminución de medicamentos para devolución lo cual beneficiara económicamente a la Farmacia Nacional Don Pato.

Finalmente se puede decir que la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento, es aplicable en una farmacia puesto que mejora la eficiencia de la gestión farmacéutica del establecimiento.

7.02 Recomendaciones

Es necesario que el personal de la farmacia tenga conocimientos para manejar correctamente el proceso de aprovisionamiento puesto que de este depende la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Es recomendable implementar el modelo de gestión propuesto en el proceso de aprovisionamiento, aplicando Ley de Pareto en la Farmacia Nacional Don Pato para las compras futuras, porque el mismo permitirá reducir medicamentos para devolución y generará mayor rentabilidad para la farmacia.

El propietario de la Farmacia Nacional Don Pato deberá tomar en cuenta el análisis y evaluación para los actuales y futuro proveedores.

Es necesario aplicar Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento para garantizar unos stocks adecuados de medicamentos.

7.03 Referencias Bibliográficas

Andalucía, J. d. (23 de Abril de 2015). *Técnicas para diseñar estrategias* . Obtenido de

http://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/desarrollo/documentos/manual_61.pdf

Castelló, M. (2005). Aplicación del método ABC en la gestión del stock de una farmacia. *Ibero Latin American Journal of Health System Pharmacy* , 26.

Cepal. (Julio de 2005). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de

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

Cevallos, C. (2011). *Elaboración de Proyectos* . El Carmen .

Corrales, A. B. (2005). *Importancia de los Recursos* . En A. B. Corrales, *Administración de Recursos* (pág. 21). San Jose, Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia .

Escobar, J. (30 de Agosto de 2016). *Formulación Estratégica* . Obtenido de

<http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-3.pdf>

Farmacéutica, F. I. (2011). *Aprovisionamiento de medicamentos*. En *Buenas*

prácticas de Farmacia (págs. 12-18). Utrecht: The Hague .

Hurtado, J. (2007). Aprender .

Jhons, T. (10 de Diciembre de 2014). *Oberaxe*. Obtenido de

<http://www.oberaxe.es/la-importancia-de-la-farmacia-en-el-sistema-sanitario/>

Morales, D. (2017). Definicion de introduccion . En D. Morales, *Elaboracion de proyectos* (pág. 14). Medellín : L.vieco.

Muñiz, L. (2009). Control Presupuestario. En L. Muñiz, *Planificacion, elaboracion y seguimiento del presupuesto* (pág. 41). Barcelona, España: Profit.

OMS. (09 de Mayo de 2013). *Organizacion Mundial de la Salud* . Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/events/governance/wha/es/>

Quijano, C. S. (2013). La Justificacion .

Rodríguez., N. F. (2015). Manual de proyectos. Coria Gráfica, S.L.

Sanchez, E. (09 de Junio de 2017). *Ejecucion de un proyecto* . Obtenido de

https://www.ijf.cjf.gob.mx/Sitio2016/include/sections/MICROSITIOS_Propuesta/2%20Para%20implementar%20en%20el%20aula/Guia%20para%20redactar%20objetivos.pdf

Tamayo, M. (2004). El Cronograma. En M. Tamayo, *El proceso de la investigación científica* (Vol. 4a. ed. , pág. 219). Mexico : Limusa .

Tomson. (2010). Innovacion Educativa .

Umaña, S. C., & Ortega Vindas, J. (Julio de 2009). *Mideplan* . Obtenido de
www.mideplan.go.cr (Pàg.8-13

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v141n3/art12.pdf>

Anexos

Anexo 1. Formato de evaluaciones aplicadas después de la capacitación

Evaluación	
<p>La presente evaluación tiene como objetivo verificar el conocimiento adquirido durante la capacitación en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante Ley de Pareto. Esta evaluación tiene un fin educativo, puesto que la información obtenida permitirá generar un informe general para el trabajo de titulación. Gracias de antemano por su colaboración.</p>	
<p>1. Describa con sus propias palabras que entiende por proceso.</p>	
<p>2. Detalle que es el aprovisionamiento en una farmacia.</p>	
<p>3. El proceso de aprovisionamiento de una farmacia cuenta con varios pasos mencione tres de ellos.</p>	
<p>4. Cree usted que al realizar una adecuada gestión en el proceso de aprovisionamiento se reducirían los medicamentos para devolución.</p>	
<p>5. Una vez realizada la capacitación ¿Considera usted que la aplicación de Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento genera mayor rentabilidad para la farmacia?</p>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Por qué:	

Figura 12: Evaluación aplicada después de capacitación de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto.

Análisis de la evaluación aplicada después de la capacitación en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante Ley de Pareto.

Una vez realizada la evaluación se pudo verificar que los asistentes a la capacitación prestaron atención a la misma puesto que sus respuestas a la evaluación fueron acertadas en un cien por ciento.

Se puede decir que su conocimiento en lo que son procesos y procedimientos ahora se encuentran mucho más claros puesto que se les detalló la manera adecuada de ejecutar el proceso de aprovisionamiento de medicamentos e insumos.

Además se pudo evidenciar a través de la evaluación en la pregunta número cuatro y cinco que ahora en la Farmacia Nacional Don Pato están concientizados sobre el beneficio que genera el aplicar Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento.

Es así que los resultados demuestran la validez de la aplicación de Ley de Pareto en la Farmacia Nacional Don Pato puesto que el mismo facilita la disminución de medicamentos para devolución optimizando de esta manera los espacios dentro del establecimiento y además generando mayor rentabilidad para la misma.

Evaluación

La presente evaluación tiene como objetivo verificar el conocimiento adquirido durante la capacitación sobre una adecuada selección de proveedores. Esta evaluación tiene un fin educativo, puesto que la información obtenida permitirá generar un informe general para el trabajo de titulación. Gracias de antemano por su colaboración.

1. Describa con sus propias palabras que entiende por proveedor.
2. Existen varios factores que incide en la selección de proveedores menciones tres de ellos que considere más relevantes.
3. Durante la capacitación se habló de cuatro tipo de proveedores indique cuales son.
4. Describa con sus propias palabras que entiende por calificación del proveedor.
5. Una vez realizada la capacitación ¿Considera usted que la adecuada selección de proveedores permite garantizar el stock y calidad de medicamentos e insumos en la farmacia?

SI

NO

Por qué:

Figura 13: Evaluación aplicada después de capacitación sobre una adecuada selección de proveedores.

Análisis de la evaluación aplicada después de la capacitación sobre una adecuada selección de proveedores.

Después de haber realizado la capacitación de la adecuada selección de proveedores se aplicó una evaluación en la cual se determinó que los asistentes a la capacitación adquirieron más conocimientos acerca de este proceso.

Además hay que tomar en cuenta que anteriormente en la Farmacia Nacional Don Pato no se evaluaba a ningún proveedor, en otras palabras nunca analizaban que era lo que realmente como farmacia buscaban en ellos, pero ahora a través de la capacitación la administradora del establecimiento se concientizó que es necesario que antes de seleccionar a dichos administradores hay que asegurarse que estos cumplan con los requisitos que como Farmacia Nacional Don Pato buscan.

Por otro lado a través de la evaluación en cuanto la pregunta cinco se pudo evidenciar que el cien por ciento de los asistentes a la misma, consideran que es necesario el elegir correctamente a sus proveedores puesto que esto no solo garantiza un adecuado aprovisionamiento en el establecimiento sino también garantiza los stocks y calidad de medicamentos e insumos que llegan a la farmacia.

De modo que la capacitación realizada en la Farmacia Nacional Don Pato, acerca de una adecuada selección de proveedores será de gran ayuda para la misma dado que al elegir su próximo proveedor analizarán todos los requisitos que este debe cumplir y con ello garantizarán una mejor gestión en el proceso de aprovisionamiento de la farmacia.

Anexo 2. Fotografías



Figura 14: Farmacia Nacional Don Pato

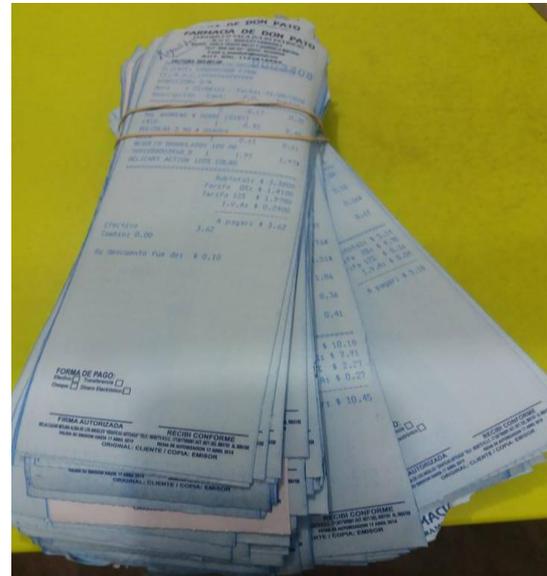


Figura 15: Facturas de meses anteriores para el cálculo de, número de facturas promedio de la Farmacia Nacional Don Pato



Figura 16: Notas de crédito de medicamentos devueltos de la Farmacia Nacional Don Pato



Figura 17: Área de almacenamiento de la Farmacia Nacional Don Pato



Figura 18: Medicamentos para devolución antes de aplicar Ley de Pareto en el proceso de aprovisionamiento de la Farmacia Nacional Don Pato



Figura 21: Capacitación in situ en cuanto al proceso de aprovisionamiento para optimizar el stock de medicamentos de la Farmacia Nacional Don Pató.



Figura 22: Aplicación de evaluación en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto luego de la capacitación

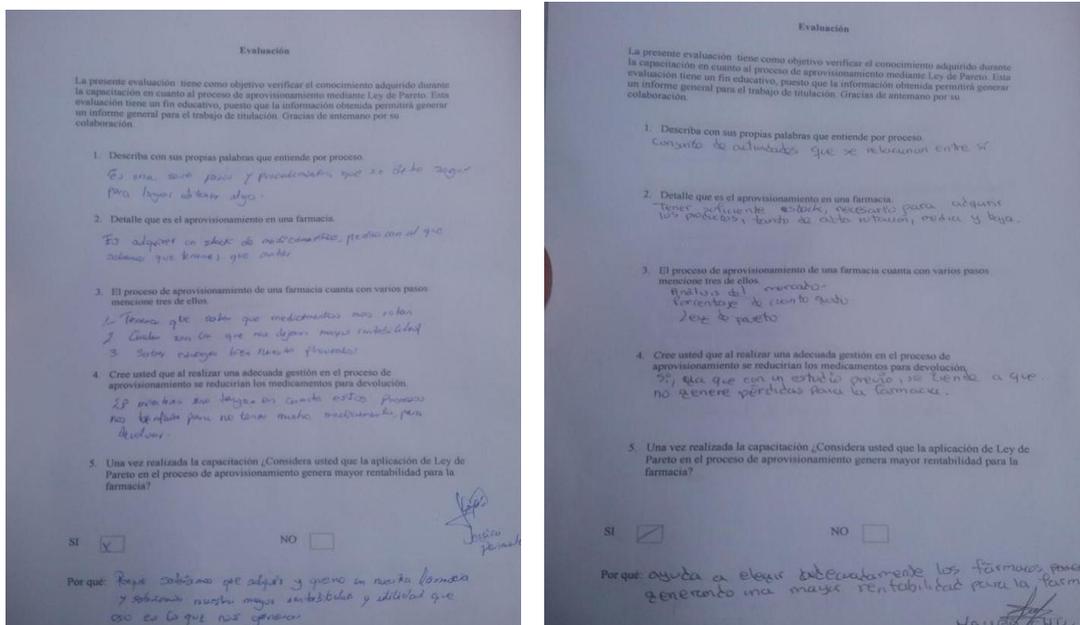


Figura 23: Evaluación ejecutada en cuanto al proceso de aprovisionamiento mediante la aplicación de Ley de Pareto luego de la capacitación



Figura 24: Capacitación sobre una adecuada selección de proveedores en la Farmacia Nacional Don Pato

Evaluación

La presente evaluación tiene como objetivo verificar el conocimiento adquirido durante la capacitación sobre una adecuada selección de proveedores. Esta evaluación tiene un fin educativo, puesto que la información obtenida permitirá generar un informe general para el trabajo de titulación. Gracias de antemano por su colaboración.

- Describe con sus propias palabras que entente por proveedor.
Es una institución o persona que nos distribuye medicamentos.
- Existen varios factores que incide en la selección de proveedores menciones tres de ellos que considere más relevantes.
*Costos de pago
Fidelidad
Tiempo de respuesta*
- Durante la capacitación se habló de cuatro tipo de proveedores indique cuales son.
*Proveedores Básicos
Proveedores extra
Proveedores extra básicos
Proveedores para transacciones*
- Describe con sus propias palabras que entente por calificación del proveedor.
Es ver la atención que nos están brindando la calidad de atención que nos presta.
- Una vez realizada la capacitación ¿Considera usted que la adecuada selección de proveedores permite garantizar el stock y calidad de medicamentos e insumos en la farmacia?

SI NO

Por qué: *Porque se puede elegir a los proveedores que mejor atención y calidad le puede brindar a la farmacia.*

Jessica Pinomilla

Evaluación

La presente evaluación tiene como objetivo verificar el conocimiento adquirido durante la capacitación sobre una adecuada selección de proveedores. Esta evaluación tiene un fin educativo, puesto que la información obtenida permitirá generar un informe general para el trabajo de titulación. Gracias de antemano por su colaboración.

- Describe con sus propias palabras que entente por proveedor.
Una entidad o empresa farmacéutica encargada de suministrar medicamentos a un establecimiento farmacéutico.
- Existen varios factores que incide en la selección de proveedores menciones tres de ellos que considere más relevantes.
*Tiempo de respuesta
su disponibilidad
sus precios*
- Durante la capacitación se habló de cuatro tipo de proveedores indique cuales son.
*básicos
extra básicos
extra
para transacciones.*
- Describe con sus propias palabras que entente por calificación del proveedor.
Por una puntuación al proveedor si cuenta o no con los requisitos que necesita la farmacia.
- Una vez realizada la capacitación ¿Considera usted que la adecuada selección de proveedores permite garantizar el stock y calidad de medicamentos e insumos en la farmacia?

SI NO

Por qué: *se puede elegir a los proveedores que mejor atención y calidad le puede brindar a la farmacia.*

MARISOL CHILUVEZ

Figura 25: Evaluación ejecutada sobre una adecuada selección de proveedores luego de la capacitación



Figura 26: Guía para ejecución del proceso de aprovisionamiento con aplicación de Ley de Pareto de la Farmacia Nacional Don Pato



Figura 27: Entrega de guía para ejecución del proceso de aprovisionamiento con aplicación de Ley de Pareto a la administradora de la Farmacia Nacional Don Pato



Figura 28: Capacitación en la Farmacia Nacional Don Pato



Quito 18 de diciembre del 2018

Señores.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

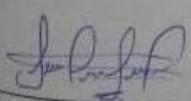
De mi consideración:

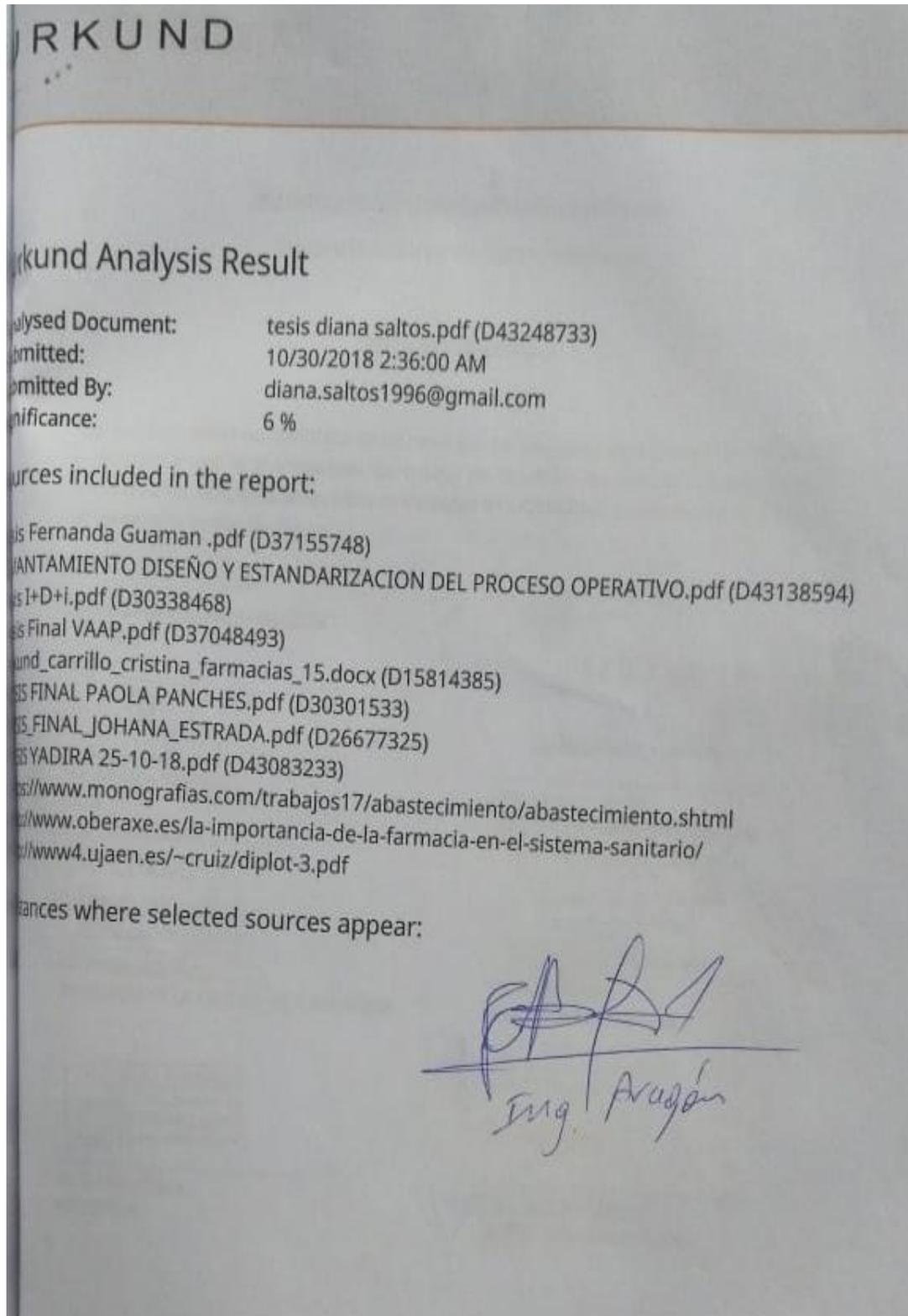
Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación de la guía para el proceso de aprovisionamiento con aplicación de Ley de Pareto, en la Farmacia Nacional “Don Pato”, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución.

El trabajo de titulación desarrollado con el tema **Levantamiento, diseño y estandarización del proceso de aprovisionamiento, para optimizar el stock de medicamentos en la Farmacia “Nacional Don Pato” ubicada en el barrio Pisulli, D.M.Q. periodo 2018.** Se encuentra terminado e implementado *satisfactoriamente* en el establecimiento.

Atentamente

FARMACIA DE DON PATO
Ing. Julio Jaramillo V.
RUC. 0603371980001


Ing. Julio Patricio Jaramillo Vaca
PROPIETARIO DE FARMACIA





INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **Salto Delgado Diana Josselyn**, portadora de la cédula de identidad N° **1725808560**, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 27 de noviembre del 2018

27 NOV 2018
Mariela B.

Sra. Mariela Balseca
CAJA



CONSEJO DE CARRERA

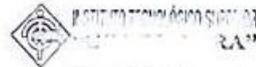
Estela Hernández

Administración de Boticas y Farmacias

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



27 NOV 2018

Samira Villalba
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES
"CORDILLERA"

DIRECCIÓN DE CARRERA

Administración de Boticas y Farmacias

Dr. Jorge López
DIRECTOR DE CARRERA



27 NOV 2018

Luis Hernández
SECRETARIO ACADÉMICO