



CARRERA DE ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS

ELABORACION DE UNA GUIA POR GESTION DE PROCESOS EN LA
SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD,
EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018

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

Autor: Evelyn Abigail Ponce Delgado

Tutor: Dra. María Mercedes Andrade.

Quito, Agosto 2018

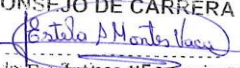
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. **PONCE DELGADO EVELYN ABIGAIL** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **ELABORACIÓN DE UNA GUIA POR GESTIÓN DE PROCESOS EN SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD EN LA FARMACIA LA REBAJA, 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.

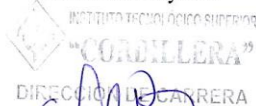

Dra. María Mercedes Andrade
Tutor del Proyecto



CONSEJO DE CARRERA


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


Ing. Aragón Espín James Alex
Lector del Proyecto




Dr. Jorge Marcelo López Pazmiño
Director de Escuela

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBI
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 Yacuambi (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambi Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Evelyn Abigail Ponce Delgado**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Evelyn Abigail Ponce Delgado
1723043434

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Evelyn Abigail Ponce Delgado**, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172304343-4 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Elaboración de una guía por gestión de procesos en la selección de proveedores para optimizar la rentabilidad, en la farmacia La Rebaja, DMQ, periodo 2018**, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Evelyn Abigail Ponce Delgado

C.C: 172304343-4

Quito, a los 14 días de noviembre de 2018.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, a mis padres y a mis hermanos por ser ese pilar fundamental en el transcurso de esta etapa estudiantil, por acompañarme y ser la motivación en cada peldaño de mi vida, gracias por los consejos, por las palabras de aliento que nunca faltaron y que me han servido de mucho para lograr esta meta.

Gracias a ustedes maestros por saber brindar ese amplio conocimiento que será de gran ayuda en la vida profesional.

DEDICATORIA

A mi Dios que estuvo dándome la fortaleza en cada paso de mi vida, a mis padres que me han hecho saber que cuando algo se propone se hace lo imposible hasta lograrlo y a mis hermanos que son el motor para seguir adelante en cada meta que tenga en mente.

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
Capítulo I.....	14
1.01.Contexto	14
1.02. Justificación.....	17
1.03.Matriz T	18
1.03.1. Análisis de la Matriz T	19
Capítulo II	20
2.01. Mapeo de involucrados.....	20
2.02. Análisis de involucrados	21

2.02.1 Análisis de la matriz de involucrados.....	24
Capítulo III.....	25
3.01. Árbol de Problemas	25
3.01.1. Análisis del árbol de problemas	27
3.02. Árbol de objetivos	28
3.02.1. Análisis de árbol de objetivos	29
Capítulo IV.....	30
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas	30
4.01.1. Análisis de la matriz de análisis de alternativas	32
4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	33
4.02.1 Análisis de la matriz de impacto de objetivos.	34
4.03. Diagrama de Estrategias	35
4.03.1. Análisis de Diagrama de Estrategias.	36
4.04. Matriz del Marco Lógico.....	37
Capítulo V	40
5.01. Antecedente.	40
5.01.1. Evaluación del problema	41
5.01.2 Ubicación del problema.....	42
5.02. Descripción.....	42
5.02.1 Tipos de investigación.....	43

5.02.2 Investigación a utilizar	43
5.02.3 Métodos de investigación	44
5.02.4 Método a utilizar	44
5.02.5 Técnicas de la investigación	44
5.03 Marco teórico	45
5.03.01 Marco Legal	46
5.04. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	49
5.04.1 Tema	49
5.04.2 Objetivos	49
5.05 Guía	49
Capítulo VI.....	50
6.01 Recursos	50
6.02 Presupuesto.....	52
6.03 Cronograma	53
Capítulo VII	54
7.01 Conclusiones	54
7.02 Recomendaciones	55
7.03 Referencias Bibliografías	56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz T.....	18
Tabla 2. Análisis de involucrados	23
Tabla 3. Matriz Análisis de Alternativas.....	31
Tabla 4. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	33
Tabla 5. Diagrama de Estrategias.....	35
Tabla 6. Matriz del Marco Lógico	38
Tabla 7. Simbología	46
Tabla 8. Presupuesto	52
Tabla 9. Cronograma.....	53
Tabla 10. Indicador recurso financiero	71
Tabla 11. Indicador aseguramiento de calidad.....	71
Tabla 12. Indicador de stock de medicamentos	72
Tabla 13. Indicador de fechas de vencimiento.....	72
Tabla 14. Aprovisionamiento.....	78
Tabla 15. Ficha de procesos aprovisionamiento	78
Tabla 16. Recepción.....	80
Tabla 17. Ficha de proceso recepción	80
Tabla 18. Control de inventario	82
Tabla 19. Ficha de procesos control de inventario.....	82
Tabla 20. Caducidad de medicamentos.....	84
Tabla 21. Ficha de procesos caducidad de medicamentos	84

Tabla 22. Comparativo entre proveedores	91
Tabla 23. Línea de productos Quifatex	93
Tabla 24. Línea de productos Comfare	93
Tabla 25. Línea de productos Leterago	94
Tabla 26. Línea de productos Carmen Muñoz	96
Tabla 27. Descuento por líneas	97
Tabla 28. Promedio por proveedor	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapeo de Involucrados.....	20
Figura 2. Árbol de Problemas	26
Figura 3. Árbol de Objetivos.....	28
Figura 4. Mapa de procesos	77
Figura 5. Diagrama de aprovisionamiento	79
Figura 6. Diagrama recepción	81
Figura 7. Diagrama control de inventario	83
Figura 8. Diagrama caducidad de medicamentos	85
Figura 9. Línea de productos.....	89
Figura 10. Factura	90
Figura 11. Flujograma sipoc	92
Figura 12. Descuento por líneas.....	98

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Guía por gestión de procesos.....	61
Anexo 2. Registro de temperatura ambiental	87
Anexo 3. Registro de temperatura cadena de frio	88
Anexo 4. Calificación de proveedores	100

RESUMEN EJECUTIVO

Un proceso es una secuencia lógica de actividades que tiene como fin transformar los elementos de entrada en salidas, donde es primordial que cada establecimiento lo tenga presente al momento de ejercer alguna actividad, como en este caso es el proceso de selección de proveedores que se manifiesta en el debido aprovisionamiento de medicamentos y productos farmacéuticos con los cuales debe contar una farmacia.

Esta investigación se la realizó para conocer el proceso que se tiene antes de llegar a realizar la selección de proveedores, manteniendo la relación con los subprocesos que van a surgir al momento de abastecerse de medicamentos puesto que dicho proceso es fundamental para mantener un stock variado y sobre todo cuidar la economía con que cuenta la farmacia.

Recolectando información de todos los proveedores que surten medicamentos a la farmacia, optando por seleccionar al que tenía más participación dentro del abastecimiento con que cuenta el establecimiento en mención, por lo tanto el presente proyecto tiene como finalidad aportar al seguimiento de cada proceso que se da en la farmacia optimizando así cada recurso que posee entregando satisfacción tanto a clientes externos como internos.

ABSTRACT

A process is a logical sequence of activities that aims to transform the elements of input into output, it is essential that each establishment take this into account when carrying out an activity, as in this case, is the supplier selection process that manifests itself in the adequate supply of medicines and pharmaceutical products that a pharmacy must have.

This investigation was carried out to know the process that has before making the selection of suppliers, maintaining the relationship with the subprocesses that are going to emerge at the time of abstaining from medicines since said process is fundamental to keep in stock and above all look out of the economy that the pharmacy.

Collecting information from all suppliers that supply medicine to the pharmacies opting to select one that had more participation in the supply that is has, therefore the purpose of the present project of providing follow up of each process that appears at the pharmacy, optimizing each resource has providing satisfaction at external and internal customers.

Capítulo I

ANTECEDENTES

1.01. Contexto

Un proceso de adquisición de medicamentos básicamente trata de la compra de medicamentos que se necesitan en cualquier establecimiento farmacéutico, teniendo en cuenta que para el debido control de dicho proceso se requiere saber de planificación y administración con todos los colaboradores dentro de la farmacia con esto se obtiene que las compras realizadas sean oportunas y por ende no existan pérdidas.

Acorde a este proceso anteriormente detallado conjuntamente con el control de inventario se suman las actividades que se deben realizar como son: verificar la seguridad con la que llega el medicamento es decir de calidad, precios de medicamentos, el tiempo en que se realiza los pedidos, seguir procedimientos para para la compra; todas estas actividades marcaran un beneficio referente a la adquisición.

La Ley de Pareto es una representación gráfica o escrita que se tiene tras una investigación para luego de ello clasificarla por orden de importancia a los datos obtenidos, también conocida como la Ley del 80/20. (Sales, 2002)

En los últimos años el ámbito de la salud ha ido en incremento y con ello cambios, más aún si tomamos el tema los establecimientos farmacéuticos que se encargan de dispensar y expender los medicamentos actividad que se desarrolla en las farmacias, varios de estos lugares adquieren productos y medicamentos empíricamente es decir depende la rotación de los mismos.

Según (Parada Gutierrez, 2009) menciona que un buen inventario no es el que se da por el trato equitativo en las existencias, más bien es controlar los productos con mayor rotación por ello recomienda utilizar un método de clasificación ABC para tener la orientación correcta frente al aprovisionamiento en este caso de medicamentos y productos farmacéuticos.

(Parada Gutierrez, 2009) Hace alusión que el método ABC por desglose la Zona A: representa del 60% al 80% de los productos de mayor importancia para la empresa, la Zona B: corresponde del 20% al 30% de los productos que tienen una importancia media, la Zona C: refleja el 5% al 15% de los productos que tienen poca importancia, de acuerdo a esto se implementan estrategias propias de cada una de las empresas para su aplicación. Hace referencia con este concepto que al igual un inventario se lo realiza por el índice de ventas que se tiene en cualquier tipo de negocio tomando en cuenta también el valor de la adquisición y con mucha más importancia el índice de ganancia que deja el producto que más rota en dicho inventario.

Al realizar la investigación necesaria en la Farmacia La Rebaja se detectó la constante falla al realizar un inapropiado aprovisionamiento de medicamentos y productos farmacéuticos al igual que la selección de proveedores por lo que como resultado da la insatisfacción de los clientes, por este motivo es necesario optar por llevar una guía que permita optimizar dicho aprovisionamiento y selección de proveedores para así poder maximizar las ventas en mencionada farmacia, adoptando un compromiso con todos los colaboradores de la misma.

1.02. Justificación

(Guanare, 2005) Menciona que el control de inventario es fundamental en todo tipo de empresa para evidenciar la administración, almacenamiento, y existencias de los mismos con el orden de rotación que se lo ha establecido.

Es importante esta investigación porque nos da la pauta para saber en qué procedimiento está teniendo falencias en la farmacia, en este caso es la restitución de stock, para ello se utilizara una herramienta como es la Ley de Pareto para el adecuado aprovisionamiento de los medicamentos y productos farmacéuticos que con esto también optamos por preservar la economía de la farmacia para así no tener medicamentos caducados, un bajo stock, o insatisfacción del cliente.

Al implementar la guía con los procesos de aprovisionamiento y selección de medicamentos se tendrá un mejor control en el proceso de inventario para así lograr satisfacer las necesidades de los clientes donde van a obtener todo en un mismo lugar.

Acotando también que se llevara un continuo seguimiento debido a los cambios que se realizaran dentro de la farmacia con los procesos anteriormente mencionados donde el objetivo primordial va hacer maximizar la rentabilidad para con ello poder también adquirir más medicamentos y productos farmacéuticos fijándose en la rotación que se tiene en la farmacia.

1.03. Matriz T

Es un método que nos permite conocer el problema central, determinando la situación mejorada y empeorada, donde se involucran las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras.

Tabla 1. Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación empeorada	Situación central				Situación mejorada
Incremento en la caducidad de medicamentos y productos farmacéuticos	Inexistencia de una guía por gestión de procesos en la selección de proveedores.				Aplicabilidad de una guía en la gestión farmacéutica en la restitución de stock utilizando la Ley de Pareto.
Fuerza Impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza Bloqueadora
Conocimiento empírico acerca del aprovisionamiento de medicamentos y productos farmacéuticos.	4	5	4	5	Desconocimiento del proceso administrativo y operativo en la farmacia.
Seguimiento continuo del control de inventario.	4	4	4	3	Personal no capacitado para promover acciones de mejora dentro de la farmacia.
Implementación de una nueva herramienta para el buen manejo administrativo de la farmacia.	4	5	4	4	Inadecuado manejo de recursos en la farmacia.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

1.03.1. Análisis de la Matriz T

Con respecto a lo investigado y previamente analizado se determina que la Farmacia la Rebaja no cuenta con la debida información acerca de la selección de proveedores es decir lo realiza empíricamente además de tener un conocimiento banal de los procesos administrativos y operativos dentro de la misma, sumada la escasa o nula capacitación brindada no pueden ejercer acciones de mejora para el realce de ventas y fidelización de los clientes.

Por lo cual la implementación de la guía de procesos en la restitución de stock servirá para contrarrestar las fuerzas bloqueadoras tales como el desconocimiento administrativo y operativo dentro de la farmacia, personal no capacitado para promover acciones de mejora y el inadecuado manejo de la economía, la finalidad de esto es que se podrá llevar un control de las acciones tomadas para beneficio de la farmacia tomando en cuenta estas fuerzas.

Con lo analizado de las fuerzas impulsadoras se considera que ayudara en gran parte a evadir el problema central e indica que el conocimiento empírico acerca del aprovisionamiento de medicamentos y productos farmacéuticos y la implementación de una nueva herramienta para el buen manejo administrativo de la farmacia ambas opciones se las califica con 4 y un potencial de cambio de 5, con lo que se podrá solucionar el problema central, apoyándose en las demás opciones propuestas para el mejoramiento de los procesos dentro de la farmacia.

Capítulo II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

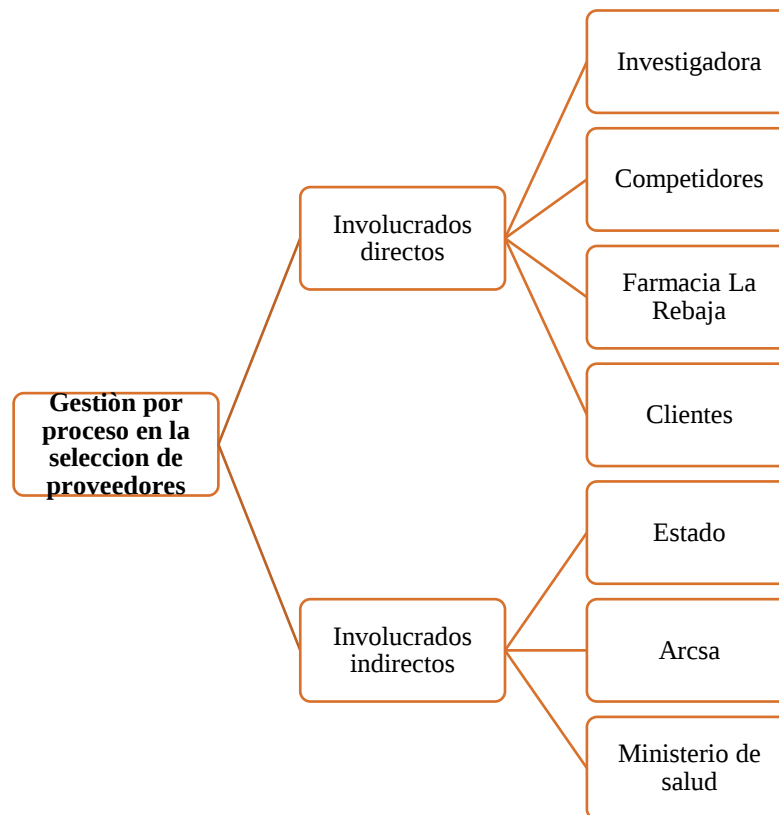
2.01. Mapeo de involucrados

(Sanin Angel) Menciona que son personas o instituciones que se relacionan con el problema en si, además de ser estos los partícipes para una posible solución al mismo con la interacción de los involucrados.

(Algranati, Bruno, & Iotti, 2012) Dan a conocer que el mapeo de involucrados es una herramienta que sirve para identificar el papel o rol que tiene cada uno de dichos actores en la investigación a realizarse, por ende muestra dos tipos de involucrados los directos e indirectos donde se toma como referencia la participación de estos involucrados y el punto de vista de la investigación.

Cada uno de estos involucrados va a tener una caracterización distinta por el grado de influencia en la investigación.

Figura 1. Mapeo de involucrados



Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

2.02. Análisis de involucrados

(Sanin Angel) Menciona que se puede tomar como el grado de importancia que tiene cada uno de los involucrados en el problema central y las características que pueden influir en la solución del mismo.

Se toma en cuenta cuatro puntos importantes para la elaboración de esta matriz de involucrados la primera que consiste en identificar a los involucrados de este modo se va detallando a cada uno de ellos para ponerlos en primera instancia

dentro de la matriz considerando su grado de participación actual y futura dentro de la investigación, va de la mano con la clasificación de los involucrados que viene hacer el segundo paso puesto que agrupa a cada uno de los involucrados en su forma ya sea directo o indirecto.

Una vez identificado y clasificado cada uno de los involucrados se procede a dar posición de acuerdo a la relevancia que tienen frente al proyecto indicando así: los intereses sobre el problema, problemas percibidos, recursos mandatos y capacidades, intereses sobre el proyecto, conflictos potenciales y los acuerdos, tomando en cuenta a cada involucrado. (Ortegon, Pacheco, & Prieto , s.f., pág. 70)

Tabla 2. Análisis de involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Arcsa	Control, regulación y vigilancia de la normativa vigente en establecimientos de control sanitario	Vulnerar normativa establecida	Capacitaciones continuas en todos los establecimientos	Fomentar a los establecimientos al cumplimiento de las leyes	Incumplimiento de la normativa	Colaboradores competentes e informados sobre los temas
Farmacia La Rebaja	Desconocimiento de la gestión del proceso de aprovisionamiento y selección de proveedores	Inexistencia de una guía por gestión de procesos	Orientación general acerca de los procesos de aprovisionamiento y selección de proveedores	Personal debidamente capacitado	No se determinan funciones del personal	Interés por parte de propietario y colaboradores
Clientes	Falta de información acerca del portafolio de medicamentos existentes	Ruptura de stock permanente	Elegir otro servicio farmacéutico que satisfaga su necesidad	Conseguir todo lo requerido en un solo establecimiento	No existe relación entre farmacia-cliente	Fidelización de clientes
Investigadora	Análisis para plan de mejora continua	Instrucciones en forma verbal	Creación de una guía con el proceso identificado que facilitara el conocimiento a los colaboradores de la farmacia	Aplicar la guía para un buen desempeño de la farmacia	No obtener información acorde al problema	Colaboración por parte de propietario y colaboradora de la farmacia
Competidores	Entrega de medicamentos a tiempo y de calidad	Obtener mejores precios	Enlistar medicamentos mediante canje por caducidad	Identificar los medicamentos de más alta rotación	No cubre la necesidad de la farmacia	

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Información propia

2.02.1 Análisis de la Matriz de Involucrados.

Se ha tomado en cuenta para el problema ya desarrollado los beneficiarios directos e indirectos los cuales aportaran información necesaria para la solución del mismo.

Como principal beneficiario es el propietario de la farmacia puesto que al aplicar la guía en su establecimiento tendrá la rentabilidad que es necesaria para ser sostenible en el mercado y por ende va de la mano con la comunidad ya que se sentirán satisfechos por la atención prestada debido que por ellos se pudo percibir el problema central y con el problema resuelto obtendremos la fidelización de los clientes para beneficio de la farmacia.

Por ultimo pero no menos importante se deja a los involucrados indirectos como son el Ministerio de Salud Pública y el Estado que de igual manera aportaran con información importante para dicho proyecto.

El investigador analizara todas las causas que se dieron al percibir el problema y conjuntamente con todo lo mencionado buscara soluciones para beneficio de todos.

Capítulo III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

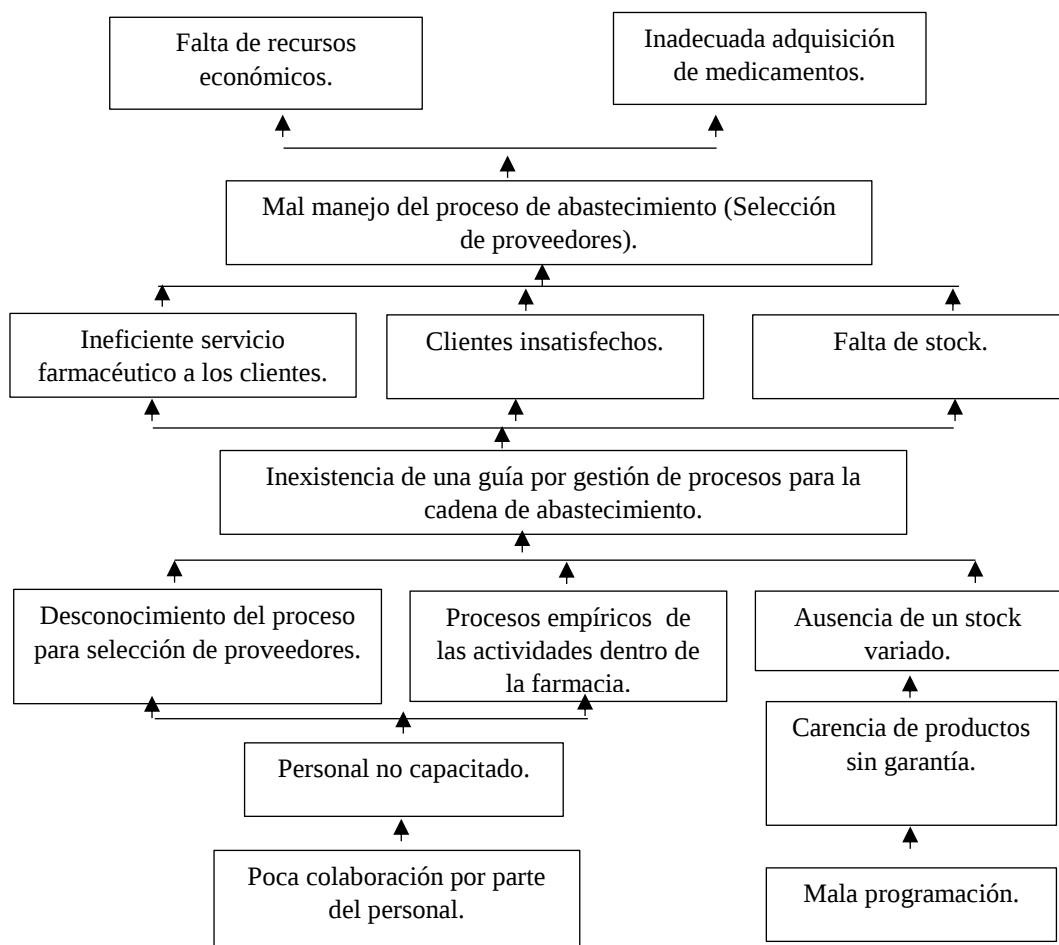
3.01. Árbol de Problemas

Es una herramienta que facilita información acerca de causas y efectos de un problema.

De manera organizada van interviniendo las causas y consecuencias de la problemática en general, por lo que su lectura es recomendada hacerla de abajo hacia arriba ya que la lógica se va dando desde las consecuencias que se visualizan abajo que dieron pie al problema y por lo tanto es causante de los que están en la parte de arriba, mostrando así su relación en el modelo del Árbol de Problemas.

Para la construcción del árbol de problemas primero es necesario identificar el problema central, luego las causas y por último los efectos, tomando en cuenta que es una relación entre causa y efecto. (Martinez & Fernandez, s.f.)

Figura 2. Árbol de Problemas



Elaborado por: Evelyn Ponce.

Fuente: Investigación propia.

3.01.1. Análisis del Árbol de Problemas

Elaborado el Árbol de Problemas se logra identificar que el problema central es la inexistencia de una guía por gestión procesos para la cadena de abastecimiento lo que conlleva a tener causas y efectos que conjuntamente aportan a la problemática en general.

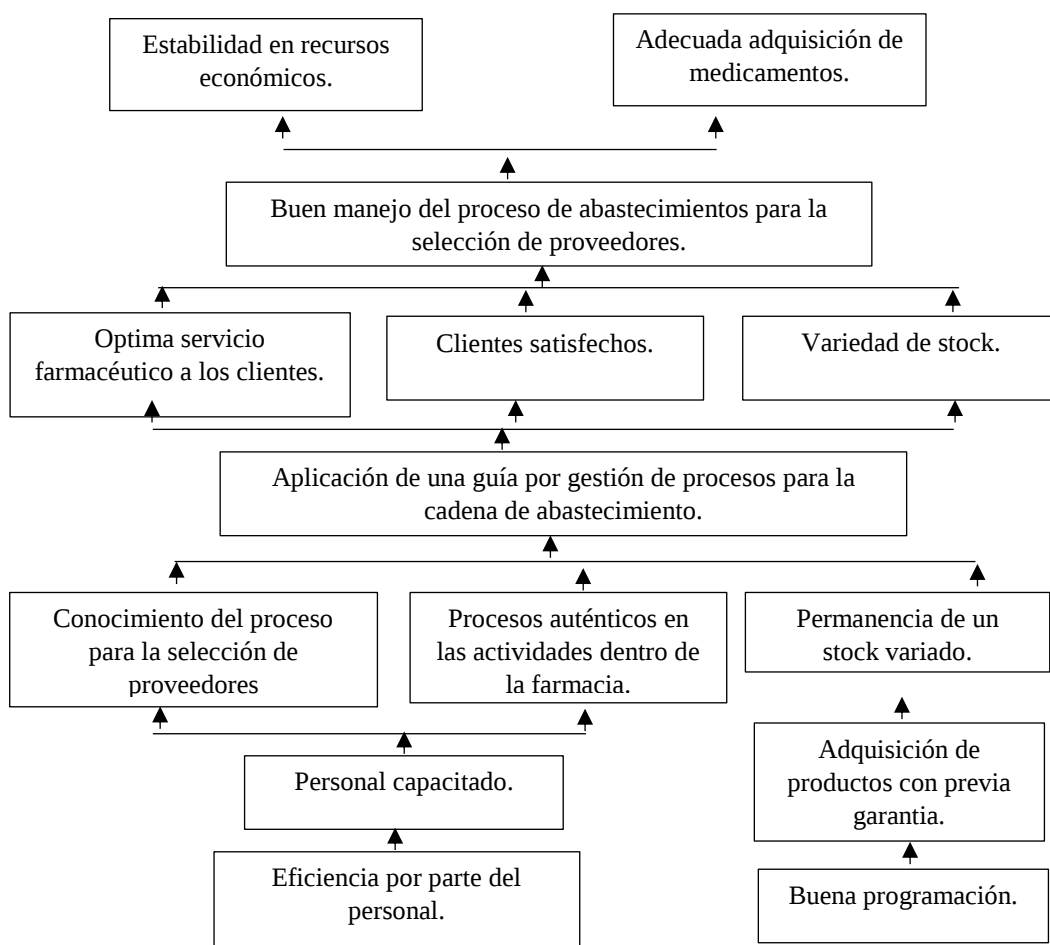
Tomaremos en cuenta desde las causas estructurales donde los colaboradores no tienen predisposición por adquirir nuevos conocimientos, por ende es personal no capacitado lo que conlleva a que los procesos sean empíricos es decir actividades ya establecidas en dicha farmacia, además de ello el propietario realiza una mala programación, selección y adquisición de medicamentos por lo que no cuenta con productos garantizados y por ende una falta de stock variado.

Describimos los efectos que se dan en relación al problema central, identificamos que es el ineficiente servicio farmacéutico que se le da a los clientes por lo tanto existe insatisfacción y la falta de stock, esto se da debido a que los colaboradores no cuentan con un buen manejo del proceso de la cadena de abastecimiento vinculándose a la selección de proveedores lo que da como resultado la falta de recursos económicos conjuntamente con la inadecuada adquisición de medicamentos.

3.02. Árbol de Objetivos

Representa la situación esperada para así resolver el problema,
convirtiendo así los efectos en fines y las causas en medios. (de la Fuente, s.f.)

Figura 3. Árbol de Objetivos



Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Información propia.

3.02.1. Análisis de Árbol de Objetivos

Al realizar el Árbol de Objetivos se pretende dar solución a la problemática que está siendo latente en la farmacia comenzaremos con aspectos positivos el cuales nace desde las causas estructurales.

Por parte de los colaboradores obtendremos un compromiso y socialización para que estos estén debidamente capacitados para que así tengan el conocimiento para poder seleccionar el proceso en la selección de proveedores y así poder fomentar procesos auténticos en las actividades que se rigen dentro de la farmacia, con una buena inversión podremos obtener medicamentos garantizados por lo tanto existirá una permanencia de stock variado.

Mediante la aplicación de una guía por gestión de procesos en la cadena de abastecimiento, nos da como efecto un óptimo servicio farmacéutico a los clientes y los mismos estarán satisfechos, además de contar con una variedad de stock con esto obtendremos un buen manejo del proceso para poder seleccionar los proveedores por esta razón tendremos una estabilidad en recursos económicos y una adecuada adquisición de medicamentos.

Como todos los objetivos van de la mano con esto se dará solución al problema central con beneficio tanto para clientes, colaboradores y propietario.

Capítulo IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

Es una herramienta que sintetiza todas las alternativas pertinentes a la solución del problema central ayudando así a que se cumplan los objetivos ya establecidos.

Preferir las alternativas que tengan mayor grado de incidencia y que se obtienen básicamente valorando la factibilidad que posee cada alternativa es decir:

- Técnica
- Social
- Financiera
- Política

Por último se debe complementar las alternativas en base a las acciones agrupadas. (de la Fuente, s.f.)

Tabla 3. Matriz Análisis de Alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el proyecto	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Elaboración de una guía por gestión de procesos para la selección de proveedores	4	3	4	4	4	19	Alta
Socialización e implementación de la guía en la empresa involucrando a propietarios y colaboradores de la farmacia.	4	3	3	4	3	17	Media alta
Compromiso para el cumplimiento de la guía.	4	3	3	3	4	17	Media alta
Reducir número de medicamentos caducados.	4	3	3	3	3	16	Media alta
Total	16	12	13	14	17	72	

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia.

4.01.1. Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas

Dado el análisis de alternativas tenemos los siguientes objetivos:

socialización e implementación de la guía en la empresa involucrando a propietario y colaboradores de la farmacia, compromiso por parte del personal para el cumplimiento de la guía y reducir el número de medicamentos caducados.

Cada uno de los objetivos mencionados tiene una puntuación media alta la cual tendrá relación acorde a la mejor alternativa para dar solución al problema central del proyecto.

El puntaje más alto que se tiene en los objetivos es de 19 visualiza para el diseño de la elaboración de una guía por Gestión de Procesos en la selección de proveedores por tanto se considera el objetivo principal de esta matriz, la ponderación se desglosa en un rango de 4 puntos en impacto de proyecto puesto que mediante este objetivo se tendrá mejoras y agilidad en dicho proceso, además de controlar las actividades que se van realizando en la farmacia; al hablar de factibilidad técnica y financiera su ponderación es de 3 debido a que los recursos que serán utilizados no son altos, y por último en factibilidad social y política tiene un puntaje de 4 puesto que tendremos el apoyo de la comunidad para el cumplimiento de los objetivos.

4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.

Es aquella matriz que nos indica los objetivos que van a ser tomados en cuenta, donde su valoración esta en los ítems de saber si el proyecto es factible, si tiene impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad.

Tabla 4. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivo	Factibilidad de lograrse (4-3-2-1)	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Elaboración de una guía por gestión de procesos para la cadena de abastecimiento (Selección de proveedores)	Los beneficiarios serán los colaboradores y propietario de la farmacia	Se contara con personal capacitado	Mejora la relación entre los colaboradores y propietario de la farmacia	Cumple con las expectativas del cliente	Atrae clientes potenciales	71 puntos .
	Existen recursos para la elaboración de la guía	Disminuirá la caducidad de los medicamentos	Adecuada gestión por procesos	Procesos concretos en las actividades de la farmacia	Fidelización de clientes reales	22 a 32 BAJA
	Es favorable para los beneficiarios	Fomentar la equidad en el equipo de trabajo		Determinación de funciones al personal	Predisposición por parte del propietario y colaboradores	33 a 44 MEDIA BAJA
	Se tiene la cooperación de los colaboradores y propietario de la farmacia			Beneficiario directo el propietario de la farmacia	Fortalece la relación entre clientes-dependiente	45 a 66 MEDIA ALTA
						67 a 88 ALTA
Total	16	12	12	16	15	

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

4.02.1 Análisis de la Matriz de Impacto de Objetivos.

Determinado el análisis a la respectiva Matriz de Alternativas la más viable a la problemática en general es la elaboración de una guía por gestión de procesos en la cadena de abastecimiento hablando de ello nos direccionamos específicamente a la selección de proveedores.

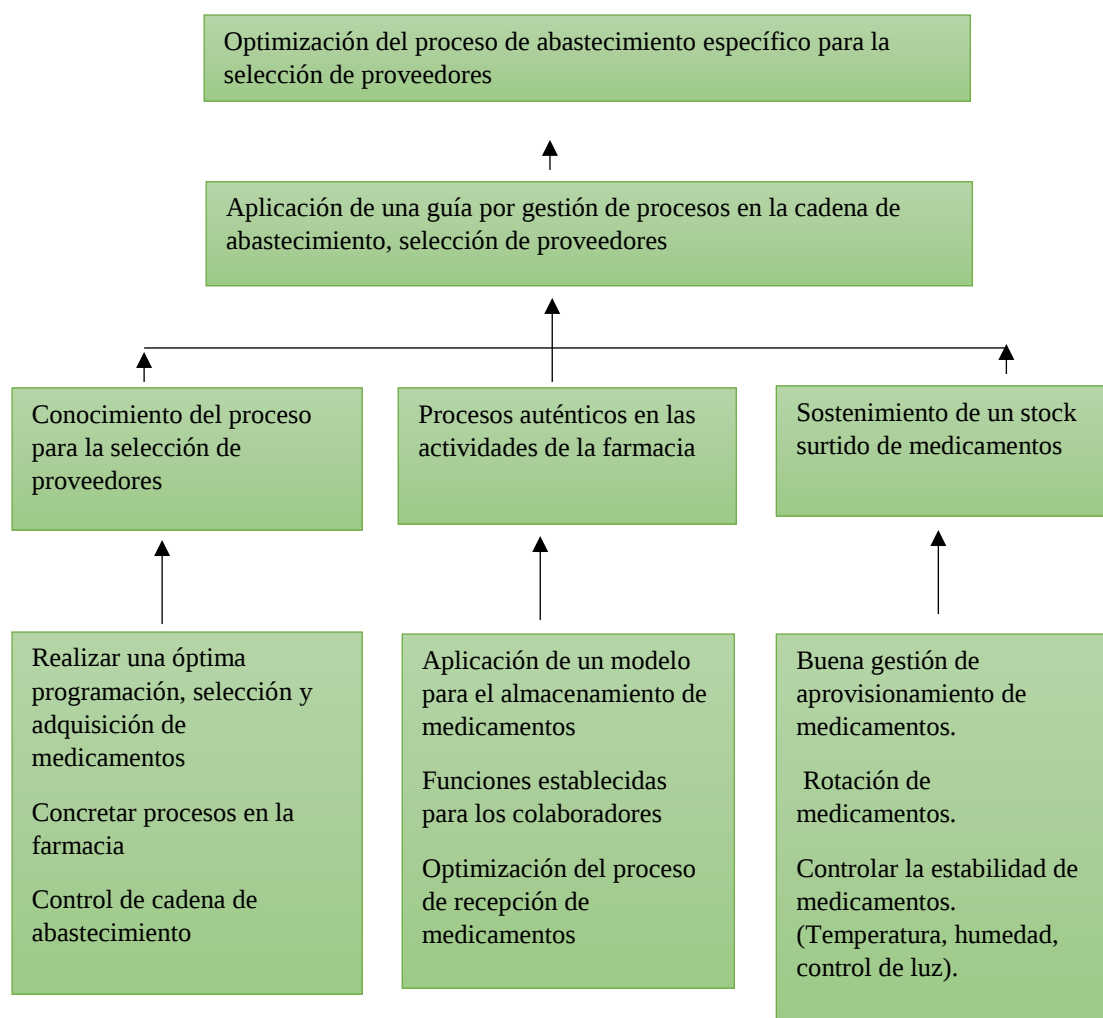
La mencionada alternativa tendrá beneficio tanto para los propietarios como para los colaboradores de la farmacia, lo cual es factible para lograrse conjuntamente con los otros objetivos ya planteados, el impacto que se tendrá en el mismo proyecto es que los colaboradores y propietario de la farmacia estarán prestos para fomentar el trabajo en equipo, cabe recalcar que aquí está un punto muy importante para abordar el problema en sí que se trata de reducir el número de medicamentos caducados y con ellos llevamos a la buena programación y selección de los mismos que directamente tiene que ver con el impacto ambiental además de mejorar la relación que se tiene en la farmacia, por lo tanto es relevante el objetivo para que los procesos previamente establecidos sean concretos y cada uno de los colaboradores tengan una función para así poder cumplir con las expectativas de los clientes, por ende el objetivo anteriormente mencionado será sostenible para fidelizar los clientes reales y potenciales además de fortalecer la relación entre dependiente-cliente.

Este objetivo tiene una ponderación de 71 puntos por lo cual es relativamente alta para la aplicación de la guía.

4.03. Diagrama de Estrategias

Es una representación gráfica que muestra la relación de información puesto que dará la estrategia más viable para el proyecto conjuntamente con las alternativas.

Tabla 5. Diagrama de Estrategias



Elaborado por: Evelyn Ponce.

Fuente: Información propia.

4.03.1. Análisis de Diagrama de Estrategias

Una vez elaborado el Diagrama de Estrategias se concluye que al aplicar una guía por gestión de procesos en la cadena de abastecimiento específicamente en la selección de proveedores se apoya en los tres componentes que se derivan de la misma para el cumplimiento de dicha estrategia.

Como primer componente es el conocimiento del proceso para la selección de proveedores las actividades a realizarse dentro de este es realizar una óptima programación, selección y adquisición de medicamentos para concretar procesos en la farmacia y poder hacer un control en la cadena de abastecimiento.

Procesos auténticos en las actividades de la farmacia donde se verificara un buen sistema de perchado, se darán funciones a cada uno de los colaboradores y sobre todo se tendrá una adecuada recepción de medicamentos.

Uno de los componentes también será tener una permanencia de un stock variado por tanto se tendrá en cuenta una buena gestión de aprovisionamiento de medicamentos en relación con la estabilidad y garantía.

Cada uno de los componentes descritos ayuda a que la estrategia en si se pueda cumplir y así obtener un buen manejo del proceso de abastecimiento para la selección de proveedores.

4.04. Matriz del Marco Lógico.

Es una herramienta que describe la finalidad, propósito, componentes y actividades en el proyecto, detallando un resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos.

Según (de la Fuente, s.f.) Describe los resultados conjuntamente con cada una de las matrices para concretarlo en cuatro ítems los cuales son:

- **Resumen narrativo:** Corresponde al objetivo principal del proyecto.
- **Indicadores:** Son los resultados que se quieren alcanzar.
- **Medios de verificación:** Es donde se puede encontrar información para saber si se están logrando los objetivos establecidos.
- **Supuestos:** Son factores externos que pueden intervenir en la culminación del proyecto.

Cada uno de estos permite verificar el seguimiento y evaluación propia del proyecto a ejecutarse, obteniendo así la lógica horizontal que consiste en

- **Fin:** Conformar el objetivo a lograrse en un determinado tiempo ya sea a corto o a largo plazo.
- **Propósito:** Es la situación esperada que se obtiene con el proyecto.
- **Componentes:** Los resultados que se esperan mediante la ejecución del proyecto.
- **Actividades:** Describen como se producirán los componentes.

Tabla 6. Matriz del Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FIN DEL PROYECTO Buen manejo del procesos de abastecimiento para la selección de proveedores	# Procesos ejecutados X100 # Total de procesos existentes	Control de indicadores	Seguimiento de actividades para establecer cuellos de botella

PROPOSITO DEL PROYECTO

Aplicación de una guía por gestión de procesos para la cadena de abastecimiento, selección de proveedores	# Colaboradores que darán uso a la guía X100 # Total de colaboradores	Utilización de la guía	Apoyo por parte de los colaboradores y propietario para la implementación de la guía
---	---	------------------------	--

COMPONENTES DEL PROYECTO

Conocimiento del proceso para la selección de proveedores	#Procesos destinados a la selección de proveedores X100 #Total de procesos realizados en la farmacia	Utilización de la guía por gestión de procesos	Predisposición por parte de los colaboradores y propietario
Procesos auténticos en las actividades de la farmacia	#Procesos auténticos X100 #Total de procesos	Control de actividades en cada uno de los procesos	Colaboración por parte de propietario y colaboradores
Permanencia de un stock variado	#Medicamentos existentes X100 #Total de stock	Registro de stock y recepción de medicamentos	Cooperación por parte de propietario y colaboradores

ACTIVIDADES

Identificación de selección de proveedores	10,00	Registro de proveedores	Programación, selección y adquisición de medicamentos
Buen sistema de perchado	15,00	Perchas organizadas	Control por parte del propietario
Aplicación de la técnica Ley de Pareto	5,00	Información impresa	Buen manejo de la guía

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Información propia.

Capítulo V

PROPUESTA

5.01. Antecedente

Al tomar como referencia la cadena de abastecimiento en su lugar al proceso de selección de proveedores, se toma en cuenta que estos cubran las necesidades tanto del cliente como del propietario, siendo así los proveedores surtirán de medicamentos incluidos en su portafolio y sobre todo que estén aptos para el consumo humano y por ende este proceso da como resultado el buen abastecimiento que se tendrá en la farmacia.

Según (Vidal Holguin, Londoño Ortega, & Contreras, 2004) Cada establecimiento que se encarga de dispensar medicamentos tiene consigo un sin número de estrategias para poder cubrir necesidades y entregar un buen servicio farmacéutico, al mencionar la cadena de abastecimiento se da a entender que se necesita de un buen control de stock para saber con qué medicamentos se cuenta y que van a rotar conforme las necesidades de los clientes y por lo tanto que exista un tiempo de reposición corto y se mantenga un orden ya establecido para tener una buena adquisición.

Tomando en cuenta el desfase que se tiene al momento en que la demanda de consumidores va incrementando no se tiene como cubrir esas necesidades por

ende no se tiene un control de inventario ya que los medicamentos que más rotan están escasos y los restantes medicamentos están en proceso de ser caducados.

Esta guía va a estar direccionada a que se tenga en el establecimiento farmacéutico un proceso bien estructurado en cuanto a la selección de proveedores para que se tenga presente la buena programación, selección y adquisición de medicamentos con los que cuenta dicho establecimiento conforme a la relación que se tiene con el proceso de control de inventario para así reducir el número de medicamentos caducados y poder cubrir las necesidades de todos los clientes.

5.01.1. Evaluación del problema

Partiendo de la investigación que se realizó en la Farmacia la Rebaja se pudo identificar que no existe un buen control en la cadena de abastecimiento partiendo en si desde el proceso en la selección de proveedores ya que los colaboradores desconocen la gestión de planificar, organizar y controlar las actividades en relación al aprovisionamiento de medicamentos y productos farmacéuticos y sumado a esto desconocen las técnicas que pueden ser impartidas para sobrellevar dicha gestión.

Por lo cual es necesario que el propietario y los colaboradores tengan una guía que va a ser de ayuda para el conocimiento y seguimiento de todos los procesos destallados que se vienen trabajando para la mejora de la farmacia.

5.01.2 Ubicación del problema

En el transcurso de la investigación se determinó que el problema se basa desde el desconocimiento del proceso de abastecimiento en relación a la cadena de abastecimiento en la selección de proveedores.

5.02. Descripción

Descrito ya el problema central dentro de la Farmacia La Rebaja optamos por seguir el método científico el cual consiste como primer paso a seguir la observación como bien ya se sabe el problema en si es no tener claro el proceso en la cadena de abastecimiento haciendo énfasis en la selección de proveedores, con ello también nos aporta la farmacia en mención datos importantes de los proveedores que le surten medicamentos y productos farmacéuticos a la misma por tanto nos planteamos en resolver la problemática en general recopilando todos estos datos y llegando así a una conclusión que aportara a la solución.

Por lo cual es importante la elaboración e implementación de la guía que estará dirigida a los procesos y procedimientos que se tienen que realizar dentro de las actividades de la farmacia específicamente en la selección de proveedores para que exista un mejor desempeño entre los colaboradores y el propietario de la farmacia, dicha guía contara con procesos fundamentales con los que se rige para su funcionamiento.

5.02.1 Tipos de investigación

Proporciona como herramienta teórica practica la solución de problemas mediante el método científico. (Franco, 2011)

Investigación histórica: Se obtiene datos de fuentes primarias y secundarias para la revisión de información pasada.

Investigación descriptiva: Es aquella que trabaja en hechos y características demostrando así una interpretación real.

Investigación experimental: Es aquella que mediante la indagación en cualquiera sus variables se pueda determinar el porqué de la situación.

Investigación documental: Es aquella que toma datos de fuentes primarias ya sean libros, documentos, periódicos.

Investigación de campo: Es aquella que se da en el lugar y en tiempo en que ocurren los objetos de estudio.

Investigación mixta: Participa la investigación documental y de campo.

5.02.2 Investigación a utilizar

El proyecto es de investigación de campo ya que se va a obtener información relevante en el lugar que están ocurriendo los hechos en este caso es en la farmacia La Rebaja, acotando también la investigación experimental puesto que mediante la recolección de datos se puede determinar el porqué de los hechos que están ocurriendo para así proporcionar una solución

5.02.3 Métodos de investigación

Método deductivo: Es aquel que parte de una verdad universal para llegar a conclusiones particulares.

Método inductivo: Mediante este método se descomponen hechos o fenómenos para poder llegar a una conclusión. (Maya , 2014)

5.02.4 Método a utilizar

El proyecto de investigación parte del método deductivo puesto que parte de lo general a lo particular obteniendo así hipótesis para poder llegar a una conclusión y en este caso a una solución.

5.02.5 Técnicas de la investigación

Consiste en obtener información ya sea de fuentes primarias o secundarias de acuerdo al tipo de investigación.

Encuesta: Es una de las técnicas que se encargan de modular la población con la que se trabaja para así determinar conclusiones de una cierta cantidad,

Experimento: Básicamente es la separación de grupos para sacar resultados de ambas partes ya si poder llegar a una conclusión global.

Observación: Es un instrumento de información que puede recolectar cualquier tipo de datos en gran cantidad.

Entrevista: Es más utilizada ya que la información es verídica y se puede realizar en un periodo corto de tiempo. (Barcelo, s.f.)

5.03 Marco teórico

Guía: Orientación hacia un objetivo en particular. En este caso dirige hacia las directrices a seguir para un mejor entendimiento, verificando el material para un óptimo control.

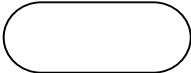
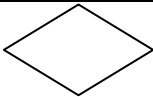
Gestión por procesos: Según (Bravo Carrasco, 2011) es una doctrina que agrupa identificar, desarrollar, apoyar, diseñar, los procesos para que sean más productivos y así ayudar a la dirección de cualquier empresa, que conjuntamente trabajaran con todo el personal que labora en dicha empresa para mejores resultados, dentro de esto cabe mencionar algunos puntos importantes dentro la gestión:

- Primero es el cliente.
- Conocer los objetivos claros de la empresa para llegar a su cumplimiento.
- Tomar en cuenta la motivación del personal.
- Satisfacer las necesidades tanto con el personal interno y externo.
- Seguimiento en base a indicadores.
- Mejora continua.

Diagrama de flujo: Según (Manane, 2011) menciona que es una representación gráfica de la secuencia de pasos donde se puede dar a conocer los responsables, el tiempo y en si los procesos que se están ejecutando.

Para lo cual cabe recalcar los símbolos y su significado los cuales van a estar interviniendo en dichos diagramas:

Tabla 7.Simbología

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio o finalización: Determina cuando empieza y cuando termina un proceso.
	Proceso: Es la actividad con la que se tiene secuencia.
	Decisión: Se formula con una pregunta y en base a su respuesta continua su proceso.
	Datos externos: Relación de otros datos al proceso en ejecución.
	Documento: Se relaciona con información acorde a los procesos.
	Datos: Interfiere cuando se requiere otro tipo de datos
	Flecha: Indica el sentido con el que se dirige un proceso.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

5.03.01 Marco Legal

REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECIMIENTOS

FARMACEUTICOS

Acuerdo Ministerial 4872

CAPITULO III

PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Art. 4.- Los establecimientos farmacéuticos, deberán contar con personal calificado, capacitado y con el conocimiento técnico suficiente para implementar y mantener un sistema que garantice el cumplimiento de las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte.

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

CAPITULO IV

INFRAESTRUCTURA DE LAS AREAS O INSTALACIONES PARA EL ALMACENAMIENTO

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

Art. 25.- Los establecimientos deberán contar con capacidad suficiente para permitir un adecuado almacenamiento de los productos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación y permitir una rotación ordenada de los inventarios, para lo cual contarán con áreas rotuladas y delimitadas para:

- a)** Recepción;
- b)** Cuarentena;
- c)** Productos aprobados;

- d) Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas;
- e) Cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad;
- f) Materiales inflamables, productos radioactivos, productos citotóxicos, explosivos y otros similares;
- g) Despacho;
- h) Rechazos y bajas;
- i) Devoluciones o retiro del mercado; y,
- j) Impresiones.

CAPITULO VIII

DOCUMENTACION EN GENERAL

Art. 46.- A fin de cumplir con las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte, el establecimiento elaborará y manejará documentación que permita:

- a) Dar instrucciones precisas, incluyendo el registro y control, respecto al almacenamiento y distribución
- b) Recabar toda la información sobre el desarrollo de las operaciones de almacenamiento y control que constituirán el expediente de los productos;
- c) Disponer de evidencias sobre los procesos de limpieza en las áreas.

(Ministra de Salud Publica, 2014)

5.04. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.04.1 Tema

“Elaboración de una guía por gestión de procesos en la selección de proveedores para optimizar la rentabilidad en la Farmacia La Rebaja”

5.04.2 Objetivos

Objetivo general

Elaborar una guía por gestión de procesos en la selección de proveedores para optimizar la rentabilidad, garantizando un seguimiento y control de los procesos existentes en la Farmacia La Rebaja.

Objetivos específicos

- Seleccionar proveedores a través de la línea de productos que dispongan en relación a la necesidad actual y futura.
- Elaborar manuales de procesos detallando actividades y procedimientos para identificar los responsables en cada función a realizarse.
- Establecer modelo de gestión por procesos en la selección de proveedores evaluando resultados con indicadores.

5.05 Guía (Anexo)

Capítulo VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Son todos los componentes que requiere una empresa para el logro de sus objetivos como recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros.

Recursos humanos: Es todo el talento humano involucrado en las funciones de la empresa, su presencia es necesaria para la buena dirección que tome la empresa, según capacidades y responsabilidades toman el cargo otorgado por gerencia.

Recursos financieros: Son todos aquellos valores ya sean tangibles o intangibles que posee la empresa para su funcionamiento.

Recursos materiales: Son bienes tangibles procedentes de la empresa.

Recursos tecnológicos: Es una herramienta esencial en todo tipo de empresa puesto que al relacionarse con otro tipo de recurso es favorable para el cumplimiento de objetivos. (Luyo , 2013)

Recursos humanos

- Investigadora (Evelyn Ponce)
- Tutora asignada por parte del ITSCO (María Mercedes Andrade)
- Propietario de la Farmacia La Rebaja (Julio Calvache)
- Colaboradora de la Farmacia
- Lector (James Aragón)

Recursos materiales

- **Materiales manipulativos:** Libreta de apuntes, esferos, hojas de papel
- **Materiales impresos:** Facturas, registros, guía.

Recursos tecnológicos

- Computadora
- Internet
- Flash
- CD

Recursos financieros

La utilización de dinero para incurrir en los gastos que se han dado en el transcurso de la investigación.

6.02 Presupuesto

(Gonzalez , 2002) Menciona que un presupuesto constituye todos los recursos y materiales con que cuenta la empresa pero reflejado en terminos monetarios establecidos en un periodo determinado de tiempo.

Tabla 8.Presupuesto

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor unitario</i>	<i>Valor total</i>
<i>Libreta de apuntes</i>	1	0,80	0,80
<i>Impresiones</i>	100	0,10	10,00
<i>Esferos</i>	2	0,45	0,90
<i>Transporte</i>		20,00	20,00
<i>Carpetas</i>	2	0,75	1,50
<i>Software actualizado</i>	1	5,00	5,00
<i>Gastos varios</i>		35,00	35,00
<i>Anillado de guía</i>	2	1,00	2,00
		TOTAL	75,20

Elaborado por: Evelyn Ponce

6.03 Cronograma

Es un calendario en donde se indica las actividades a realizarse en un periodo de tiempo que puede contener responsables, se utiliza en la ejecución de proyectos puesto que se da una fecha de inicio y una fecha final. (Sanchez Sanchez, 2015)

Tabla 9. Cronograma

Meses	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
Actividades semestrales	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designación de tutores				X																									
Validación del tema				X																									
Presentación de tutorías					X																								
Capítulo I								X																					
Capítulo II										X																			
Entrega de la primera nota de tutoría										X																			
Capítulo III											X																		
Capítulo IV													X	X															
Entrega de segunda nota de tutoría															X														
Capítulo V																X	X	X											
Capítulo VI																			X										
Capítulo VII																		X	X										
Entrega de la tercera nota de tutoría																				X									
Lectorías																					X								
Empastado																						X							
Sustentaciones																											X		

Elaborado por: Evelyn Ponce

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

Con respecto a lo investigado se pudo evidenciar que la farmacia en mención carecía de un control oportuno en los procesos con que se manejaba, uno de estos y puede llegar a ser el más importante al momento de abastecerse de medicamentos y productos farmacéuticos es la mala selección de proveedor por lo tanto se decidió realizar una guía que detalle las actividades, responsables, procesos y subprocesos antes de elegir a un proveedor mediante el cual conocerán las condiciones y las características que deben poseer, esperando que dicha guía sea de gran aporte para optimizar todos los recursos con que cuenta la farmacia.

7.02 Recomendaciones

- Implementar la guía por gestión de procesos, tomando en cuenta toda la información obtenida con respecto a la selección de proveedores, para llevar a cabo las actividades pertinentes a este proceso.
- Aplicar los procesos establecidos y detallados en la guía para tener una mejor optimización de recursos y sea favorable para la farmacia.
- Establecer plazos de revisión en cada uno de los procesos para tener mayor control en cuanto a seguimiento y mejoras.

7.03 Referencias Bibliográficas

Algranati, S., Bruno, D., & Iotti, A. (2012). *Mapear actores, relaciones y territorios*. Obtenido de http://www.periodismo.undav.edu.ar/asignatura_cc/csb06_diseno_y_gestion_de_politicas_en_comunicacion_social/material/algranati1.pdf

Barcelo, J. (s.f.). *Diseño metodológico*. Obtenido de Técnicas de recolección de datos: http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/disenio_barcelo.pdf

Bravo Carrasco, J. (2011). *Resumen del libro gestión por procesos*. Obtenido de http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

de la Fuente, J. (s.f.). *La Matriz de Marco Lógico*. Obtenido de El árbol de problemas y el resumen narrativo : <http://planeamiento.uncoma.edu.ar/images/phocadownload/ReunionDecanos20160505/Elmarcolgico.ElboldeproblemasyresumennarrativoCEPAL.pdf>

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

Gonzalez, M. (2002). *Definición de presupuesto y sus tipos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-presupuesto-tipos/>

Guanare, A. (2005). *Control de inventario*. Obtenido de <https://www.lokad.com/es/definicion-control-de-inventario>

Luyo, J. (2013). *Recursos de la empresa: humanos, materiales, financieros y tecnológicos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>

- Manane, L. (2011). *Los diagramas de flujo: su definicion, objetivo, ventajas, elaboracion, fases, reglas y ejemplos de aplicaciones*. Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivoventajas_elaboracion_fase.pdf
- Martinez , R., & Fernandez, A. (s.f.). *Arbol de problemas y areas de intervencion*. Obtenido de https://www.comfama.com/contenidos/Servicios/GerenciaSocial/html/Cursos/Cepal/memorias/CEPAL_Arbol_Problema.pdf
- Maya , E. (2014). *Metodos y tecnicas de investigacion*. Obtenido de Una propuesta agil para para la presentacion de trabajos cientificos: http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf
- Ministra de Salud Publica. (2014). *Reglamento de buenas practicas para establecimientos farmaceuticos*. Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Acuerdo_Ministerial_4872_Reglamento_de_Buenas_Pra%CC%81cticas_para_establecimientos_farmaceu%C%81ticos.pdf
- Ortegon, E., Pacheco, J., & Prieto , A. (s.f.). *Metodología del marco lógico para la planificacion, el seguimiento, y la evaluacion de proyectos y programas*. Obtenido de file:///C:/Users/Evelyn/Downloads/manual-cepal-marco-logico.pdf
- Parada Gutierrez, O. (2009). *Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestion de inventarios*. Colombia.
- Publica, M. d. (2009). *Manual de procesos para la gestion de suministro de medicamentos*.

Sales, M. (18 de julio de 2002). *Diagrama de Pareto*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-pareto/>

Sanchez Sanchez, I. (Enero de 2015). *Cronograma de actividades* . Obtenido de

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf;sequence=1>

Sanin Angel, H. (s.f.). *Gestion de proyectos. Las doce reglas de oro del gerente del proyecto*. Obtenido de

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/36199/GEP_Regla_02_HS_A.pdf

Vidal Holguin, C., Londoño Ortega, J. C., & Contreras, F. (Septiembre de 2004).

Aplicacion de modelos de inventarios en una cadena de abastecimiento.

Obtenido de

http://revistaingenieria.univalle.edu.co/index.php/ingenieria_y_competitividad/article/view/2287/3037

ANEXOS

Guía por gestión de procesos en la selección de proveedores.



ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Anexo 1. Guía por gestión de procesos

	Farmacia La Rebaja GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD FARMACÈUTICA	DIS--04-O&C-01
		Fecha creación: 29/09/2018.
		Fecha modificación: 18/10/2018.
		Versión 1
		Estado : Vigente
Abastecimiento		
Selección de proveedores		
Área Técnica	Departamento de aplicación: Farmacia	Responsable: Propietario / Dependiente de farmacia.

APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Evelyn Abigail Ponce Delgado Fecha: 10/07/2018	Nombre: Julio Cesar Calvache Asimbaya Fecha: 22/10/2018	Nombre: Wilson Sanchez Fecha: 22/10/2018

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

1. INTRODUCCION

El proceso de selección de proveedores maneja todo tipo de establecimiento ya que a través de este se obtiene bienes y servicios que van a ser puestos a disposición a todo tipo de clientes mediante sus necesidades.

Fue realizada con el propósito de guiarlo en cada proceso que distingue al establecimiento farmacéutico que bien pueda ser utilizada como herramienta para desempeñar actividades acordes a dicho establecimiento dentro del proceso administrativo con el que se maneja.

El contenido de la guía va a estar distribuida desde mapas de procesos, actividades a realizarse dentro de la farmacia y sobre todo los responsables de cada función, teniendo en cuenta la información obtenida tras la investigación realizada por lo tanto dicha guía ayudara a colaboradores y propietario a tener un exhaustivo control en este importante proceso con el fin de tener una mejora continua al momento de seleccionar proveedores.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una guía por gestión de procesos en la selección de proveedores para optimizar la rentabilidad, garantizando un seguimiento y control de los procesos existentes en la farmacia La Rebaja.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Seleccionar proveedores a través de la línea de productos que dispongan en relación a la necesidad actual y futura.
- Elaborar manuales de procesos detallando actividades y procedimientos para identificar los responsables en cada función a realizarse.
- Establecer modelo de gestión por procesos en la selección de proveedores evaluando resultados con indicadores.

3. ALCANCE

El proceso inicia en la programación, adquisición y selección de proveedores que mantenga condiciones con el propietario de la farmacia La Rebaja y termina en la satisfacción de cliente tanto interno como externo.

4. DEFINICIONES

APROVISIONAMIENTO

Proceso en el cual una empresa realiza selección de medicamentos de acuerdo a sus necesidades y conforme al proveedor.

Método de consumo histórico: Se basa en datos recopilados a través de cualquier tipo de sistema donde se evidencia la rotación de medicamentos o productos farmacéuticos en un periodo determinado de tiempo.

Consumo promedio mensual: Es un documento que refleja las cantidades de medicamentos que han salido del inventario por lo que se recomienda la actualización del sistema de información.

Tiempo de reposición: Es el tiempo en que se lleva a cabo una nueva adquisición depende del pedido y de la entrega del proveedor.

SELECCIÓN DEL MEDICAMENTO

Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos: Es un instrumento en el que consta del listado general de los medicamentos considerados para velar las necesidades de la población.

Perfil epidemiológico: Refleja información acerca del estado de salud de la población detallando los aspectos de cada enfermedad, toma en cuenta la morbilidad, mortalidad y calidad de vida.

Grupos etarios: Es un detalle de cada tipo de edad y una etapa del ciclo de vida.

Ley de Pareto: Herramienta que permite hacer un uso racional de medicamentos en cuanto a las necesidades del cliente promoviendo así el gasto necesario de acuerdo al producto.

Medicamentos controlados: Es el área de medicamentos que contienen estupefacientes y psicotrópicos los cuales se pueden dispensar bajo receta médica emitida por el profesional correspondiente.

Medicamentos refrigerados: Son aquellos que preservan la temperatura de refrigeración entre 2 a 8° C

Área de colirios: Destinada exclusivamente para productos de uso ocular.

Medicamentos higroscópicos: Aquellos medicamentos que se les da un cuidado especial debido a la humedad del ambiente.

Medicamento termo sensible: Son medicamentos sensibles a luz.

Clasificación del cuadro nacional de medicamentos básicos. ATC (Ministerio de Salud Pública, 2013)

Medicamentos esenciales de uso general.

- A.- Tracto alimentario y metabolismo.
- B.- Sangre y órganos formadores de sangre.
- C.- Sistema cardiovascular.
- D.- Dermatológicos.
- G.- Sistema genito-urinario y hormonas sexuales.
- H.- Preparados hormonales sistémicos, excluye hormonas sexuales e insulinas.
- J.- Antiinfecciosos para uso sistémico.
- L.- Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores.
- M.- Sistema Musculo-Esquelético.
- N.- Sistema Nervioso.
- P.- Productos antiparasitarios, insecticidas, repelentes.
- R.- Sistema respiratorio.
- S.- Órganos de los sentidos.
- V.- Varios

Medicamentos esenciales para enfermedades catastróficas.

L.- Agente antineoplásicos e inmunomoduladores.

M.- Sistema Musculo-Esquelético.

V.- Varios

Medicamentos para la insuficiencia renal crónica.

A.- Tracto alimentario.

B.- Sangre y órganos formadores de sangre.

L.- Agente antineoplásicos e inmunomoduladores.

Medicamentos esenciales de uso exclusivo bajo las indicaciones que se especifican.

A.- Tracto alimentario y metabolismo

C.- Sistema cardiovascular

D.- Dermatológicos

H.- Preparados hormonales sistémicos, excluye hormonas sexuales e insulinas.

J.- Anti infecciosos para uso sistémico.

L.- Agente antineoplásicos e inmunomoduladores

N.- Sistema nervioso

P.- Productos antiparasitarios, insecticidas, repelentes.

R.- Sistema Respiratorio.

SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

Personal que suministra de medicamentos y productos farmacéuticos acorde a necesidades del cliente.

Lista de proveedores: Selección de información que contenga datos importantes del proveedor como nombres, dirección, correo electrónico, entre otros.

Lista de productos: a través de un listado que contenga medicamentos y productos farmacéuticos con precio.

Referencia de clientes: Tomar en cuenta opiniones y contactos con los cuales verificaremos su servicio.

Políticas de comercialización: Condiciones acordadas con el propietario del establecimiento para hacer canjes, formas de pago.

Tecnología: Puede incluir sistema con el que pueda trabajar el personal del establecimiento, marketing, forma de realizar los pedidos.

Capacitación: Si lo requiere para todo el personal del establecimiento.

Mapa de procesos: Es una representación gráfica de los procesos que se tiene en la organización.

Proceso: Es un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que transforman elementos de entrada en insumos o resultados.

Nos basamos en las necesidades de los clientes mediante ello realizamos el proceso adecuado para obtener así la satisfacción de los mismos.

Procesos estratégicos: Son aquellos que van a permitir que la empresa tome control de sus decisiones para beneficiar los resultados.

Filosofía empresarial, modelo de gestión, talento humano.

Procesos claves: Son aquellos que tienen que ver directamente con el cliente obteniendo como resultado su satisfacción.

Programación, selección, adquisición.

Procesos de apoyo: Como su nombre lo indica da respaldo a los procesos estratégicos y claves para alcance a los objetivos de la empresa. (García Macías, Delgado Álvarez, & Fernández Rojas, 2007)

Gestión administrativa, gestión de registro, servicio al cliente.

5. REQUERIMIENTOS

Para la elaboración de la guía se necesitó lo siguiente:

- Software de farmacia.
- Guías de remisión.
- Facturas.
- Guía con precios de medicamentos.

6. MACROPROCESOS

- Gestión aseguramiento de la calidad del medicamento.
- Cadena de abastecimiento (Selección, programación, adquisición)

7. PRINCIPALES SUBPROCESOS RELACIONADOS

- Recepción.
- Perchado
- Dispensación y expendio

8. INDICADORES DE GESTION

Tabla 10. Indicador recurso financiero

FICHA DEL INDICADOR	
Nombre indicador:	Variación en la utilización del recurso financiero al adquirir medicamentos y productos farmacéuticos.
Dimensión del indicador:	Economía.
Definición del indicador:	Mide la proporción de dinero utilizado en la adquisición de medicamentos un determinado periodo de tiempo / Total de dinero procedente de la farmacia.
Método de cálculo:	Cantidad total de dinero para adquisición de medicamentos / Total de dinero recaudado en la farmacia.
Año de medición:	2018
Ámbito del indicador:	Producto
Unidad de medida:	Tasa de variación.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Tabla 11. Indicador aseguramiento de calidad

FICHA DEL INDICADOR	
Nombre indicador:	Porcentaje de stock variado de acuerdo a las necesidades de los clientes.
Dimensión del indicador:	Calidad.
Definición del indicador:	Mide la proporción de stock existente en la farmacia / Total de stock propio de la farmacia
Método de cálculo:	(Stock existente en el año 2018 / Total de stock en el año 2018) * 100
Año de medición:	2018
Ámbito del indicador:	Producto
Unidad de medida:	Porcentaje

Elaborado por: Evelyn Ponce

Tabla 12. Indicador de stock de medicamentos

FICHA DEL INDICADOR	
Nombre indicador:	Porcentaje de medicamentos solicitados al proveedor correspondiente.
Dimensión del indicador:	Calidad.
Definición del indicador:	Mide la proporción de medicamentos solicitados al proveedor / Total de medicamentos recibidos en la farmacia.
Método de cálculo:	$(\text{Total de medicamentos solicitados por cada pedido} / \text{Total de medicamentos recibidos}) * 100$
Año de medición:	2018
Ámbito del indicador:	Producto
Unidad de medida:	Porcentaje

Elaborado por: Evelyn Ponce

Tabla 13. Indicador de fechas de vencimiento

FICHA DEL INDICADOR	
Nombre indicador:	Porcentaje de medicamentos próximos a caducar
Dimensión del indicador:	Calidad.
Definición del indicador:	Mide la proporción de medicamentos caducados / Total de medicamentos existentes en la farmacia
Método de cálculo:	$(\text{Total de medicamentos caducados por cada mes} / \text{Total de medicamentos existentes}) * 100$
Año de medición:	2018
Ámbito del indicador:	Producto
Unidad de medida:	Porcentaje

Elaborado por: Evelyn Ponce

9. BASE LEGAL

RESOLUCIÓN ARCSA-DE-008-2017-JCGO

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA

CONSIDERANDO

Que, la Ley Orgánica de Salud, en su artículo 6, establece: “(...) Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública, 18.- Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad (...) y otras dependencias del Ministerio de Salud Pública (...)”;

Que, la Ley Orgánica de Salud, en su artículo 129, menciona: “El cumplimiento de las normas de vigilancia y control sanitario es obligatorio para todas las instituciones, organismos y establecimientos públicos y privados que realicen actividades de (...) almacenamiento, transporte, distribución, comercialización y expendio de productos de uso y consumo humano.”

Que, la Ley Orgánica de Salud, en su artículo 131, manifiesta: “El cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional”;

CAPÍTULO III

DE LAS FARMACIAS

Art. 4.- Los establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos, se clasificarán en:

a. Farmacia

b. Botiquín

Art. 5.- Toda farmacia para su funcionamiento deberá contar con un responsable técnico; quién será el responsable por cualquier incumplimiento del establecimiento correspondiente al ámbito de sus competencias descritas en esta Resolución.

Art. 9.- Las farmacias que no estén de turno atenderán al público mínimo doce horas diarias ininterrumpidas de lunes a viernes; y podrán atender sábados, domingos y feriados. Las farmacias ubicadas en supermercados, comisariatos o que funcionen dentro de centros comerciales, no están sujetas al calendario de turnos establecido por la ARCSA.

Art. 11.- Los responsables técnicos deberán garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones para las farmacias en todo el territorio nacional, para lo cual deberán contar con un registro actualizado de su gestión y actividades en los establecimientos de los cuales es responsable ante la ARCSA.

Art. 13.- Las farmacias a través de su responsable técnico deberán reportar mensualmente los datos reales de la compra, existencia y venta de los medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización dentro de los (10) diez primeros días hábiles del mes siguiente, de conformidad con lo descrito en la Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control del Uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización.

El reporte del movimiento de dispensación deberá ser enviado al correo electrónico de la Coordinación Zonal de la Agencia a la que pertenece el establecimiento, acorde a los lineamientos establecidos en el instructivo que la Agencia posee para el efecto.

Art. 15.- Son deberes y obligaciones de todas las farmacias en todo el territorio nacional, a través de la gestión de su responsable técnico:

- a.** Brindar atención farmacéutica durante su permanencia en el establecimiento;
- b.** Cumplir con las Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación en el establecimiento;
- c.** Realizar junto al Representante Legal del establecimiento o su delegado una planificación adecuada para mantener un stock permanente de medicamentos en el establecimiento;
- d.** Realizar junto al Representante Legal del establecimiento o su delegado una planificación adecuada para mantener un stock permanente de medicamentos genéricos en el establecimiento, conforme a las necesidades de salud de la población del sector donde se encuentra ubicada la farmacia;
- e.** Realizar la supervisión permanente para el cumplimiento de los aspectos técnicos y legales al momento de la adquisición, recepción, almacenamiento, transporte, dispensación y expendio de medicamentos y demás productos sujetos a control y vigilancia sanitaria;
- f.** Verificar que en el establecimiento se expendan productos sujetos a control y vigilancia sanitaria que cuenten con su respectivo Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria;
- g.** Supervisar y controlar que en el establecimiento se expendan únicamente los productos cuyo tiempo de vigencia no haya expirado;

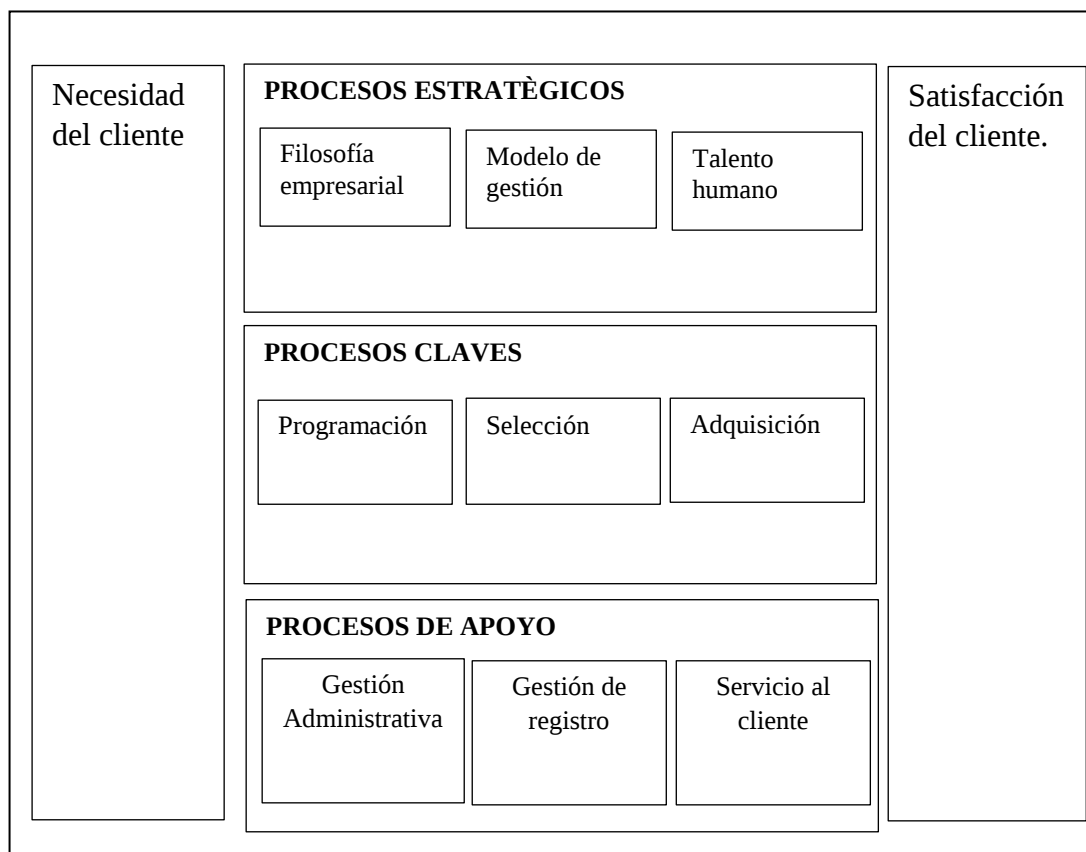
m. Notificar a sus proveedores en un plazo mínimo de sesenta (60) días previos a la fecha de caducidad de los medicamentos en general, medicamentos biológicos, medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, productos naturales procesados de uso medicinal y dispositivos médicos; quienes deberán retirar el producto del establecimiento, ya sea en su presentación comercial completa, envase primario completo, o fracción para proceder con su destrucción;

o. Notificar a sus proveedores en un plazo mínimo de sesenta (60) días previos a la fecha de caducidad de los medicamentos en general, medicamentos biológicos, o medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, quienes deberán retirar el producto del establecimiento, ya sea en su presentación comercial completa, envase primario completo, ristra completa para posterior reposición, en un plazo máximo de treinta (30) días con productos de fecha de elaboración reciente;

r. Ejecutar la capacitación del personal que labora en el establecimiento sobre aspectos técnicos de legislación aplicable, recepción, almacenamiento, dispensación y expendio de medicamentos y demás productos de uso y consumo humano autorizados; así como de las Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación. Se debe elaborar un cronograma de las necesidades de capacitación del personal, y se debe mantener evidencia física de las capacitaciones dictadas al personal. (ARCSA, 2017)

10. MAPA DE PROCESOS

Figura 4. Mapa de Procesos



Elaborado por: Evelyn Ponce

11. FICHAS DE PROCESOS / FLUJOGRAMAS

PROCESOS

Tabla 14. Aprovisionamiento

Macro proceso		Modelo de gestión en la selección de proveedores	Cód. 001
Proceso		Aprovisionamiento	Cód. 001
Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-	Revisión de stock actualizado.	Identificar medicamentos	Propietario de la farmacia
2.-	Revisión de registro de medicamentos	Separación de pedidos.	Propietario de la farmacia.
3.-	Selección del proveedor	Realización del pedido	Propietario de la farmacia.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

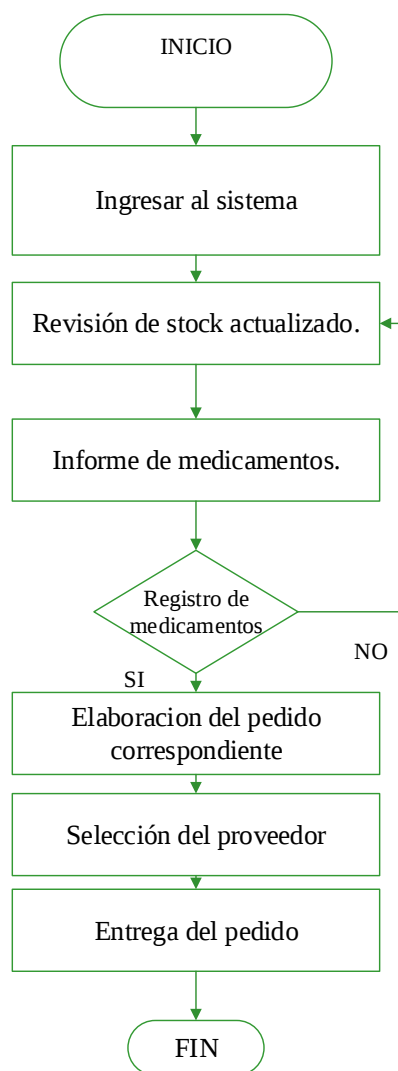
Tabla 15. Ficha de procesos aprovisionamiento

Nombre del proceso	Aprovisionamiento
Descripción	Proceso en el cual la empresa va a seleccionar medicamentos y productos farmacéuticos de acuerdo a sus necesidades y las del proveedor.
Misión / Objetivo	Constatar información acerca del control de inventario para que no exista faltantes.
Responsable	Propietario de la farmacia.
Destinatario	Clientes.
Inicio / Fin	Inicio: Revisión del stock existente. Fin: Selección del proveedor.
Entradas	Registro de medicamentos.
Salidas	Informe de faltantes.
Indicadores	(Medicamentos solicitados/ Total de medicamentos) * 100
Registros	Sistema con el que se trabaja en el establecimiento.
Procedimientos asociados	Control de inventario.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

Figura 5. Diagrama de aprovisionamiento



Elaborado por: Evelyn Ponce

Tabla 16. Recepción

Macro proceso		Modelo de gestión en la selección de proveedores	Cód. 002
Proceso		Recepción	Cód. 002
Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-	Receptar el pedido solicitante.	Verificar medicamentos solicitados.	Dependiente de la farmacia.
2.-	Confirmar condiciones de pedido por parte del proveedor.	Detallar transporte, precio, producto, cantidad	Dependiente de la farmacia.
3.-	Ingreso de medicamentos al sistema.	Actualizar el sistema de control de inventario	Dependiente de la farmacia
4.-	Perchado	Clasificación de medicamentos OTC	Dependiente de la farmacia.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

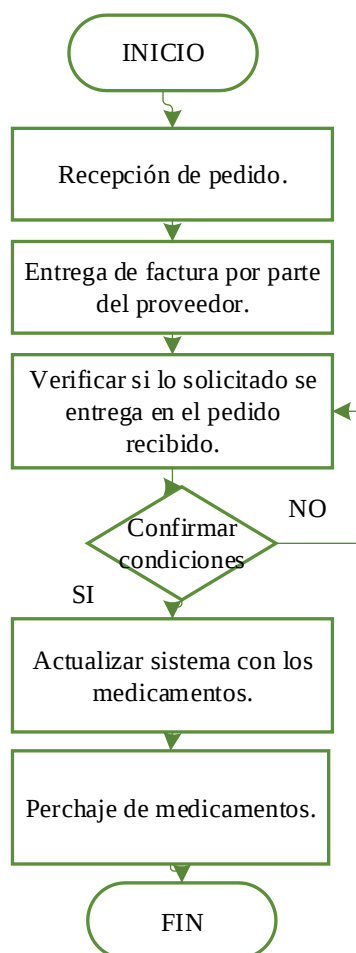
Tabla 17. Ficha de proceso recepción

Nombre del proceso	Recepción
Descripción	Proceso que consiste en verificar que lo pedido por el dependiente sea correspondiente al envío y cobro por parte del proveedor
Misión / Objetivo	Constar que los pedidos solicitados se entreguen en óptimas condiciones de acuerdo al trato con el proveedor.
Responsable	Dependiente de la farmacia.
Destinatario	Propietario de la farmacia.
Inicio / Fin	Inicio: Recepción de pedido realizado. Fin: Perchado de acuerdo a la clasificación correspondiente.
Entradas	Verificación de pedido.
Salidas	Clasificación de entrega.
Indicadores	(Medicamentos faltantes / Total de medicamentos solicitados) *100
Registros	Sistema de la farmacia.
Procedimientos asociados	Control de inventario

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

Figura 6. Diagrama recepción



Elaborado por: Evelyn Ponce

Tabla 18. Control de inventario

Macro proceso		Modelo de gestión en la selección de proveedores	Cód. 003
Proceso		Control de inventario	Cód. 003
Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-	Registrar cantidades en el sistema.	Conteo manual de medicamentos existentes en la farmacia.	Dependiente de la farmacia.
2.-	Igualación de sistema.	Detallar los medicamentos que no han sido contados.	Dependiente de la farmacia.
3.-	Informe de registro	Identificar faltantes o sobrantes.	Dependiente / Propietario de la farmacia.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

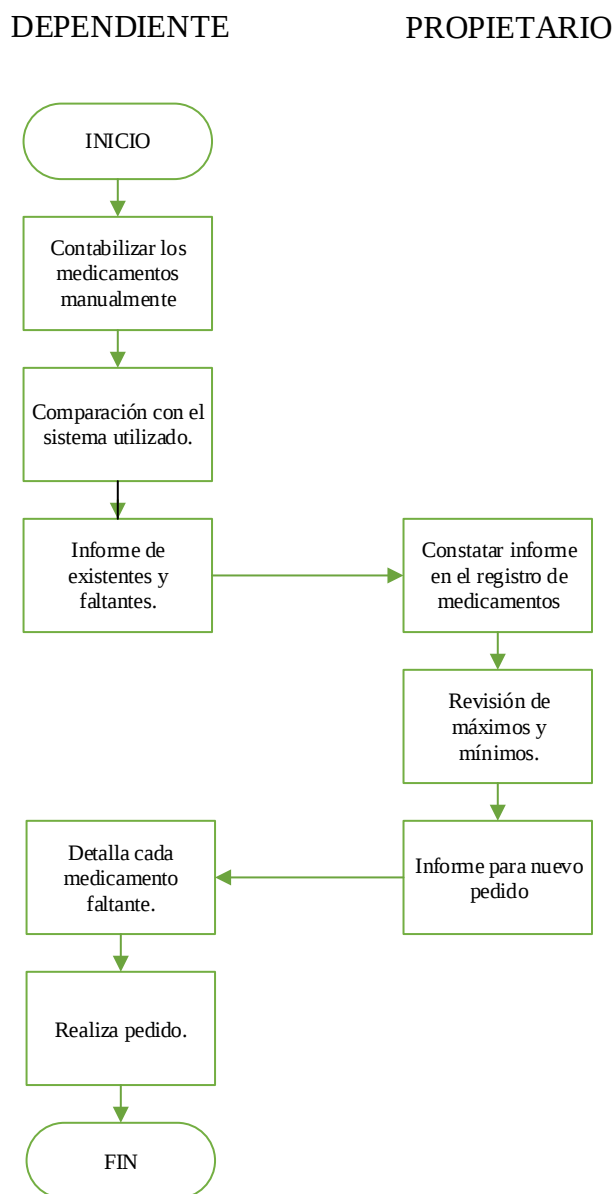
Tabla 19. Ficha de procesos control de inventario

Nombre del proceso	Control de inventario
Descripción	Proceso en el que se detalla todos los medicamentos para constatar la existencia de los mismos.
Misión / Objetivo	Registrar cada medicamento entrante o saliente para no tener pérdidas.
Responsable	Dependiente / Propietario de la farmacia.
Destinatario	Clientes.
Inicio / Fin	Inicio: Conteo manual de medicamentos. Fin: Enlistar faltantes o sobrantes.
Entradas	Revisión de stock
Salidas	Actualización de stock
Indicadores	$(\text{Medicamentos faltantes} / \text{Total de medicamentos}) * 100$
Registros	Sistema de la farmacia.
Procedimientos asociados	Recepción

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

Figura 7. Diagrama control de inventario



Elaborado por: Evelyn Ponce

Tabla 20. Caducidad de medicamentos

Macro proceso		Modelo de gestión en la selección de proveedores	Cód. 004
Proceso		Caducidad de medicamentos	Cód. 004
Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-	Verificar fechas de caducidad.	Revisión de medicamentos con tres meses posteriores a la fecha actual	Dependiente de farmacia.
2.-	Perchar en el área de cuarentena	Tomar en cuenta todos los medicamentos.	Dependiente de farmacia.
3.-	Informe para el proveedor.	Entregar informe al proveedor en un tiempo prudente.	Dependiente de farmacia.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

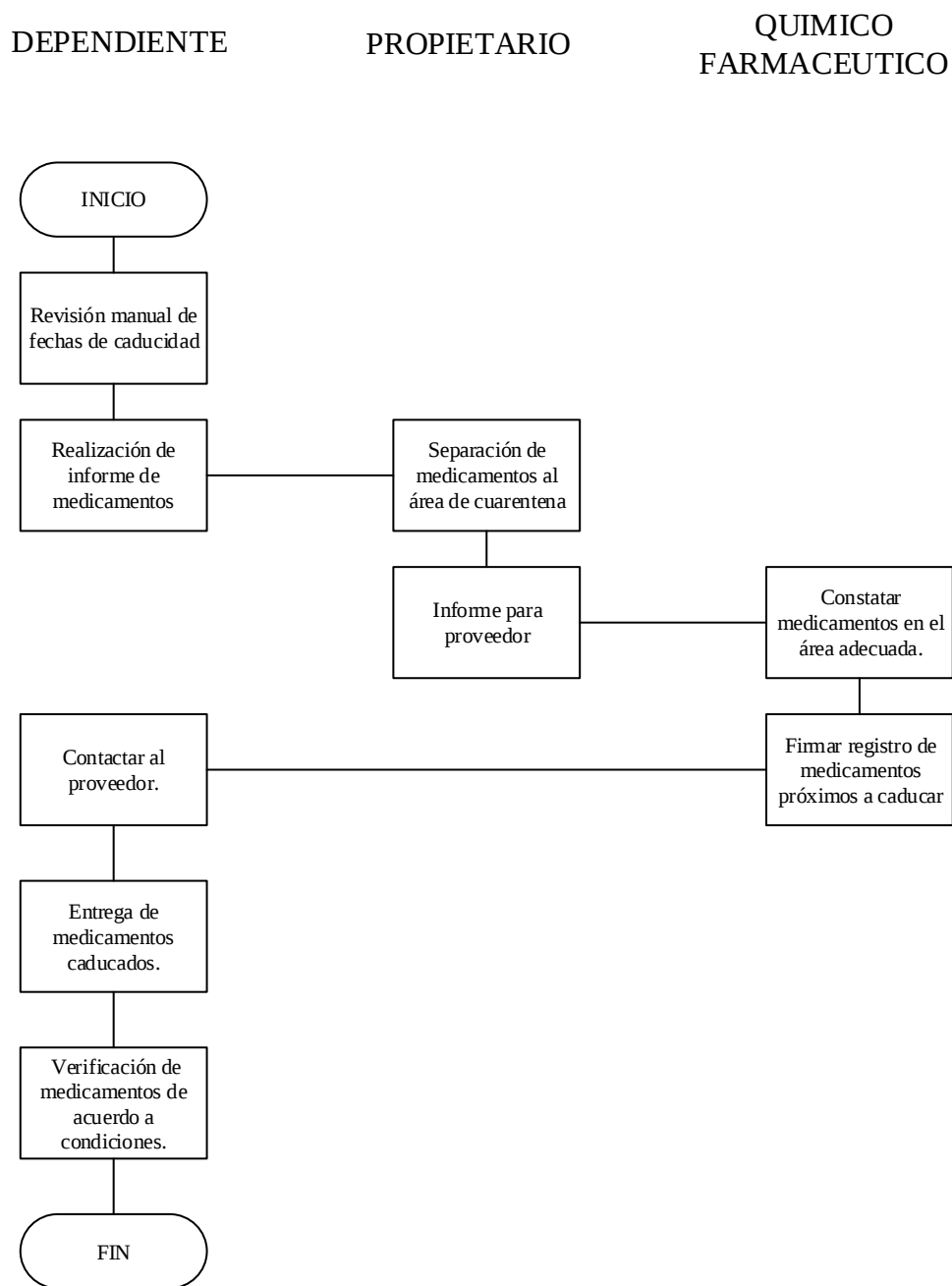
Tabla 21. Ficha de procesos caducidad de medicamentos

Nombre del proceso	Caducidad de medicamentos
Descripción	Proceso que consta documentar todos los medicamentos que estén con fecha de caducidad
Misión / Objetivo	No poseer medicamentos caducados.
Responsable	Dependiente / Proveedor
Destinatario	Propietario de la farmacia
Inicio / Fin	Inicio: Revisión de medicamentos Fin: Realización de informe
Entradas	Verificación de fechas de caducidad
Salidas	Entrega de medicamentos
Indicadores	(Medicamentos caducados / Total de medicamento) * 100
Registros	Sistema e informe para proveedor.
Procedimientos asociados	Verificación de stock.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

Figura 8. Diagrama caducidad de medicamentos



Elaborado por: Evelyn Ponce

12. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Para la elaboración de la guía se agrupó a los procesos con que se trabaja en la farmacia para obtener así información de los macroprocesos y los procesos que están en relación a este, partiendo de eso se pudo realizar las fichas de procesos identificando las actividades y los responsables en cada función que se va realizar.

Por otro lado se realizó los indicadores de gestión que también tienen relación con los procesos con se maneja la farmacia, con toda esta información se elaboró unas tablas con las líneas de productos de cada proveedor con que cuenta el establecimiento, sacando así el porcentaje con que se trabaja, por último se realizó un flujograma sipoc donde refleja los proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes de todo el proceso administrativo de la farmacia.

Se tiene como respaldo en la información obtenida como es: el sistema con el que trabaja la farmacia, las facturas, guías de remisión, los precios de medicamentos, por lo tanto esta guía que se ha elaborado servirá de mucha ayuda para el seguimiento de cada proceso.

13. ANEXOS

Registro: Es un documento en el que consta información acerca de la temperatura ambiente y temperatura del refrigerador tomando en cuenta horarios de mañana y de la tarde.

Anexo 2. Registro de temperatura ambiental

REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA AMBIENTAL										
TERMOHIGROMETRO No.				MES		AÑO		2018		
DIA	TEMPERATURA AMBIENTAL (C)				HUMEDAD Relativa (%)				FIRMA/SUMILLA	OBSERVACION
	MAÑANA	TARDE	PROM.	MAXIMA	MAÑANA	TARDE	PROM.	MAXIMA		
1				30				70		
2				30				70		
3				30				70		
4				30				70		
5				30				70		
6				30				70		
7				30				70		
8				30				70		
9				30				70		
10				30				70		
11				30				70		
12				30				70		
13				30				70		
14				30				70		
15				30				70		
16				30				70		
17				30				70		
18				30				70		
19				30				70		
20				30				70		
21				30				70		
22				30				70		
23				30				70		
24				30				70		
25				30				70		
26				30				70		
27				30				70		
28				30				70		
29				30				70		
30				30				70		
31				30				70		
PROMEDIO TEMP.					PROMEDIO HUMEDAD					

REVISADO POR -----

FECHA-----

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Anexo 3. Registro de temperatura cadena de frío

REGISTRO DE TEMPERATURA EN CADENA DE FRÍO							
ESTABLECIMIENTO DE SALUD RESPONSABLE							
TERMOHIGRÓMETRO N°:				MES:			
AÑO:							
DÍA	TEMPERATURA REFRIGERACIÓN (- °C)					FIRMA/ SUMILLA	OBSERVACIONES
	MAÑANA	TARDE	PROM	MIN	MÁX		
1				2	8		
2				2	8		
3				2	8		
4				2	8		
5				2	8		
6				2	8		
7				2	8		
8				2	8		
9				2	8		
10				2	8		
11				2	8		
12				2	8		
13				2	8		
14				2	8		
15				2	8		
16				2	8		
17				2	8		
18				2	8		
19				2	8		
20				2	8		
21				2	8		
22				2	8		
23				2	8		
24				2	8		
25				2	8		
26				2	8		
27				2	8		
28				2	8		
29				2	8		
30				2	8		
31				2	8		

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Lista de productos: Es un documento en el que se tiene presente la línea de medicamentos y productos farmacéuticos disponibles en la farmacia.

Figura 9. Línea de productos

Descripción	Precio Costo	Precio Venta	Precio Mayoreo	Inventario	Departamento
	\$0,90	\$1,00	\$0,00	1	OTC
	\$20,00	\$26,00	\$22,00	1	PRODUCTOS NATURALES P6
220V ABOR A FRUTOS ROJOS 600ML	\$0,92	\$1,00	\$1,00	0	TESALIA
220V SABOR A LIMONADA 600ML	\$0,92	\$1,00	\$1,00	0	TESALIA
4-DERM (YODOCLOHIDROXIQUINOLEINA, GENTAMICINA BETAMETASONA)	\$5,00	\$5,00	\$4,75	0	ACROMAX PERCHA E
6-COPIN GOTAS (CLOROFENOTIAZINILSCOPINA)	\$3,74	\$3,74	\$3,55	2	QUIMICA ARISTON PERB
6-COPIN TAB (CLOROFENOTIAZINILSCOPINA)	\$0,17	\$0,18	\$0,17	48	QUIMICA ARISTON PERB
ABANIX (NITAZOXANIDA 500mg)	\$1,41	\$1,41	\$1,34	0	ACROMAX PERCHA E
ABRILAR 100ML (HEDERA HELIX)	\$7,98	\$7,98	\$7,58	4	ROEMMERS PERCHA A
ABRILAR 65 mg COMPR (HEDERA HELIX 65 mg)	\$0,38	\$0,60	\$0,57	1	ROEMMERS PERCHA A
ACCESORIO NEBULIZADOR (NEBULIZADOR)	\$2,10	\$3,50	\$3,33	0	MEDIC LIFE
ACEITE DE AGUACATE 30ML (FRASCO)	\$0,60	\$0,85	\$0,85	0	ANTISEPTICOS VITRI11
ACEITE DE ALMENDRAS 30ML (FRASCO)	\$0,85	\$0,85	\$0,81	8	GF
ACEITE DE COCO 30ML (ACEITE DE COCO 30ML)	\$0,80	\$0,80	\$0,80	5	GF
ACEITE DE RICINO 30ML (FRASCO)	\$1,00	\$1,00	\$1,00	3	GF
ACEITE DE RICINO 30ML WAIR (FRASCO)	\$0,87	\$0,87	\$0,83	0	GF
ACEITE DE ROMERO 30ML (FRASCO)	\$0,60	\$0,85	\$0,85	0	GF
ACEITE DE VASELINA (FRASCO)	\$0,65	\$0,65	\$0,62	4	GF
ACEITE JOHNSON 100ML (ACEITE)	\$1,46	\$1,96	\$1,86	3	JOHNSON
ACEITE JOHNSON 300ML (ACEITE)	\$5,51	\$6,15	\$5,84	1	JOHNSON
ACEITE JOHNSON 50ML (ACEITE)	\$1,45	\$1,45	\$1,38	7	JOHNSON
ACEITE PARA MI BEBE 100ML (ACEITE)	\$1,50	\$1,50	\$1,42	0	ZAIMELLA
ACETAMINOFEN 100MG (ACETAMINOFEN 100MG)	\$1,50	\$1,50	\$1,42	0	NIFA PERCHA C
ACETAMINOFENO 300 mg SUPOSITORI (ACETAMINOFEN 300 mg)	\$0,23	\$0,23	\$0,22	10	NEOETHICALS
ACEVIT A-C-D (VITAMINAS A C D)	\$4,78	\$7,08	\$6,73	1	RECALCINE
ACI-TIP 250 ml (MALGADRATO 800, DIMETICONA 100 mg)	\$7,80	\$7,80	\$7,41	1	ROEMMERS PERCHA A
ACI-TIP 800-40 (MALGADRATO 800MG + SIMETICONA 40MG)	\$0,26	\$0,31	\$0,29	0	ROEMMERS PERCHA A
ACICLOVIR (CREMA)	\$6,09	\$6,09	\$5,79	0	MK PERCHA H
ACICLOVIR (ACICLOVIR)	\$1,35	\$2,25	\$2,14	0	NIFA PERCHA C

Lista de proveedores: Documento en el que consta información de los proveedores o empresa que abastecen de productos a cualquier tipo de establecimiento.

Figura 10. Factura



LETERAGO DEL ECUADOR S.A. RUC: 0992262192001
 Dir Matriz: Manuel Cordova Galarza 7 1/2
 Dir Sucursal: Sta. Leonor 10 Solares 5A y 6A - Guayaquil - Guayas
 Contribuyente Especial N° 345 Obligado a llevar Contabilidad SI

FACTURA N°: 002 - 102 - 000436662
 N° DE AUTORIZACIÓN: 1909201801090226219200120021020004366621909192619
 FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 2018-09-19T09:19:52
 AMBIENTE: PRODUCCION EMISIÓN: NORMAL
 CLAVE DE ACCESO:



1909201801090226219200120021020004366621909192619

Razón Social/Nombres y Apellidos: CALVACHE ASIMBAYA JULIO CESAR 15685 - CALVACHE ASIMBAYA JULIO CESAR

Identificación: 1716493224001 Fecha Emisión: 19/09/2018 Fecha de pago: 18/11/2018

Guía Remisión: 002-102-000436662 Pedido: PDA - 397486 Condición de Venta: 60 días

Vendedor: 1202 - Calicenter N° Orden de Compra: 0 Zona: C046 - Quito Sur Oriente (P. Rosero)

Dirección del Cliente: Quitumbe Ñan S/N y Condor Ñan

Lugar de Entrega: Quitumbe Ñan S/N y Condor Ñan - Quito - Pichincha

Email del Cliente: jccalvache@hotmail.es

Código Principal	Código Auxiliar	Cant. Total	Cant. Bonif.	Descripción	Lote	Fecha Vta.	Precio Unit.	Desc. Valor	Desc. %	Valor Total
7702805160388	053-001-GE16005	3	1	ACICLOVIR 800mg Cj x 10 TABLETAS	80C2986A	30/06/2021	4.800000	4.80	23.33	9.60
7702805160174	053-001-GE16017	20	10	AMLODIPINO 5mg CAJA x 10 TABLETAS	80C0814A	31/01/2021	2.560000	25.60	50.00	25.60
7702805160388	053-001-GE16038	5	0	BETAMETASONA UNGUENTO x 45g	80C2184A	30/04/2020	2.200000	2.75	25.00	8.25
7702805161983	053-001-GE16193	4	1	FLUCONAZOL 150 mg CAJA X 2 Capsulas	70C4697D	01/06/2022	1.520000	1.52	25.00	4.58
7702805161233	053-001-GE16123	5	0	IBUPROFENO 400mg Cj x 100 TAB REC	80C1860D	31/03/2020	4.800000	6.00	25.00	18.00
7702805161349	053-001-GE16134	5	0	IBUPROFENO 600 mg CAJA X 50 Tabetas	80C0364D	30/01/2021	5.370000	6.71	25.00	20.14
7702805161383	053-001-GE16139	15	5	ACTOROLACOL 30mg/mL INY Cj X 5 AMP	80C1441A	31/03/2021	2.760000	13.80	53.33	27.60
7702805161447	053-001-GE16144	10	3	LINCOMICINA 600mg/mL INY Cj X 6 AMP	80C413C	30/05/2020	3.410000	10.23	30.00	23.87
7705998989845	053-001-GE16421	5	0	LOSARTAN 50mg Cj x 30 TAB REC	70C3386	30/08/2019	4.320000	10.80	50.00	10.80
7702805162686	053-001-GE16453	10	5	MONTILUKAST TAB.MASTICABLES 5mg Cjx 10	70C3741	30/10/2019	3.180000	15.90	50.00	15.90
7705998982735	053-001-GE16438	4	1	RANITIDINA 150 mg CAJA X 30 Tabetas	70C3436	30/08/2019	2.640000	2.64	25.00	7.62

TIPO COMPROBANTE: FELGE

OBSERVACIONES: 0

SUBTOTAL 12% : 0.00

SUBTOTAL 0% : 172.27

SUBTOTAL NO OBJETO DE IVA: 0.00

SUBTOTAL EXENTO DE IVA: 0.00

SUBTOTAL SIN IMPUESTOS : 172.27

TOTAL DESCUENTO : 168.76

ICE : 0.00

IVA 12% : 0.00

IVA 0% : 0.00

PROPINA : 0.00

VALOR TOTAL : 172.27

Forma de Pago	Valor	Plazo	Tiempo
OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	172.27	60.00	días

Forma de Pago	Valor	Plazo	Tiempo
OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	172.27	60.00	días

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Tabla 22. Comparativo entre proveedores

INDICADOR	QUIFATEX	COMFARE	LETERAGO	CARMEN MUÑOZ
TIEMPO DE ENTREGA	Entrega inmediata	Entrega en un plazo de cinco días laborables	Entrega inmediata	Tiempo de envío de un día
ENTREGA COMPLETA	Si, la entrega es completa	Si, la entrega es completa	Si, la entrega es completa	Si, la entrega es completa
PERIODO DE GARANTIA	Devolucion dos meses antes de la fecha indicada (Blister /Caja)	Devolucion dos meses antes de la fecha indicada (Blister/Caja)	Devolucion dos meses antes de la fecha indicada (Blister/Caja)	Devolucion dos meses antes de la fecha indicada (Blister/Caja)
DEVOLUCION DE EXCEDENTES	Si, dirigiendose directamente con el laboratorio.	Si, reciben registro de excedentes.	Si aceptan devolucion.	Si aceptan devolucion
MARGEN DE GANANCIAS	20%	10%	15%	20%
FORMA DE PAGO	Credito en 60 días plazo.	Credito en 60 días plazo.	Credito en 60 días plazo.	Credito en 60 días plazo.
DESCUENTO	Depende del monto del pedido y productos.	Depende de los productos.	Depende de los productos.	Depende de las promociones y productos.
CUPO DE COMPRA	\$2,000 en pedido.	\$2,000 en pedido.	\$2,000 en pedido.	\$2,000 en pedido.
DOCUMENTACION ACTUALIZADA	Si, cuenta con todos los papeles actualizados.	Si, mantiene papeles en regla.	Si, posee todos los papeles vigentes.	Si, tiene todos los papeles requeridos actualizados.
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	Productos y medicamentos que requiere, los tiene.	Si, cuenta con lo el propietarios solicita.	Si requiere medicamentos, realiza su pedido.	Medicamentos que solicita lo tienen.

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigacion propia.

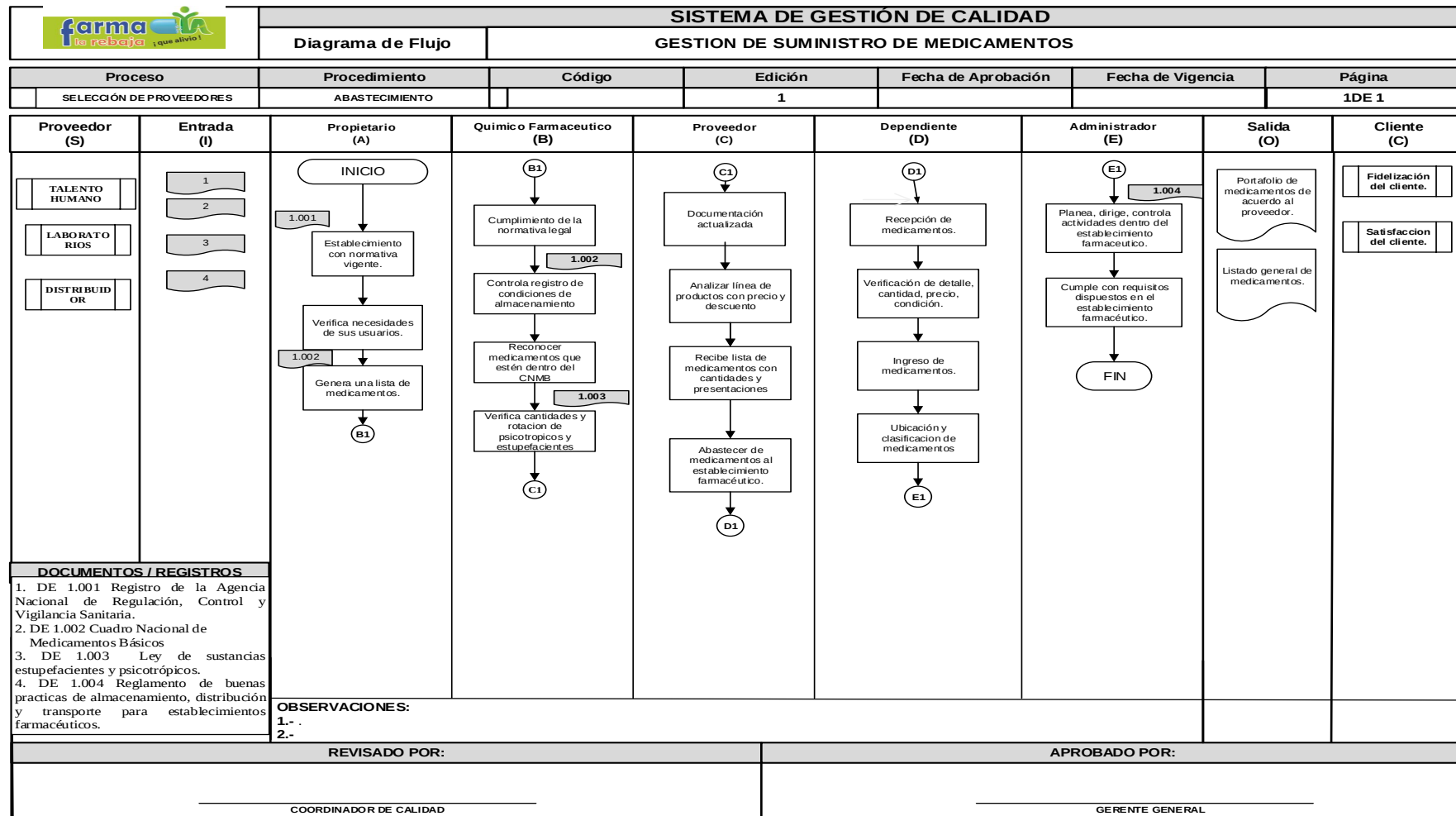


Figura 11. Flujograma sipoc

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Tabla 23. Línea de productos Quifatex

LÍNEA	QUIFATEX								
LABORATORIO	NOMBRE COMERCIAL	D.C.I	CONCENTRACION	PRESENTACION	PVF	PVP	DESCUENTO	COSTO FEE	TOTAL DESCUENTO
Novartis	Voltaren Emulgel	Diclofenaco dietilamina	30 g	Gel	4,49	5,39	14,01	6,99	21
Grunenthal	Zalepla	Zoplicona	7.5 mg	Caja por 30 comprimidos	7,79	9,58	14,99	4,79	19,78
	Zaldiar	Hidrocloruro de tramadol / paracetamol	37.5 mg / 3.25 mg	Caja por 20 comprimidos	7,84	9,40	11,99	4	15,99
	Mesulid sobres	Nimesulida	100 mg	Sobres granulados por 30	17,96	21,30	13	8,51	21,51
	Mesulid tabletas	Nimesulida	100 mg	Caja por 20 tabletas	9,67	11,60	13,01	6,44	19,45
	Codipront Ex	Codeína / feniltoloxamina	30 mg - 10 mg	Caja por 10 capsulas	4,10	4,90	8,48	1,39	9,87
Abbott	Temyl	Paracetamol	200 mg / 5 ml	Frasco por 120 ml	3,84	4,61	19,01	2,19	21,2
	Duphalac jarabe	Lactulosa	200 ml	Frasco por 200 ml	10,85	13,02	11,01	2,4	13,41
	Zetix	Zoplicona	7.5 mg	Caja por 20 comprimidos	6,78	7,80	25,01	8,48	33,49
Allergan	Lerin	Clorhidrato de nafazolina / fenulsonato de zinc	24 ml	Colirio frasco por 24 ml	3,17	3,80	20	7,08	27,08
MK	Magnesia suspension	Hidroxido de magnesio	120 ml	Frasco por 120 ml	1,20	1,50	30	5,52	35,52
	Magnesia suspension	Hidroxido de magnesio	360 ml	Frasco por 360 ml	2,28	2,85	30	4,17	34,17
	Paracetamol gotas	Paracetamol	30 ml	Gotas frasco por 30 ml	1,20	1,50	12,94	0,52	13,46
Fleet Laboratorios	Fleet Enema	Fosfato monobásico de sodio	7 g / 118 ml	Frasco por 133 ml	1,29	1,55	5,07	0,31	5,38
Gutis	Conrelax	Tiocolchicosido	4mg	Caja por 10 tabletas	6,95	8,34	24,99	10,41	35,4
	Conrelax plus	Tiocolchicosido	8mg	Caja por 10 tabletas	16,80	20,00	13,99	4,7	18,69
	Valerpan	Betametasona	7mg/2ml	Ampolla caja por 1	5,47	6,46	25,01	6,84	31,85
	Talerdin	Cetirizina / Pseudoefedrina	5mg - 120 mg	Caja por 10 tabletas	8,33	10,00	18,01	10,5	28,51
Sandoz	Flucess	Fluconazol	150 mg	Caja por 2 capsulas	1,81	2,17	20	1,81	21,81
Mepha	Berifen retard	Diclofenaco	75 mg	Caja por 30 depotabs	5,28	6,33	14	12,24	26,24
	Berifen	Diclofenaco	50 mg	Caja por 30 lactab	3,97	4,77	13,99	2,86	16,85
	Uvamin	Nitrofurantoina	100 mg	Caja por 20 capsulas	4,15	4,98	22,01	4,7	26,71
Pharma Brand	Nogrip	Paracetamol + dextrometofano + fenilefrina + clorfeniramina	500 mg / 15 mg / 5 mg / 2 mg	Caja por 20 comprimidos	3,44	4,13	50	10,32	60,32

Elaborado por: Evelyn Ponce

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTIÓN DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERÍODO 2018.

Tabla 24. Línea de productos Comfare

LÍNEA	COMFARE								
LABORATORIO	NOMBRE COMERCIAL	D.C.I	CONCENTRACION	PRESENTACION	PVF	PVP	DESCUENTO	COSTO FEE	TOTAL DESCUENTO
Bayer	Diane 35	Acetato ciproterona + etinilestradiol	2 mg / 0,035 mg	Tabletas por 21	6,20	7,44	19,00		19,00
	Yasmin	Drospirenona + etinilestradiol	3 mg / 0,035 mg	Tabletas por 21	8,79	10,54	16,00		16,00
	Microgynon CD	Levonogestrel + etinilestradiol	4 mg / 0,035 mg	Tabletas por 28	8,23	9,67	16,00		16,00
	Microgynon	Levonogestrel + etinilestradiol	5 mg / 0,035 mg	Tabletas por 21	2,70	3,24	16,00		16,00
	Microlut 35	Levonogestrel	6 mg / 0,035 mg	Grageas por 35	3,37	4,03	15,00		15,00
	Mesigyna	Enantato de noretisterona / Valerato de estradiol	7 mg / 0,035 mg	Ampolla	4,23	5,07	16,00		16,00
	Ditopax	Hidroxido de aluminio / hidroxido de magnesio / simeticona	8 mg / 0,035 mg	Líquido 250 ml	6,35	8,46	13,00		13,00
	Natele easy	VITAMINAS(A,C,D3,E,B1,B2,B6,B9,B12 Y PP)	9 mg / 0,035 mg	Capsulas blandas por 28	10,08	13,44	11,48		11,48
	Pankreoflat	Pancreatina + Simeticona + Dimeticona	11 mg / 0,035 mg	Comprimidos recubiertos por 30	9,34	11,20	27,00		27,00
Lafranco	Nofertyl	Noretisterona + etinilestradiol	12 mg / 0,035 mg	Ampolla	3,80	4,57	39,00		39,00
Merck	Artren	Diclofenaco sodico	13 mg / 0,035 mg	Capsulas por 10	3,79	4,54	17,00		17,00
	Dolo neurobion	Diclofenaco sodico + tiamina + piridoxina + cianocobalamina	14 mg / 0,035 mg	Grageas por 30	14,04	16,84	32,00		32,00
	Dolo neurobion	Diclofenaco sodico + tiamina + piridoxina + cianocobalamina	15 mg / 0,035 mg	Ampolla	11,35	13,62	32,00		32,00
	Neurobion	Vitamina B1, B6, B12	16 mg / 0,035 mg	Caja por 20 tabletas	2,02	2,42	32,00		32,00
	Eutirox	Levotiroxina sodica	17 mg / 0,035 mg	Tabletas por 21	3,32	3,98	16,00		16,00
	Dexabion	Vitamina B1, B6, B12 / fosfato sodico / dexametasona / clorhidrato de lidocaina	100mg/100mg/5mg/4mg/30mg	Tabletas por 21	4,78	5,74	32,00		32,00
	Encefabol	Pirinitol	200mg	Tabletas por 28	13,28	15,94	16,00		16,00
Norvatis	Cataflan	Diclofenaco sodico	50 mg	Tabletas por 25	3,74	4,48	19,00		19,00
Life	Ampibex	Ampicilina	500mg	Caja por 240 tabletas	40,00	48,00	28,00		28,00
	Buprex	Ibuprofeno	200 mg/120ml	Frasco de 120 ml	2,55	3,06	33,00		33,00
	Buprex	Ibuprofeno	200 mg	Caja por 10 tabletas	2,08	2,50	12,00		12,00
	Buprex Migra	Ibuprofeno / Cafeina / Ergotamina tartrato	400 mg / 100 / 1 mg	Tabletas por 20	10,00	12,00	33,00		33,00
	Coxican	Meloxicam	15 mg	Caja de 10 comprimidos	5,17	6,20	26,00		26,00
	Probinex	ibuprofeno	600 mg	Caja de 20 comprimidos	3,46	4,00	26,00		26,00
	Tusseg	Omeprazol / Bicarbonato de sodio	40 mg / 1680mg	Sobres por 12	20,00	24,00	27,00		27,00
Nifa		Amoxicilina + Acido clavulanico	125 mg	Caja por 10 tabletas	6,40	8,00	40,00		40,00
		Amoxicilina + Sulbactam	1000 mg	Caja por 8 tabletas	11,84	14,80	36,00		36,00
		Amoxicilina	1 g	Caja por 20 tabletas	5,60	7,00	42,00		42,00
		Cefalexina	1 g	Caja por 20 tabletas	11,20	14,00	38,00		38,00
		Enalapril	10 mg	Caja por 30 tabletas	2,88	3,60	25,00		25,00

Elaborado por: Evelyn Ponce

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTIÓN DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERÍODO 2018.

Tabla 25. Línea de productos Leterago

LINEA	LETERAGO								
LABORATORIO	NOMBRE COMERCIAL	D.C.I	CONCENTRACION	PRESENTACION	PVP	PVF	DESCUENTO	COSTO FEE	TOTAL DESCUENTO
Grupo fama	Oralyte plus 45	Prebiotico FOS + Zinc + Dextrosa + Sodio + Potasio	Sol 45 mEq Cereza	Frasco de 250 ml	1,90	2,28	40,00		40,00
	Oralyte plus 45	Prebiotico FOS + Zinc + Dextrosa + Sodio + Potasio	Sol 45 mEq Manzana	Frasco de 250 ml	1,90	2,28	25,00		25,00
	Oralyte plus 75	Prebiotico FOS + Zinc + Dextrosa + Sodio + Potasio	Sol 75 mEq	Frasco de 250 ml	2,98	3,58	33,33		33,33
	Oralyte plus 75	Prebiotico FOS + Zinc + Dextrosa + Sodio + Potasio	Sol 75 mEq	Frasco de 500 ml	2,13	2,55	33,33		33,33
Genfar		Albendazol	200mg	Caja por 2 tabletas	0,35	0,43	33,33		33,33
		Diclofenaco	100 mg	Caja por 20 LIB PROL	2,24	2,80	33,33		33,33
		Eritromicina	250mg/5ml	Suspension Frasco 60 ml	3,20	4,00	20,00		20,00
	Genfar grip	Acetaminofen + Fenilefrina + Cetirizina	500 mg / 10 mg / 5mg	Tabletas por 12	4,68	5,52	25,00		25,00
		Aciclovir	800 mg	Caja por 10 tabletas	4,80	6,00	33,33		33,33
		Amlodipino	5 mg	Caja por 10 tabletas	2,56	3,20	50,00		50,00
		Betametasona	40 g	Ungüento	2,20	2,75	25,00		25,00
		Fluconazol	150 mg	Caja por 2 capsulas	0,86	1,07	25,00		25,00
		Ibuprofeno	400 mg	Caja por 10 tabletas	4,80	6,00	25,00		25,00
		Ibuprofeno	600 mg	Caja por 50 tabletas	5,37	6,50	25,00		25,00
		Ketorolaco	30 mg /ml	Ampolla caja por 5	2,75	3,45	33,33		33,33
		Lincomicina	600 mg / 2ml	Ampolla caja por 6	3,41	4,26	30,00		30,00
		Losartan	50 mg	Caja por 30 tabletas	4,32	5,40	50,00		50,00
		Montelukast	5m	Tabletas masticables por 10	3,18	3,97	50,00		50,00
	Siegfried	Alercet	Cetirizina	10 mg	Caja de 10 tabletas	2,83	3,40	16,67	16,67
		Alercet D	Cetirizina + pseudoefedrina	5 mg	Caja por 10 capsulas	10,41	12,50	16,68	16,68
		Alercet D	Cetirizina + pseudoefedrina	5 mg	Frasco jarabe por 60 ml	5,42	6,51	16,67	16,67
		Bienex	Meloxicam	15 mg	Caja de 10 capsulas	11,41	13,70	16,68	16,68
		Bienex	Meloxicam	15 mg	Ampolla 1,5 ml	4,73	5,68	16,67	16,67
		Ovugel	Isoconazol	600 mg	Ovulos	8,28	9,94	23,01	23,01
		Umbral	Paracetamol	500mg	Caja por 20 capsulas blandas	3,66	4,40	16,68	16,68
		Umbral	Paracetamol	150 mg / 5ml	Frasco jarabe 60 ml	1,79	2,15	16,65	16,65

Elaborado por: Evelyn Ponce

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Tabla 26. Línea de productos Carmen Muñoz

LINEA	CARMEN MUNOZ								
LABORATORIO	NOMBRE COMERCIAL	D.C.I	CONCENTRACION	PRESENTACION	PVP	PVF	DES CUENTO	COSTO FEE	TOTAL DES CUENTO
Medicamenta	Analgan	Paracetamol	1 g	Caja por 20 tabletas	5,00	6,00			
	Bladuril	Flavoxato	200 mg	Caja por 20 grageas	12,50	15,00			
	Dolgenal	Ketorolaco trometamina	60 mg / 2 ml	Ampolla caja por 1	4,58	5,50			
	Oxa	Meoloxicam	15 mg	Caja por 10 comprimidos	6,46	7,75			
Bioequivalente	Soluna 5	Noretisterona + Valerato de estadiol	50 mg / 5 mg	Ampolla caja por 1	4,04	4,84			
Roemmers	Sertal compuesto	Lisina clonixinato de propinox	15 mg / 100 mg	Ampolla `por 3	4,50	5,40	0,44		0,44
	Abrilar	Hedera helix	100 mg	Jarabe frasco por 100 mg	6,65	7,98			
Prophar	Finalin gripe	Paracetamol + felinefrina + loratadina	500 mg / 10 mg / 5 mg	Caja por 12 tabletas	4,00	4,80			
	Finalin muscular	Naproxeno + paracetamol	275 mg / 300 mg	Caja por 20 tabletas	8,33	10,00			
Gedeon Richter	Escapel	Levonogestrel	1,5 mg	Caja por 1 tableta	6,08	6,99			
Bayer	Mesigyna	Valerato de estradiol + Enantato de noretisterona	7 mg / 0,035 mg	Ampolla caja por 1	4,23	5,07			
	Microgynon CD	Levonogestrel + Etinilestradiol	4 mg / 0,035 mg	Ampolla caja por 1	8,23	9,87			
Merck	Artren	Diclofenaco sodico	13 mg / 0,035 mg	Capsulas por 10	3,79	4,54	0,68		0,68
	Dolo neurobion	Diclofenaco sodico / tiamina / piridoxina / cianocobalamina	14 mg / 0,035 mg	grageas por 30	14,04	16,84			
	Dolo neurobion	Diclofenaco sodico / tiamina / piridoxina / cianocobalamina	15 mg / 0,035 mg	Ampolla	11,35	13,62			
	Neurobion	Vitamina B1, B6, B12	16 mg / 0,035 mg	Ampolla	2,02	2,42			
Saval	Muxol	Ambroxol	15 mg / 5ml	Frasco pediatrico	2,88	3,45	0,43		0,43
	Migrax	paracetamol + cafeina + dihidroergotamina mesilato	500 mg / 40 mg / 1 mg	Caja por 10 comprimidos	4,20	5,04	0,84		0,84
	Trio-val	Clorfeniramina + paracetamol + pseudroefedina	2 mg / 125 mg / 30 mg	Frasco por 100 ml	5,83	7,00	0,87		0,87
Rocnarf	Mucosin	Ambroxol	120 ml / 1ml	Frasco pediatrico	2,17	2,60			
Química Ariston	6- Copin	Clorofenotiazinilscopina + Vitamina B6	2,5 g	Gotas Frasco por 10 ml	3,12	3,74	4,01		4,01
Nifa		Alopurinol	300 mg	Caja por 30 tabletas	1,92	2,40			
		Enalapril	10 mg	Caja por 30 tabletas	2,88	3,60			
		Ibuprofeno	400 mg	Caja por 20 tabletas	0,96	1,20			
		Ibuprofeno	600 mg	Caja por 30 tabletas	2,88	3,60			
		Ibuprofeno	800 mg	Caja por 20 tabletas	1,92	2,40			

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Tabla 27.Descuento por líneas

LAB / PROVEEDORES	QUIFATEX	COMFARE	LETERAGO	CARMEN MUÑOZ
Novartis	21,00			
Grunenthal	16,32			
Abbott	22,70			
Allergan	27,08			
MK	27,71			
Fleet Laboratorios	5,38			
Gutis	28,61			
Sandoz	21,81			
Mepha	23,26			
Pharma Brand	60,32			
Bayer		16,60		
Lafrancol		39,00		
Merck		25,28		0,68
Norvatis		19,99		
Life		26,42		
Nifa		36,20		
Grupo farma			32,91	
Genfar			32,73	
Siegfried			17,46	
Medicamenta				
Bioequivalente				
Roemmers				0,44
Prophar				
Gedeon Richter				
Saval				0,71
Rocnarf				
Química Ariston				4,01
PROMEDIO DESCUENTO	25,41	27,24	27,70	1,46

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

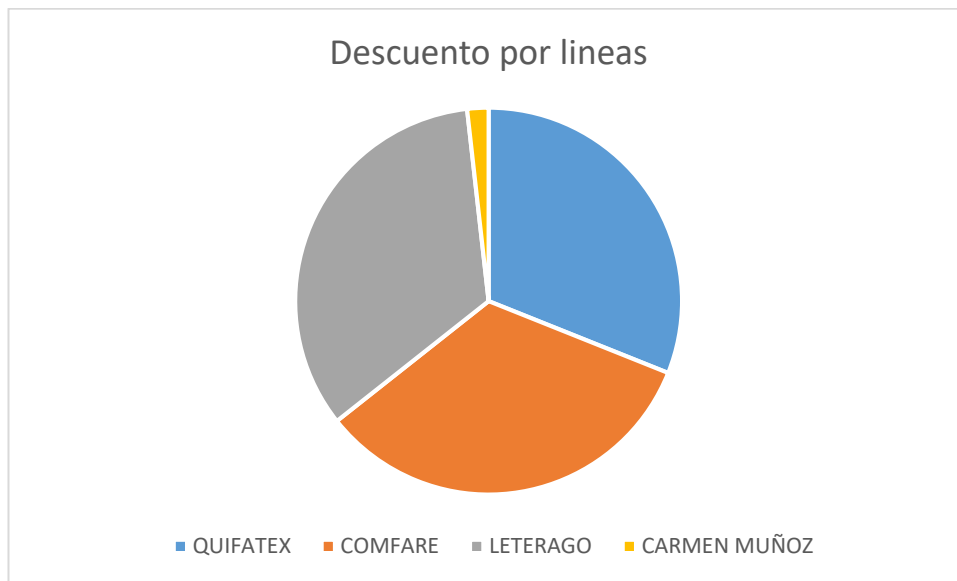
Tabla 28. Promedio por proveedor

QUIFATEX	COMFARE	LETERAGO	CARMEN MUÑOZ
25,41	27,24	27,70	1,46

Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

Figura 12. Descuento por líneas



Elaborado por: Evelyn Ponce

Fuente: Investigación propia

Análisis:

Con respecto al promedio en descuento por línea de producto se pudo determinar un porcentaje de descuento en cada uno de los proveedores que abastecen de medicamentos a la farmacia La Rebaja, obteniendo así los siguientes datos, el mayor descuento es el proveedor Leterago que en su línea de productos tiene promedio de descuento un 27, 70 lo cual es bueno para los recursos económicos de la farmacia en mención.

Anexo 4. Calificación de proveedores

Fecha de evaluación: 25 de octubre del 2018.

Razón Social: Venta al por Menor de productos Farmacéuticos Medicinales y de Aseo

RUC: 1716493224001

Contacto: 0995685885

Servicio o producto:

Responsable de Evaluación: Evelyn Ponce

Calif	
1 - ¿Cuenta con Stock y disponibilidad del producto o servicio?	3
2 - ¿Sus tiempos de respuesta ante requerimientos particulares se adecuan a nuestras necesidades?	3
3 - ¿Suministra información técnica apropiada y de calidad?	4
4 - Condiciones del producto o servicio, especificaciones de empaque, etiqueta legible, etc.	3
5 - ¿Cuenta con Número de Registros Sanitarios?	4
6 - Solicitar copia del Número del Registro Sanitario (revisar fecha de vigencia)	4
7 - ¿Brinda todo el asesoramiento requerido o de post venta? ¿Emite advertencias permanentes? Especifique que ofrece:	3
8 - ¿Cuenta con garantías, respuesta de reclamos? ¿Qué ofrecen?	4
9 - ¿Tiene certificación de Calidad? Señale: ¿Qué certificación? ¿Quién lo certifica? ¿En que está certificado?	4
10 - ¿Cuenta con precios competitivos? Comparado con: Nombre de la empresa. Precio actual	3
11 - ¿Nos ofrece una línea de Crédito? ¿Qué Monto? ¿Cuántos días de Crédito?	4
12 - ¿El RUC esta activo? ¿El proveedor ha estado en central de riesgo?	4
13 - ¿El proveedor ha sido declarado proveedor incumplido por el estado?	NA
14 - ¿Esta con toda la documentación al día en la Superintendencia de Compañías? ¿Cuenta con referencias?	4
15 - ¿Ofrece apertura para la visita in-situ de sus instalaciones (bodegas, oficinas, medios de transporte)	4
TOTAL PUNTOS	51
SISTEMA DE Puntuación: NA = No aplica 0 = NO Cumple 1 = Cumple mínimamente 2 = Cumple regularmente 3 = Cumple plenamente 4= Supera las expectativas	
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS SISTEMA DE CALIDAD DEL PROVEEDOR = ----- X 100 = TOTAL DE PUNTOS POSIBLES	
EXCELENTE 96 - 100	RESULTADO OBTENIDO: 85%
ACEPTABLE 80 - 95,9	
DEFICIENTE 0 - 79,9	

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.

Referencias Bibliográficas

ARCSA. (2017). *LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA* . Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Resoluci%C3%B3n-ARCSA-DE-008-2017-JCGO_Farmacias-y-Botiquines-Privados.pdf

Garcia Macias, M., Delgado Alvarez, J., & Fernandez Rojas, C. (Septiembre de 2007). *Gestion de procesos en la UCA*. Obtenido de Guia para la identificacion y analisis de procesos: http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos

Ministerio de Salud Publica. (2013). *Cuadro Nacional de Medicamentos Basicos*. Obtenido de: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21672es/s21672es.pdf>



CARTA DE APLICACIÓN Y APROBACION

Quito, 27 de diciembre del 2018.

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.-

Emito este certificado para que se tenga constancia, respaldo y aprobación de que toda la información ha sido obtenida dentro de mi lugar de trabajo, de la misma manera en mi calidad de propietario de la Farmacia La Rebaja he prestado colaboración y atención a todos los requerimientos solicitados para la realización del trabajo de titulación con el tema **Elaboración de una guía por gestión de procesos en la selección de proveedores para optimizar la rentabilidad, en la farmacia la rebaja, DMQ, periodo 2018.**

Teniendo la certeza que el proyecto aplicado dentro de mí lugar de trabajo sea favorable para el cumplimiento de objetivos dentro de la misma, sin más que acotar quedo de usted muy agradecido.

Atentamente.



Julio Cesar Calvache Asimbaya.

Propietario de la Farmacia La Rebaja

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA, DMQ, PERIODO 2018.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: FINAL-TESIS.pdf (D43083229)
Submitted: 10/26/2018 2:47:00 AM
Submitted By: evelyn.abby10@hotmail.com
Significance: 10 %

Sources included in the report:

Tesis Final VAAP.pdf (D37048493)
BenalcázarDiana-Administracion de Boticas y Farmacias 16-17 Urkunf.pdf.pdf (D26674045)
Tesis Fernanda Guaman .pdf (D37155748)
TESIS NATY SISISIS ULTIMO (Reparado) (Reparado) si ete 16.docx (D15772815)
tetis-Octubre-enero-2017Ultima para subir al urcun retificado en appasitsco.pdf (D23395499)
<https://www.gestiopolis.com/definicion-presupuesto-tipos/>
<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21672es/s21672es.pdf>

Instances where selected sources appear:

27



Dra. María Mercedes Andrade
Tutor del Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACION 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) **PONCE DELGADO EVELYN ABIGAIL**, portador de la cédula de identidad N° 172304343-4, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 16 de noviembre del 2018


Sra. Mariela Balseca
CAJA

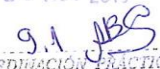


Dra. Estela Montes
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

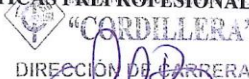


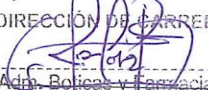
Ing. William Parra
BIBLIOTECA




Ing. Samira Villalba
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


DIRECCIÓN DE CARRERA


Adm. Boticas y Farmacias
Dr. Jorge López

DIRECTOR DE CARRERA




Luis Ferrer
SECRETARIA ACADEMICA

*Nuestro reto formar seres humanos con iguales
derechos, deberes y obligaciones*

ELABORACIÓN DE UNA GUA POR GESTION DE PROCESOS EN LA SELECCIÓN DE
PROVEEDORES PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD, EN LA FARMACIA LA REBAJA,
DMQ, PERIODO 2018.