

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para las áreas funcionales de  
Farmacias Naya ubicadas en la ciudad de Guayaquil

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo a la obtención del Título de:

**Licenciatura en Auditoría y Control de Gestión**

Presentado por:

Lisette Adriana Morán Villacís

Melannie Paula Guerrón Paucarima

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año 2022

## DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a todas las personas que estuvieron presentes a lo largo de mi carrera universitaria, principalmente a mis padres Jairo y Zulay, quienes fueron los que me apoyaron incondicionalmente, a mi hermano Renato que siempre estuvo ahí con su cariño y sus palabras precisas en el momento exacto, a mi perro Paco Miguel que se quedaba haciéndome compañía mientras terminaba mis tareas y proyectos y finalmente, a mis amigos Génesis, Johanna, Cristian, Pamela, Jorge y Anthony por haberme apoyado en el transcurso de esta etapa universitaria y haber hecho de esta experiencia, una de las mejores.

Melannie Paula Guerrón Paucarima

## DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a mis padres Dionicio Morán y Mirian Villacís quienes día a día estuvieron apoyándome y esforzándose para que alcance mis objetivos, a mi hermana Andreina quien siempre me brindo una mano amiga, mi novio Diego quien se alegra más que yo por esta etapa de mi vida y una especial dedicatoria a quienes ya partieron, pero nunca me han dejado, mi abuelo José Francisco Morán Díaz y mi amiga Irene Margarita García Barcia.

Lissette Adriana Morán Villacís

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por haberme brindado salud y sabiduría para culminar esta etapa universitaria, doy gracias también a mis padres y hermano por siempre haberme apoyado y aconsejado cuando más lo necesitaba, a mi compañera de tesis Lissette por haber sido parte del proceso para culminar con este proyecto y finalmente, me doy gracias a mí, por el esfuerzo dedicado por tantos años en esta etapa universitaria.

Melannie Paula Guerrón Paucarima

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por prestarme salud y vida, a mis padres, hermana y pareja por su apoyo incondicional, a mis profesores de carrera quienes supieron guiarme en cada paso de mi vida universitaria, además de darle las gracias a Paula Guerrón por su ayuda y colaboración en este proyecto, por último, agradezco al personal y representante de Farmacias Nayu por abrirnos las puertas de su negocio y permitirnos realizar el siguiente proyecto.

Lissette Adriana Morán Villacis

## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponden conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Lissette Adriana Morán Villacís y Melannie Paula Guerrón Paucarima damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual".

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. MORAN', written over a horizontal line.

Lissette Morán V.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Paula G.', written over a horizontal line.

Melannie Guerrón P.

## EVALUADORES

---

MSc. Christian Vera Alcívar

PROFESOR DE LA MATERIA

---

MSc. Diana Montalvo Barrera

PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

El presente proyecto tiene un enfoque en el análisis de las funciones realizadas por los trabajadores de Farmacias Naya y su desempeño, para ello, fue necesario implementar como metodología, el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), ya que es el proceso más adecuado para la mejora continua.

Se ha podido determinar que muchos de los trabajadores no han sido capacitados para realizar su trabajo y no saben cómo realizar sus actividades laborales ni cómo utilizar de manera correcta el software contable de la farmacia, por eso se ha decidido recolectar la información necesaria para determinar el FODA de la empresa, implementar la planeación estratégica con sus respectivos objetivos estratégicos, realizar un análisis interno y externo del negocio y determinar la misión, visión y valores como punto inicial y estratégico de la farmacia.

Una vez realizado lo anterior, se analizaron los riesgos potenciales que tiene el negocio y se llegó a la conclusión que lo más rentable que ayudaría a solucionar los problemas, sería hacer un manual de políticas y procedimientos en el que se indiquen las funciones que debe realizar cada trabajador y otro manual que enseñe a los trabajadores a utilizar de manera adecuada, el software de la farmacia.

Una vez finalizado el manual, se verificó y puso en práctica el manual con los trabajadores, comparando entre el desarrollo de sus actividades de manera empírica y utilizando el manual, se analizaron los resultados y se pudo comprobar que, al implementarlo, ahorran mucho tiempo.



También se analizaron los costos directos e indirectos incurridos en el proceso y se determinó que esa demora de 10 minutos representa el 3.20%, que en valor monetario sería \$3.20 al día, \$19.20 a la semana y \$998.40 al año. Con la demora de 3 min o el 0.96% de las ventas se puede decir que se pierde \$0.96 al día, \$5.76 a la semana, \$299.52 al año. Además, se presenta el ahorro del 2.24% de las ventas al día, es decir se logra recuperar al año \$698.88.

Finalmente, se concluyeron con todos los objetivos indicados al inicio del proyecto y para la fase de actuar, se recomienda que se utilice el manual de políticas y procedimientos al momento de realizar las capacitaciones a los empleados para que los trabajadores no tengan ningún problema al momento de realizar su trabajo

**Palabras clave:** Ciclo PHVA, mejora continua, planeación estratégica, manual de políticas y procedimientos, costos directos, costos indirectos.

## ABSTRACT

This project has a focus on the analysis of the functions carried out by the workers of Farmacias Naya and their performance, for this, it was necessary to implement as a methodology, the PDCA cycle (Plan, Do, Check and Act), since it is the process more suitable for continuous improvement.

It has been possible to determine that many of the workers have not been trained to carry out their work and do not know how to carry out their work activities or how to use the pharmacy's accounting software correctly, which is why it has been decided to collect the necessary information to determine the SWOT of the company, implement strategic planning with its respective strategic objectives, perform an internal and external analysis of the business and determine the mission, vision and values as the initial and strategic point of the pharmacy.

Once the above was done, the potential risks that the business has were analyzed and it was concluded that the most profitable thing that would help solve the problems would be to make a manual of policies and procedures in which the functions that must be carried out are indicated. each worker and another manual that teaches workers to use the pharmacy software properly.

Once the manual was finished, the manual was verified and put into practice with the workers, comparing the development of their activities empirically and using the manual, the results were analyzed and it was verified that, by implementing it, they saved a lot of time.

The direct and indirect costs incurred in the process were also analyzed and it was determined that this delay of 10 minutes represents 3.20%, which in monetary value would be \$3.20 per day, \$19.20 per week and \$998.40 per year. With the delay of 3 min or 0.96% of sales, it can be said that you lose \$0.96 per day, \$5.76 per week, \$299.52 per year. In addition, the savings of 2.24% of sales per day is presented, that is, \$698.88 is recovered per year.

Finally, all the objectives indicated at the beginning of the project were concluded and for the action phase, it is recommended that the manual of policies and procedures be used when training employees so that workers do not have any problems now to do their job

**Keywords:** PDCA cycle, continuous improvement, strategic planning, manual of policies and procedures, direct costs, indirect costs.

# ÍNDICE GENERAL

ABREVIATURAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
CAPÍTULO 1 .....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción del problema .....	1
1.2. Justificación .....	2
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	3
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	3
1.4. Marco teórico.....	3
1.4.1. <i>Marco conceptual</i> .....	3
1.4.2. <i>Marco legal</i> .....	7
1.4.3. <i>Marco referencial</i> .....	9
1.4.4. <i>Marco metodológico</i> .....	12
CAPÍTULO 2 .....	15

2. METODOLOGÍA.....	15
Fase 1: Planificar .....	16
2.1. Conocimiento de la empresa.....	16
2.1.1. <i>Recopilación de datos</i> .....	16
2.1.2. <i>Direccionamiento estratégico</i> .....	19
2.2. Información sobre la empresa .....	21
2.2.1. <i>Elaboración de la matriz FODA</i> .....	21
2.2.2. <i>Matriz de análisis de impacto interno</i> .....	22
2.2.3. <i>Matriz de análisis de impacto externo</i> .....	23
2.2.4. <i>Análisis de FODA estratégico y Planteamiento de estrategias</i> .....	24
2.3. Planeación estratégica.....	26
2.3.1. <i>Objetivos estratégicos</i> .....	26
2.3.2. <i>Elaboración del cronograma de trabajo</i> .....	27
Fase 2: Hacer .....	28
2.4. Sistema de gestión por procesos.....	28
2.4.1. <i>Mapa de procesos</i> .....	28
2.4.2. <i>Identificación de procesos y procedimientos</i> .....	29

2.4.3.	Identificación de riesgos asociados.....	30
2.4.4.	Brainstorming de procedimientos y procesos .....	36
2.4.5.	Diagrama de Ishikawa de procedimientos y procesos .....	38
2.4.6.	Diseño de indicadores asociados a los subprocesos .....	39
2.5.	Elaboración del informe final .....	40
	<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>41</b>
	<b>3. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>41</b>
	<b>Fase 3: Verificar .....</b>	<b>41</b>
3.1.	Análisis de encuesta previa al uso del Manual.....	41
3.2.	Análisis de la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos	48
3.3.	Análisis Costo-Beneficio de la Propuesta.....	52
	<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>57</b>
	<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
	<b>Fase 4: Actuar.....</b>	<b>57</b>
4.1.	Conclusiones.....	57
4.2.	Recomendaciones.....	58
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>59</b>

**APÉNDICES**..... 61

**ANEXOS** ..... 61

## ABREVIATURAS

ARCSA	Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
MSF	Médicos Sin Fronteras
PHVA	Planificar, Hacer, Verificar y Actuar
PVP	Precio de Venta al Público
RCFEF	Reg. Control y Funcionamiento de Establecimientos Farmacéuticos
UN	Unidad de Negocio
VUE	Ventanilla Única Ecuatoriana



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Marco Referencial del proyecto (PHAV).....	13
<b>Gráfico 2:</b> Metodología del proyecto.....	15
<b>Gráfico 3:</b> FODA de Farmacias Nayu .....	22
<b>Gráfico 4:</b> Objetivos Estratégicos para Farmacias Nayu .....	26
<b>Gráfico 5:</b> Cronograma de Trabajo .....	27
<b>Gráfico 6:</b> Mapa de Procesos .....	28
<b>Gráfico 7:</b> Mapa de Riesgos .....	35
<b>Gráfico 8:</b> Brainstorming de procedimientos y procesos.....	37
<b>Gráfico 9:</b> Diagrama de Ishikawa de procedimientos y procesos .....	38
<b>Gráfico 10:</b> Sexo de los empleados.....	41
<b>Gráfico 11:</b> Edad de los empleados.....	42
<b>Gráfico 12:</b> Grado de satisfacción de entrega de medicamentos .....	42
<b>Gráfico 13:</b> Frecuencia con la que no se tiene stock .....	43
<b>Gráfico 14:</b> Frecuencia para recomendar un sustituto .....	44
<b>Gráfico 15:</b> Relación precio del medicamento con la competencia .....	44
<b>Gráfico 16:</b> Asesoría brindada por el farmacéutico .....	45

<b>Gráfico 17:</b> Factores por los que los clientes acuden a la farmacia .....	46
<b>Gráfico 18:</b> Software utilizado para la atención al cliente .....	46
<b>Gráfico 19:</b> Funciones del software de la farmacia .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Marco Referencial .....	9
<b>Tabla 2:</b> Matriz de Análisis de Impacto Interno .....	23
<b>Tabla 3:</b> Matriz de Análisis de Impacto Externo .....	24
<b>Tabla 4:</b> Análisis de FODA estratégico y Planteamiento de estrategias.....	25
<b>Tabla 5:</b> Probabilidad de ocurrencia del riesgo .....	33
<b>Tabla 6:</b> Impacto del riesgo.....	34
<b>Tabla 7:</b> Validación de Manual de Políticas y Procedimientos (Sistema).....	48
<b>Tabla 8:</b> Validación de Manual de Políticas y Procedimientos (Funciones).....	49
<b>Tabla 9:</b> Costos Incurridos en la Propuesta.....	52
<b>Tabla 10:</b> Representación Porcentual de Ventas.....	54
<b>Tabla 11:</b> Representación Porcentual de 1era Hora de Trabajo .....	55
<b>Tabla 12:</b> Comparación Monetaria con diferentes tiempos de Apertura de Caja..	55

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Descripción del problema

La farmacéutica Farmacias Nayu es una microempresa unipersonal que ha logrado crecer en ventas incrementado así su rentabilidad, por lo que busca documentar los procedimientos y establecer controles claros para cada uno, además de establecer funciones para cada cargo, puesto que quien maneja la parte contable también se encarga de contrataciones, negociación y bodega, evidenciando la falta de segregación de funciones y concentración de poder.

Otro punto para recalcar es que el negocio es manejado de manera empírica, es decir, el personal tiene problemas al encontrar ciertos medicamentos debido a que, cuando piden algunos medicamentos y los buscan en el sistema, mencionan que no cuentan con ellos en su stock, sin saber que muchos de ellos tienen otro nombre genérico.

Además, hace falta capacitar al personal para que puedan desempeñar correctamente sus actividades debido a que muchos de ellos son trasladados a la otra sucursal y no saben realizar correctamente ingresos de mercadería o todos los movimientos que se deben realizar en el sistema.

Diseñar un sistema de Gestión por procesos en las áreas funcionales de Farmacias Nayu, permitirá que la empresa utilice sus recursos de manera eficiente, además de mantener un estándar en las áreas de inventario, compra y ventas.

disminuyendo el tiempo de ejecución y capacitación a causa de la falta de dirección por la administración.

El proceso de compra y venta bien documentado es esencial para aumentar el crecimiento de cualquier negocio. Se puede decir que cuando se crea un estándar, guía y estructura a los ejecutivos y vendedores, permitiéndoles aumentar las ventas y mejorar los ciclos de compras.

Así mismo, el manejo de los inventarios es de gran importancia para la empresa ya que permite el correcto pedido, distribución y entrega de productos, pues de estos dependen los principales ingresos de la actividad.

## **1.2. Justificación**

La necesidad de diseñar e implementar un sistema de gestión y aplicar sistemas de mejora continua, radica en que los establecimientos farmacéuticos deben cumplir con todos los requisitos impuestos por las autoridades sanitarias y la normativa vigente.

Además, debe adherirse a los estándares funcionales establecidos, debe distribuir de manera segura y responsable, medicamentos e insumos para el cuidado de la salud con una relación precio-calidad razonable.

Dado el contexto presentado, el desarrollo de un manual de políticas y procedimientos para la Farmacia Nayu contribuirá en el manejo de los procesos claves, además de gestionar y mejorar la calidad del servicio priorizando las necesidades del cliente y los requisitos reglamentarios para la distribución y comercialización de productos farmacéuticos.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. *Objetivo general*

Implementar un sistema de Gestión por Procesos a través de un manual de políticas y procedimientos para la optimización de recursos y mejora continua de la farmacéutica.

#### 1.3.2. *Objetivos específicos*

- ✓ Definir la Misión, Visión y Valores de la Farmacéutica para lograr dirigir a la organización.
- ✓ Recopilar y analizar la información a través de una investigación primaria para determinar los procesos claves y de apoyo.
- ✓ Identificar y describir los procesos que se llevan en la industria farmacéutica para la creación de un mapa de procesos.
- ✓ Diseñar un manual de políticas y procedimientos.

### 1.4. Marco teórico

#### 1.4.1. *Marco conceptual*

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

- ✓ Aprovisionamiento: (Farmacia, 2016) “Son los procedimientos de análisis, selección y compra de los productos y estas deben efectuar para satisfacer las necesidades de atención farmacéutica de la población.”
- ✓ Investigación primaria: También llamada “investigación de campo”, es la investigación que se enfoca en la recopilación de datos de una fuente de primera mano, es decir, que no toma como referencia datos ya existentes realizados por otras fuentes o personas. Esto se realiza con el fin de analizar y hallar la solución a un problema o algo en específico, además, esta se clasifica en dos tipos de investigaciones: investigación exploratoria e investigación específica.
- ✓ Manual: Según la (RAE, 2014), se refiere a un libro o folleto en el que se halla lo más elemental y básico de alguna materia o donde generalmente se realizan apuntes importantes sobre algo específico, esto se debería realizar de manera ordenada y precisa para encontrar lo que se necesita de manera fácil y rápida.
- ✓ Manual de políticas y procedimientos: Es un manual de suma importancia que deben tener las empresas ya que en este consta los miembros de la empresa, las funciones que se deben desempeñar en la organización, entre otras. También se aplica como estrategia para que haya trabajo en equipo en la empresa y todos los procesos que esta deba llevar para lograr un correcto desempeño (Guerrero, 2015).
- ✓ Medicamento Comercial: Los medicamentos de marca hacen referencia al nombre comercial o registro de marca, definido como el

nombre registrado de un producto. Este nombre es propiedad privada del fabricante o titular de registro sanitario y se utiliza para distinguir un medicamento entre los competidores del mercado. (La Salud es de Todos , 2019)

- ✓ Medicamento Genérico: Un medicamento genérico es un medicamento creado para ser igual a un medicamento de marca ya comercializado en cuanto a su dosificación, seguridad, potencia, vía de administración, calidad, características de rendimiento y uso previsto. (FDA, 2018)
- ✓ Mejora Continua: Está inclinado a mejorar los procesos operativos con el fin de que exista una revisión continua de los problemas hallados, al reducir costos de oportunidad y varios factores que permitan que la empresa o el proceso a analizar, cuente con una correcta optimización de recursos.
- ✓ Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015)
- ✓ Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. (ISO 9000:2015, 2015)
- ✓ Proceso: Es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes.(ISO 9000:2015, 2015)
- ✓ Procesos Internos: Los procesos internos son los medios de que dispone la empresa para contribuir a la cadena de valor de sus clientes. Por ello, el objetivo de este componente ha de ser el de llevar al nivel máximo posible el aporte de valor a los clientes



mediante la suma y combinación de los procesos de innovación, operaciones y servicio posventa.

- ✓ Procesos estratégicos: Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.
- ✓ Proceso crítico o clave: Es un proceso que se define como vital para el funcionamiento del negocio durante un período. Un proceso se puede declarar clave por aspectos de competitividad o por alguna contingencia, entre otros criterios.
- ✓ Procesos de apoyo: Son procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.
- ✓ Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (*NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015*).
- ✓ Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. (*ISO 9000:2015, 2015*)
- ✓ Sistema de gestión por procesos: Es un método utilizado por grandes empresas y también por pequeñas y medianas empresas, según (*Ambit, 2015*), este se dedica al control del modelado, visibilidad y gestión de los procesos de producción que se obtengan en la empresa.

#### **1.4.2. Marco legal**

##### Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos

Debido a que la empresa analizada se dedica a la comercialización de fármacos y medicina, es necesario tomar en cuenta el Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos según lo mencionado por el Ministerio de Salud Pública.

Según el Art. 2 del RCFEF, se requiere la dirección técnica y la responsabilidad de un profesional químico farmacéutico para el funcionamiento de la farmacia, a su vez, solo es válido el expendio de productos naturales, productos medicinales, insumos médicos, productos dentales, entre otros (RCFEF, 2019).

Otro punto importante es el que se menciona en el Art. 13 del RCFEF en el que menciona que, para que la farmacéutica pueda desempeñar sus actividades de manera legal, es obligatorio que cumpla con saneamiento ambiental y seguridad (RCFEF, 2019).

Hay que tomar en cuenta que, siendo empresa pública o privada, esta tiene que contar con un profesional especializado, es decir, un químico farmacéutico o un bioquímico, como se ha mencionado previamente, ya que esta persona será la responsable tanto del establecimiento en mención, como uno adicional (RCFEF, 2019).

Entre las responsabilidades que este debe tener que realizar la supervisión técnica permanente por la adquisición y dispensación de los medicamentos, verificará las fechas de elaboración y vencimiento de estos, que cumplan con su etiquetado, buenas prácticas de dispensación y que las fórmulas y medicamentos requeridos, sean realizados por el profesional en cuestión (RCFEF, 2019).

Finalmente, se debe tomar en cuenta que, al finalizar con todos los requisitos mencionados previamente, la Dirección Provincial de Salud revisará que las buenas prácticas de almacenamiento y distribución cumplan con todos los requisitos, esto con el fin de garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y del establecimiento (RCFEF, 2019).

#### Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Según el Art. 4 de la ARCSA, los medicamentos, productos naturales o biológicos que la empresa farmacéutica emita, debe contar con el respectivo registro sanitario y, además, cumplir con las normas vigentes mencionadas en la resolución (ARCSA, 2021).

Además, para la emisión de medicamentos y productos naturales, las ventas se deben realizar de manera restrictiva, esto quiere decir que varios medicamentos se deben vender bajo receta médica, también se debe analizar las fechas de fabricación y vencimiento, el precio de venta al público (PVP), no debe ser superior a la suma de todos los precios individuales si es que se vende al por mayor (ARCSA, 2021).

También, según el Art. 7 de ARCSA, para conseguir el permiso y autorización para comercializar los medicamentos, productos naturales y biológicos, el titular del registro sanitario tiene que enviar una solicitud por medio de la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), todos los detalles que contengan los productos a comercializarse (ARCSA, 2021).

En caso de que las existencias se llegaran a agotar (etiquetas, envases o el producto en sí), también se debe realizar una solicitud en la Ventanilla Única Ecuatoriana en la que detalle que estas se han terminado, esto se debe realizar en un lapso de 90 días después de la aprobación, según el Art. 13 (ARCSA, 2021).

### 1.4.3. *Marco referencial*

Con el fin de realizar una correcta aplicación de un manual de políticas y procedimientos, enfocado en Sistemas de Control de Gestión, se ha procedido a analizar diversas fuentes de investigación como proyectos y tesis realizadas previamente. Esto se detallará a continuación en la siguiente tabla:

*Tabla 1: Marco Referencial*

<b>Autores / Año</b>	<b>Tema</b>	<b>Problema</b>	<b>Implicación en el Proyecto</b>
Tesis de grado elaborada por: Bertha	Propuesta de un modelo de Sistema Gestión de Farmacias basado en los conceptos del Balance Score	Debido a que se quería brindar servicios farmacéuticos que sean de calidad, con el fin de que se cumpla con la satisfacción del cliente, por ende,	Con respecto al Sistema de Gestión de Calidad que se ha aplicado en este proyecto, se toma como referencia

Bastidas (2014)	Card y Sistemas de Gestión de Calidad.	se desea implementar un sistema de mejora continua con respecto a las farmacias analizadas y la emisión de los medicamentos de estas.	que se debe aplicar un sistema de mejora continua basándose en el campo farmacéutico, pero se descarta el uso de Indicadores y Balance Score por el tamaño de Farmacias Nayu.
Tesis de grado elaborada por: Katherine Burgos y Diana Yaguana (2015)	Diseño e implementación de un sistema de control interno de inventario y cuentas por cobrar de una empresa farmacéutica.	Este proyecto tiene enfoque en diseñar y aplicar un Sistema de control interno en una empresa farmacéutica de la ciudad de Guayaquil con el fin de analizar las cuentas por cobrar y el inventario de esta, esto con el fin de proporcionar soluciones eficientes y eficaces de los problemas contables que la empresa ha presentado.	Basándose en este proyecto, se debe destacar la implementación de un sistema de control interno con enfoque en el inventario de la farmacia con el objetivo de que, en la farmacia analizada, siempre exista stock suficiente para otorgar a los clientes, los medicamentos que requieran.
Tesis de grado elaborada por: Ian González (2015)	Propuesta de creación de un sistema de gestión de calidad para el área de venta en una farmacia.	A partir de un Sistema de Control de Gestión, se requiere aplicar un Sistema de Mejora Continua ya que, al igual que todas las farmacias, se debe cumplir con ciertos requisitos como registros sanitarios y seguir las normas	Como se ha mencionado previamente, es necesario implementar un Sistema de mejora continua y a su vez, se realizará el análisis de que los medicamentos que se vayan a distribuir cuenten con registros sanitarios y

		vigentes para su correcto desempeño.	con todas las normas vigentes.
Tesis de grado elaborada por: Gardenia Guerrero – 2014	Diseño de un sistema de control y gestión de inventarios para la farmacia Cruz Azul de Villa Florida.	Debido a que no se tiene estructuras administrativas eficientes para un correcto desarrollo y coordinación de la farmacia, se decide llevar a cabo implementar un sistema de control de gestión para mitigar el riesgo con el ineficiente manejo de las cuentas contables.	Al analizar la empresa y aplicar conocimientos de auditoría, también se debe analizar el riesgo que la farmacia puede tener y mitigarlo, esto se puede hacer analizando las cuentas contables de la misma, con el fin de hallar posibles errores y tratar de resolverlos. Además, vuelve a recalcar la importancia del inventario.
Tesis de grado elaborada por: Andreina Méndez (2015)	Sistema de gestión de cambios técnicos de calidad, basado en los estándares globales de la industria farmacéutica.	Las farmacéuticas se encuentran reguladas por ciertos entes para la elaboración y comercialización de medicamentos, por ende, se quiere analizar la calidad de estos, tomando en cuenta un sistema de gestión en el que se aplique las ISO y las normativas correspondientes al sector farmacéutico.	Con este proyecto, se puede basar en la calidad que deben tener los medicamentos, esto se debe realizar enfocándose en las normas vigentes, a su vez, brinda conocimientos con respecto a los estándares globales que las industrias farmacéuticas deben cumplir.
Tesis de grado elaborada por: Joselin Farías y Alicia García (2021)	Diseño de un sistema de gestión por procesos en el área de Formación Profesional de un Instituto de Educación Superior en la	El Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte necesita que exista una acreditación por parte del CACES y para ello, debe cumplir con ciertos requisitos, en este caso, no	Este proyecto sirvió como base para la citación legal y reglamentaria, además de que el entregable (Manual de Políticas y Procedimientos) brinda un formato guía

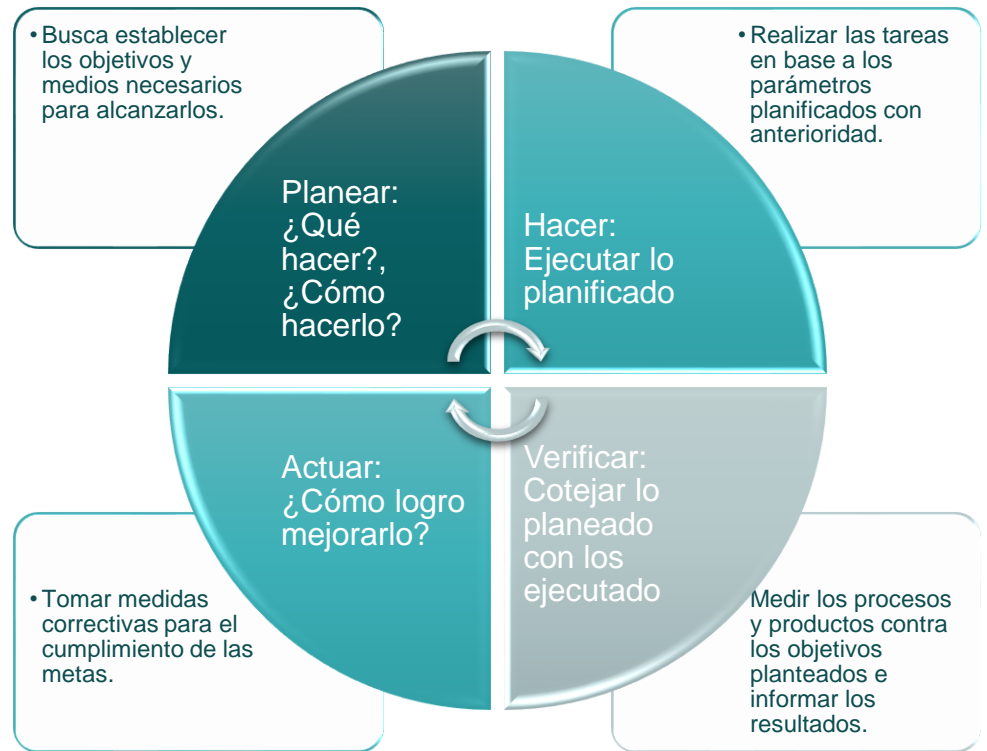
ciudad de Guayaquil. de cumplía con la ponderación necesaria y, por ende, se procedió a realizar un manual de políticas y procedimientos. para la creación del manual a entregar en este proyecto.

Nota. Elaborado por las autoras.

#### **1.4.4. Marco metodológico**

Basándose en las investigaciones mencionadas en el marco referencial, se considera el uso de la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). La metodología PHVA es un enfoque de gestión simple e iterativo para probar cambios en procesos o soluciones a problemas, e impulsar su optimización continua a través del tiempo. (Dropbox, 2022).

PHVA proporciona un enfoque estandarizado y una filosofía guía para que los miembros del equipo y los empleados resuelvan problemas y mejoren su trabajo continuamente, su éxito es muy fácil de reproducir, por lo que ha sido adoptado por muchas industrias no relacionadas con la producción, ya sean pequeñas o grandes empresas.



**Gráfico 1:** Marco Referencial del proyecto (PHAV), Explicación de los pasos de la metodología PHAV.

Una vez analizada la metodología PHVA, se debe continuar con el desglose de cada una de las siglas que implican los pasos a seguir:

- ✓ **Planificar:** En esta fase, las personas responsables del proyecto a realizar deben aclarar los objetivos que se vayan a utilizar y los procesos que se requieran, además se deben distribuir bien los recursos que se necesiten al momento de generar y proporcionar los resultados que solicite el cliente y la empresa. Debido a esto, el Sistema de Gestión de Calidad



debe planificarse según los requerimientos de la empresa y de los clientes. (Carrera, 2015)

- ✓ Hacer: En este punto, la compañía debe brindar los recursos que se necesite para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Control de Calidad, por ello, se debe tomar en cuenta que los recursos son limitados y a su vez, se debe contar con proveedores externos. (Carrera, 2015)
- ✓ Verificar: Analizando este paso, se debe aplicar un seguimiento y medición en los procesos, tomando en cuenta las políticas, objetivos, requisitos y actividades que se han realizado y con ello, indicar los resultados, también se debe realizar una evaluación de desempeño con respecto al Sistema de Gestión de Calidad. (Carrera, 2015)
- ✓ Actuar: Con el fin de que exista una mejora en el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, se deben tomar acciones cada vez que se requiera, para ello se debe analizar todas las oportunidades existentes para cumplir con las necesidades del cliente. (Carrera, 2015)

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

Al analizar el presente proyecto, se ha optado por aplicar una metodología que cuente con los siguientes puntos que se van a mencionar a continuación:



*Gráfico 2: Metodología del proyecto, implementación de los pasos de PHVA en el presente proyecto.*

## **Fase 1: Planificar**

Debido a que el método que se ha considerado como más adecuado para realizar el presente proyecto, fue la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), se procede inicialmente a realizar la planificación del proyecto, por ello, se debe recopilar información de la empresa y analizar como esta se desempeña para poder proponer posibles estrategias y procesos que ayuden al mejor desempeño de la farmacia.

Este análisis es de gran utilidad para que se pueda realizar de manera más fácil y eficiente, una propuesta que, además de ayudar al negocio, sea de fácil comprensión para el lector y que no haya dudas o fallas al momento de que los trabajadores puedan desempeñar sus actividades.

### **2.1. Conocimiento de la empresa**

#### **2.1.1. *Recopilación de datos***

El día 30 de junio de 2022 se procedió a realizar entrevistas con respecto a las funciones que desempeñan los miembros de la farmacia, por ello, se ha logrado obtener lo siguiente:

#### **Análisis de requisición de productos y rotación**

Se debe realizar un análisis de los medicamentos de forma semanal o según se requiera en el o los locales, indicado en el documento Análisis de Productos Requeridos.

#### **Cotizaciones**

Se debe realizar cotizaciones de los diferentes medicamentos. Se envía lo requerido a los proveedores para que estos puedan enviar sus cotizaciones y se pueda seleccionar la que más sea conveniente para la farmacia.

Finalmente, se tiene un listado de los principales proveedores con nombre y teléfono, además de un historial de las cotizaciones.

### **Análisis y compras**

Se analiza cada una de las cotizaciones para ver cuál es más conveniente (Precio, descuento y promociones) y se realiza la compra al proveedor que más convenga. Entre las formas de compra están:

- ✓ Compra directa en el local del proveedor.
- ✓ Por pedido.

### **Pagos a los Proveedores**

Los pagos de los pedidos pueden realizarse a través de depósito o también se puede diferir a plazos según el crédito que proporcione el proveedor.

### **Recepción de medicamentos**

Algunos proveedores entregan los medicamentos directamente en el local, para lo cual, se siguen los siguientes pasos:

- ✓ Receptar las cajas de los medicamentos.
- ✓ Revisar cada medicamento según el listado enviado (local o bodega).

En caso de que exista inconformidad con lo recibido, se debe acordar con el proveedor para que envíe lo faltante o que actualice la factura acorde a lo recibido.

### **Ingreso de Productos en Sistema**

Se debe ingresar en el sistema, los productos según lo descrito en Ingreso de Productos.

### **Egresos de productos**

Se debe analizar una vez más, lo requerido en cada localidad y realizar la hoja de egreso para recoger los productos que se van a transferir a cada localidad.

Se hace la transferencia en sistema y en físico con su respectiva hoja de egreso.

### **Recepción de productos**

En cada localidad, se receptan los productos revisando que estos estén acordes a lo descrito en la hoja de egreso. De igual manera, se debe coordinar con Bodega, en caso de que lo recibido no esté conforme a la hoja de egreso.

### **Dispensación de Productos**

Los Auxiliares de farmacia se encargan de la dispensación de los medicamentos, según lo descrito en el documento Apertura, Facturación, Devoluciones, Cierre de Caja y Transferencias además de las actividades descritas en Actividades del Auxiliar de Farmacia.

### **Ajustes, sueldos y mantenimiento locales**

Estas funciones de ajuste de inventario, facturación, pago de Sueldos, apertura, cierre y mantenimiento de locales se pueden revisar en Actividades del Supervisor.

## **2.1.2. *Direccionamiento estratégico***

### **2.1.2.1. Quiénes somos**

Somos un negocio perteneciente a la industria farmacéutica que se dedica a la comercialización y distribución de medicamentos e insumos médicos cuyo fin es brindar un servicio de calidad a los clientes para que sientan la comodidad y bienestar al visitar nuestro lugar.

### **2.1.2.2. Misión**

Contribuir a la salud de nuestros clientes con productos farmacéuticos de calidad, manteniendo un precio accesible para todo tipo de usuario. Mantenerse orientada en la mejora continua del servicio enfocándose en la satisfacción del cliente.

### **2.1.2.3. Visión**

Ser una empresa reconocida en la ciudad de Guayaquil y poder expandir el negocio a través de sucursales ubicadas en distintas ciudades del Ecuador.

### **2.1.2.4. Valores**

- ✓ Respeto: Los trabajadores tienen como punto principal mantener el respeto, tanto entre trabajadores, con los directivos y con los clientes, no debe existir faltas de respeto ni bullying o cualquier tipo de abuso hacia las personas.
- ✓ Responsabilidad: Debe haber compromiso por parte de los trabajadores para desempeñar correctamente las funciones

que se deben realizar en la farmacia y teniendo el control del inventario que existe en el negocio, de tal manera que no exista déficit de existencias y productos del negocio.

- ✓ Puntualidad: Los trabajadores y las personas que trabajen en la farmacia tienen el compromiso de llegar a tiempo a la farmacia y, en caso de que tengan que realizar informes de algún tipo o presentar reportes, de igual manera lo realizarán a tiempo.
- ✓ Honestidad: Este valor es bastante importante debido a que todas las personas cuentan con sus valores, ética y moral, por ende, serán responsable con respecto a los productos y medicamentos que se encuentren en la farmacia.
- ✓ Trabajo en equipo: Cada trabajador debe realizar un correcto desempeño en sus funciones designadas, sin embargo, si alguno de ellos necesita ayuda en su trabajo, los demás buscarán la manera de apoyarse mutuamente.
- ✓ Igualdad: Se trata de igual manera a los trabajadores, sin discriminar el género, edad, cargo de cada uno de ellos, todos merecen el mismo respeto y amabilidad y también deben brindar el mismo trato a los trabajadores y a los clientes.

## **2.2. Información sobre la empresa**

### **2.2.1. *Elaboración de la matriz FODA***

“El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.” (Ponce Talancón, 2006)

A continuación, se procede a realizar un cuadro sobre las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presenta la farmacia.





*Gráfico 3: FODA de Farmacias Nayu, se detallan las fortalezas y debilidades de la farmacéutica, además de sus oportunidades y amenazas para penetrar en el mercado.*

### **2.2.2. Matriz de análisis de impacto interno**

Esta herramienta presenta un resumen sobre las fortalezas y debilidades de mayor relevancia dentro de las áreas de un negocio, siendo así una base para la identificación de dichas áreas.

A continuación, se presentará la tabla de matriz de análisis de impacto interno, tomando en cuenta los factores determinantes del éxito.

*Tabla 2: Matriz de Análisis de Impacto Interno*

<b>MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO INTERNO</b>			
<b>Factores determinantes del éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
1 Compra directa a laboratorios.	0,16	3	0,48
2 Manejo de buenos negocios.	0,15	3	0,45
3 Uso de redes sociales para una mejor experiencia al cliente.	0,1	1,5	0,15
4 Excelente servicio al cliente.	0,1	2	0,2
5 Amplio horario de atención.	0,07	2	0,14
<b>DEBILIDADES</b>			
1 No se tiene reconocimiento de Marca.	0,1	2	0,2
2 No se maneja un alto stock de productos comerciales.	0,12	3	0,36
3 Manejo de mercadería con fechas cortas.	0,1	2	0,2
4 No existen manuales administrativos ni de uso de sistema.	0,06	2	0,12
5 Infraestructura ajena.	0,04	1	0,04
	<b>1</b>		<b>2,34</b>

Nota: Elaborada por las autoras.

En la Matriz de Análisis de Impacto Interno se califica con 2,34 por debajo de la de media 2,50 lo cual indica que, si bien es un negocio que maneja excelentes precios, no compagina con el cliente por no manejar una marca y la falta de variedad en sus productos.

### **2.2.3. Matriz de análisis de impacto externo**

Esta matriz representa la relación sobre los factores externos del negocio, es decir, permite evaluar de forma cuantitativa las oportunidades y

amenazas existentes en base a información económica, social, legal, tecnológica y de mercado.

*Tabla 3: Matriz de Análisis de Impacto Externo*

<b>MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO EXTERNO</b>			
<b>Factores determinantes del éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1 Sector con poca competencia.	0,2	3	0,6
2 Ubicación estratégica.	0,15	2	0,3
3 Oferta de servicios especiales (glucosa, presión, etc.)	0,07	1	0,07
4 Centros especializados de salud.	0,07	2	0,14
<b>AMENAZAS</b>			
1 Poca circulación de personas.	0,18	3	0,54
2 Situación actual de Salud.	0,15	2	0,3
3 Alto índice de delincuencia.	0,12	2	0,24
4 Cambios en las preferencias de los clientes.	0,06	1	0,06
	<b>1</b>		<b>2,25</b>

En la Matriz de Análisis de Impacto Externo se califica con 2,24 por debajo de la de media 2,50 lo cual indica que, si bien es un negocio que maneja excelentes precios, no compagina con el cliente por no manejar una marca y la falta de variedad en sus productos.

#### **2.2.4. Análisis de FODA estratégico y Planteamiento de estrategias**

**Tabla 4:** Análisis de FODA estratégico y Planteamiento de estrategias

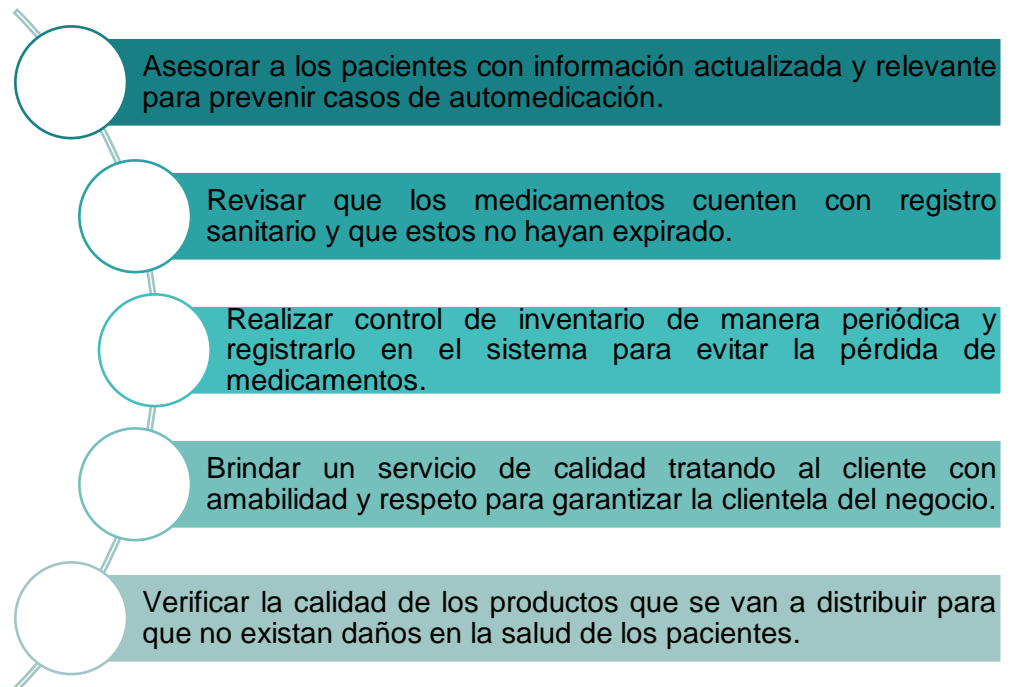
<b>MATRIZ FODA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Compra directa a laboratorios.	No se tiene reconocimiento de Marca.
	Manejo de buenos negocios.	No se maneja un alto stock de productos comerciales.
	Uso de redes sociales para una mejor experiencia al cliente.	Manejo de mercadería con fechas cortas.
	Excelente servicio al cliente.	No existen manuales administrativos ni de uso de sistema.
	Amplio horario de atención.	Infraestructura ajena.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO:</b>	<b>ESTRATEGIAS DO:</b>
Sector con poca competencia.	Buscar Publicitarse por medios físicos entre los estudiantes y ciudadanos del sector.	Buscar alternativas de medicamentos (Sustitutos) o la rápida adquisición de este.
Ubicación estratégica.		
Oferta de servicios especiales (glucosa, presión, etc.)	Impulsaciones de laboratorios sobre dispositivos médicos (oxímetro, glucómetro, tensiómetro, etc.)	Manejo de combos y promociones para la rápida salida de mercadería de fechas cortas.
Centros especializados de salud.	Fidelizar al cliente con un buen Servicio al Cliente.	
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA:</b>	<b>ESTRATEGIAS DA:</b>
Poca circulación de personas.	Presentar la idea de Free Delivery mediante redes sociales.	Establecer niveles de inventario óptimo.
Situación actual de Salud.		
Alto índice de delincuencia.	Publicitar el número de WhatsApp para consultas médicas y de existencias.	Hacer uso óptimo de las herramientas digitales y los manuales entregados.
Cambios en las preferencias de los clientes.		

## 2.3. Planeación estratégica

Con el fin de que se plantee de manera adecuada la Planeación Estratégica, se procede a aplicar un Sistema de Gestión por Procesos y, por ende, se decide proponer los objetivos estratégicos que sean de gran ayuda para la farmacia y también un cronograma de trabajo para que el cumplimiento de la planeación se realice de manera organizada.

### 2.3.1. Objetivos estratégicos

A continuación, se plantean algunos objetivos estratégicos que serán de gran ayuda para la farmacia, esto con la finalidad de que existan mejoras y se cumplan los propósitos de Farmacias Nayu.



**Gráfico 4:** *Objetivos Estratégicos para Farmacias Nayu, son las pautas con las que se planea iniciar el proyecto.*

### 2.3.2. Elaboración del cronograma de trabajo

#### Calendario del proyecto

Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para las áreas  
**Proyecto:** funcionales de Farmacias Naya ubicada en la ciudad de  
 Guayaquil.

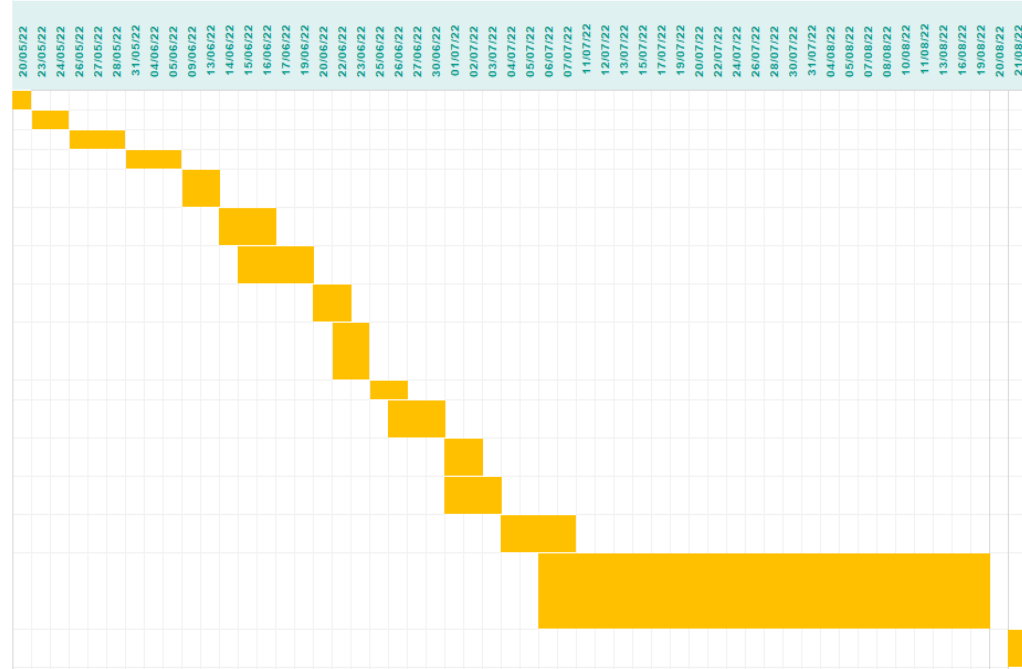
**Fecha de inicio:** 20/5/2022

**Días planeados de trabajo:** 95

**Fecha de fin:** 23/8/2022

N°	Descripción de la etapa	Duración de la etapa (días)	Responsable
1	Reunión Inicial	1	Lisette
2	Segunda Reunión	2	Lisette y Paula
3	Determinar Necesidad	3	Lisette y Paula
4	Definir conceptos	6	Lisette y Paula
5	Busqueda de Metodología	5	Lisette
6	Conversación con el personal	3	Lisette y Paula
7	Capacitación sobre el sistema utilizado	5	Lisette
8	Análisis del Sistema Utilizado	3	Lisette
9	Revisión y Creación de Misión, Visión y Objetivos Estratégicos	2	Lisette y Paula
10	Diseño de Ficha de Datos	3	Lisette y Paula
11	Elaboración de Procedimientos	5	Lisette y Paula
12	Revisión de los Procedimientos	2	Lisette y Paula
13	Mejora de Procedimientos	3	Lisette y Paula
14	Diseño de Diagrama de Flujo	7	Lisette y Paula
15	Diseño del documento "Manual de Procesos y Procedimientos Farmacias Naya"	45	Lisette y Paula
16	Entrega del Manual a la organización	1	Lisette y Paula

#### Diagrama de



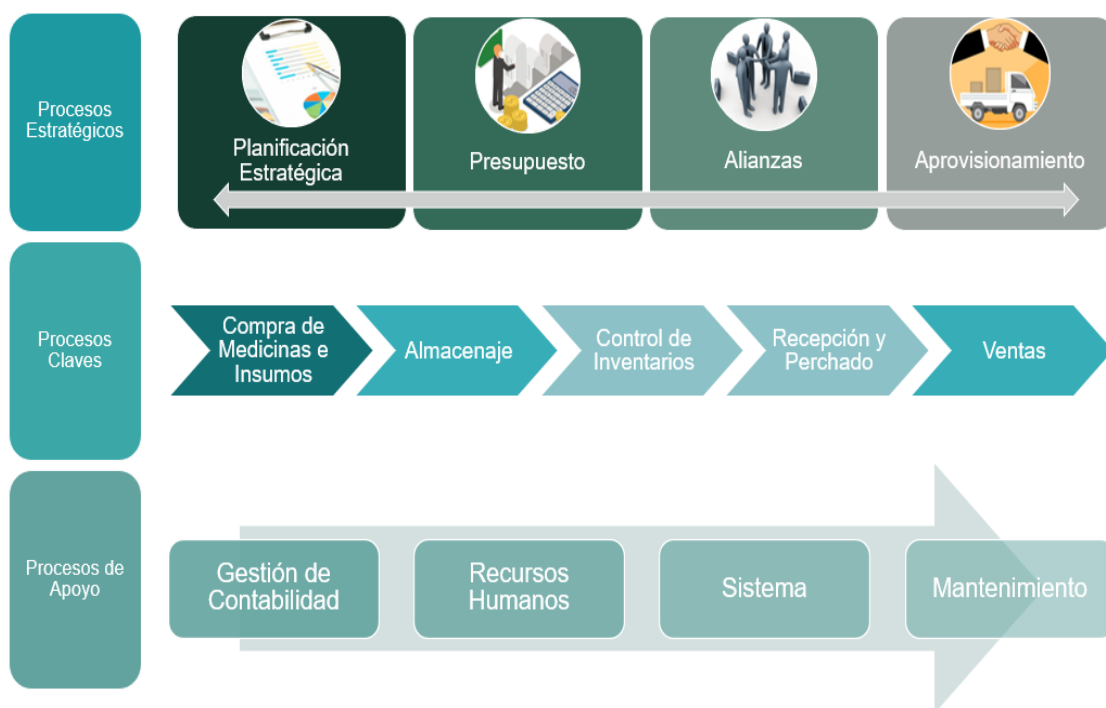
**Gráfico 5:** Cronograma de Trabajo, se explican las actividades y el tiempo en el que se planea ejecutar el presente proyecto.

## Fase 2: Hacer

Después de haber realizado la planificación del proyecto, en esta fase se debe poner en práctica, por ello se procede a plantear propuestas que den solución a los problemas que se han hallado previamente y que proporcionen una mejora continua de manera fácil, eficiente y eficaz

### 2.4. Sistema de gestión por procesos

#### 2.4.1. Mapa de procesos



*Gráfico 6: Mapa de Procesos, se simplifica los macroprocesos y sus correspondientes subprocesos.*

Una vez realizado y analizado el mapa de procesos de la farmacia, se pudo identificar que existen tres procesos importantes que son: Procesos estratégicos, procesos claves (u operativos) y los procesos de apoyo.

Este gráfico es de suma importancia ya que es de gran ayuda para poder identificar procesos y procedimientos, los riesgos que pueden estar asociados a estos y poder diseñar indicadores que estén relacionados a los subprocesos para finalmente, poder elaborar un informe final con respecto a lo que se analizará a continuación.

#### **2.4.2. Identificación de procesos y procedimientos**

##### **Procesos Estratégicos**

Son llamados también procesos de dirección son todas aquellas acciones ejecutadas por los representantes para mantener los procesos de apoyo y los operativos, llevan la dirección de la organización.

Entre ellas tenemos:

- ✓ Planificación estratégica
- ✓ Presupuesto
- ✓ Alianzas estratégicas
- ✓ Aprovisionamiento

##### **Procesos Operativos**

Son aquellos procesos que dan el valor agregado a lo que solicitan los clientes, también estos procesos consumen la mayor parte de los recursos de la organización.

- ✓ Compra de Medicina e Insumos
- ✓ Almacenaje



- ✓ Control de Inventarios (Cantidad y fechas)
- ✓ Recepción y Perchado
- ✓ Ventas

### **Procesos de Apoyo**

Son los que brindan soporte a los principales procesos, de los cuales se tiene:

- ✓ Gestión de Contabilidad
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Sistemas
- ✓ Mantenimiento

### **2.4.3. Identificación de riesgos asociados**

#### **Procesos Estratégicos**

- ✓ Competencia: Gran variedad de empresas farmacéuticas, sucursales, negocios similares que tengan la misma actividad, farmacias con gran acogida, bodegas distribuidoras de insumos médicos.
- ✓ Falta de innovación: Ofertas y descuentos en medicamentos e insumos médicos, publicidad de la farmacia, promociones, beneficios a clientes frecuentes o que estos lleven referidos al negocio, mejoras en las instalaciones.
- ✓ Capacitación de los empleados: Falta de conocimiento de los trabajadores con respecto al desempeño de ciertas actividades, no

conocer el nombre genérico de ciertos medicamentos, ingreso de mercadería.

- ✓ Redes sociales e internet: Poco uso o uso incorrecto de las redes sociales, publicidad en redes sociales, falta de una página web en la que explique información de la empresa y los medicamentos e insumos que esta posee.
- ✓ Proveedores: Fallas en la gestión de la distribución de medicamentos e insumos médicos, falta de compromiso por parte de algunos proveedores y constante cambio de precios de los productos.

### **Procesos Operativos o Críticos**

- ✓ Compra de Medicina e Insumos: Mantener productos defectuosos, productos con fechas cortas, contar con cajas vacías o incompletas.
- ✓ Almacenaje: Contaminación cruzada por mascotas, climatización deficiente, mala ubicación de los productos por lo que muchos de estos pueden terminar dañados.
- ✓ Control de Inventarios: No cotejar físico con el sistema, no enlistar fechas de productos, ignorar las transferencias (ingresos y egresos) de productos, falta de supervisión.
- ✓ Recepción y Perchado: Conteo incorrecto de productos, incorrecta elección de productos en mostrador, sobreexposición de productos en estanterías.
- ✓ Ventas: Recepción de billetes falsos, robos, entrega de cambio erróneo, entrega de productos similares (nombres parecidos o de

diferentes laboratorios), entrega de productos psicotrópicos o contraindicados.

### **Procesos de Apoyo**

- ✓ Administración: Falta de apoyo y responsabilidad por parte de los directivos, poca innovación con respecto a las instalaciones y productos brindados por la farmacia.
- ✓ Desarrollo organizacional: Poca motivación a los empleados, falta de motivación y promociones a los clientes, seguridad y salud laboral a los trabajadores.
- ✓ Infraestructura: Mejoras en las instalaciones de la farmacia, innovación en las perchas, rótulos y etiquetas empleados para el reconocimiento de los medicamentos e insumos médicos que se vayan a distribuir.
- ✓ Mantenimiento: Descuido de las instalaciones y falta de mantenimiento de estas, mejoras en las instalaciones de la farmacia y de los lugares donde se vayan a exhibir o hallar los medicamentos (perchas).
- ✓ Sistemas: Actualización constante de los programas contables para el registro de ingreso de mercadería, ingresos y egresos y el manejo correcto de la contabilidad que se lleve a cabo en la farmacia.

Una vez analizados los riesgos asociados a los procesos, es recomendable aplicar un mapa de riesgos para gestionar el riesgo de manera oportuna y preventiva, además que presenta una panorámica de los riesgos a los que se expone una empresa.

A continuación, se va a presentar de manera gráfica la probabilidad y el impacto de los riesgos hallados, tomando en cuenta las tablas y clasificando los riesgos más relevantes.

### **Riesgos relevantes**

1. Competencia con otras farmacias.
2. Pocas ofertas y promociones.
3. Falta de capacitación a los empleados.
4. Poco compromiso por parte de los proveedores.
5. Medicamentos o insumos defectuosos o caducados.
6. Mal almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos.
7. Error al momento de ingresar la mercadería al sistema.
8. Error al realizar el inventario de mercadería.
9. Mal uso del sistema contable.

*Tabla 5: Probabilidad de ocurrencia del riesgo*

---

**Probabilidad de ocurrencia**

---

Leve	1
No probable	2
Probable	3
Muy probable	4
Esperado	5

Nota. Elaborado por las autoras.

*Tabla 6: Impacto del riesgo*

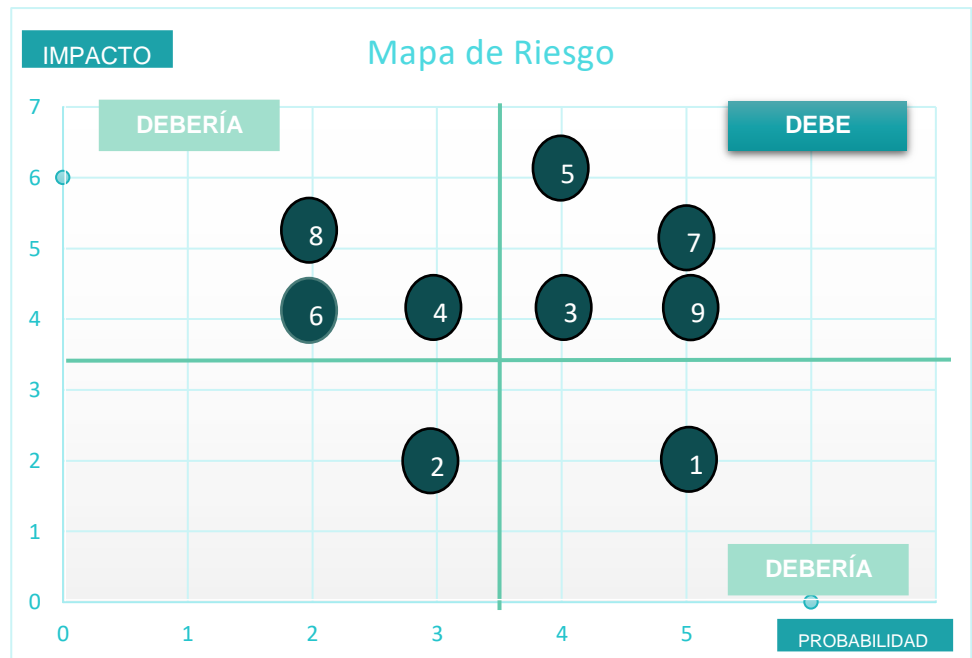
---

**Impacto**

---

Bajo	1
Moderado	2
Alto	3
Significativo	4
Crítico	5

Nota. Elaborado por las autoras.



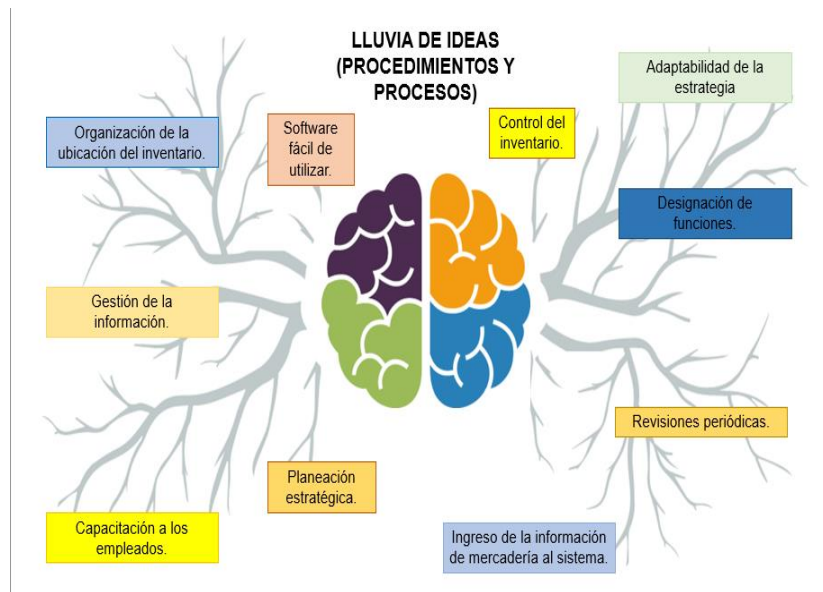
*Gráfico 7: Mapa de Riesgos, es una herramienta que indica la probabilidad e impacto de que ocurra cada riesgo identificado con anterioridad.*

Como se pudo analizar en el gráfico anterior, existen cuatro riesgos que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que causan gran impacto en la farmacia, por ende, se deben tomar en cuenta de manera relevante ya que pueden perjudicar de manera crítica a la empresa.

Entre los riesgos más importantes que se pudo determinar están: la falta de capacitación a los empleados ya que, si no pueden realizar bien su trabajo, pueden cometer errores significativos para la farmacia, los productos defectuosos y caducados afectan a la salud de los clientes y el mal uso del software puede ocasionar pérdidas económicas y del inventario de la farmacia.

#### **2.4.4. Brainstorming de procedimientos y procesos**

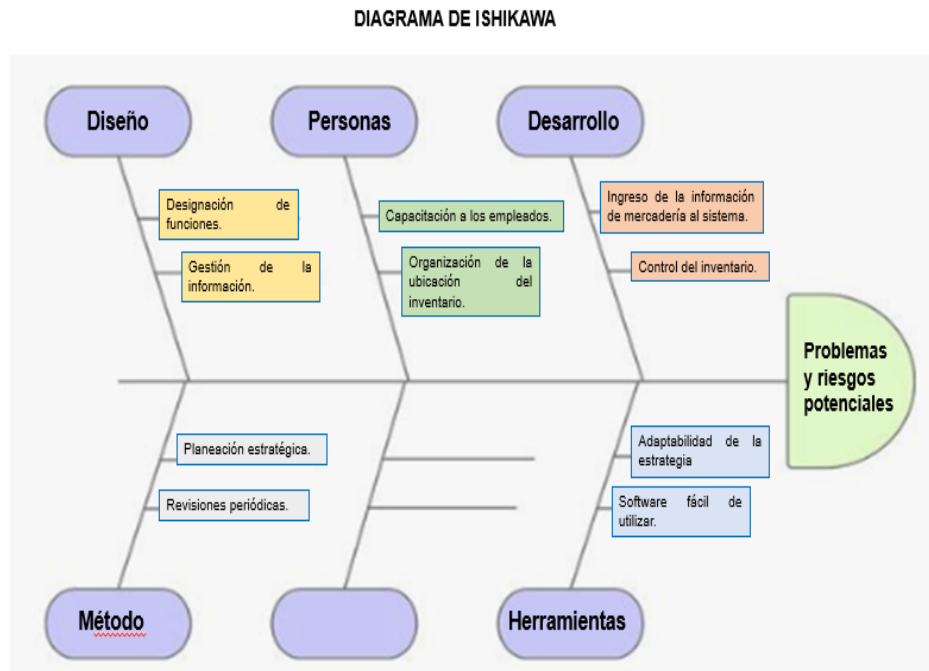
- ✓ Designación adecuada de funciones a los empleados para que exista un correcto desempeño de estas.
- ✓ Buena gestión de la información con respecto al nombre de los medicamentos e insumos médicos, tanto en su nombre comercial como en su nombre genérico.
- ✓ Capacitación periódica a los empleados según las actualizaciones que se vayan haciendo en el mercado y localización rápida de los medicamentos.
- ✓ Organización de los medicamentos e insumos médicos en orden alfabético y con su respectivo etiquetado.
- ✓ Agregar una sección para productos con fecha corta (próximos a expirar en los siguientes 3 meses).
- ✓ Ingreso correcto de la información de la mercadería al sistema y en el índice correcto.
- ✓ Control periódico del inventario.
- ✓ Analizar la planeación estratégica y sus objetivos para lograr las metas y que exista una mejora continua en la farmacia.
- ✓ Revisiones periódicas con respecto al trabajo realizado en la farmacia.
- ✓ Implementar un sistema contable (software) que los empleados puedan utilizar de manera fácil y eficiente.



**Gráfico 8:** Brainstorming de procedimientos y procesos, se detallan las ideas generadas por el personal en conjunto con las autoras para la determinación de procedimientos y procesos.



## 2.4.5. Diagrama de Ishikawa de procedimientos y procesos



*Gráfico 9: Diagrama de Ishikawa de procedimientos y procesos, se identifican las causas de los potenciales riesgos y como mitigarlos.*

Analizando el diagrama de Ishikawa o diagrama de “espina de pescado” presentado en el gráfico anterior, se pudo clasificar algunas ideas del “Brainstorming” en ciertas categorías.

En la categoría “Diseño”, se refiere a lo que se va a aplicar en la empresa y cómo se va a realizar, también se toma en cuenta los procesos que se van a llevar a cabo después de haber analizado los riesgos que tiene la farmacia.

En la categoría “Personas”, se toma en cuenta al personal de la empresa y las acciones que se deben llevar a cabo para que exista una

mejora continua en el desempeño de las funciones, todo esto con el fin de evitar que ellos cometan errores que perjudiquen de gran manera a la empresa.

En la categoría “Desarrollo”, se consideraron los procesos a realizar con respecto al inventario de mercadería (medicamentos e insumos médicos), la información y el ingreso de mercadería al sistema.

En la categoría “Método”, se tomó en cuenta la planeación estratégica que se analizó previamente y los controles que se deben realizar de manera periódica con respecto a cada una de las funciones que ya se han analizado.

Finalmente, en la categoría “Herramientas”, se detallaron las causas menores que serán de gran influencia con respecto a las categorías incluidas en el diagrama y que serán de gran ayuda como soporte de estas.

#### **2.4.6. Diseño de indicadores asociados a los subprocesos**

Después de haber analizado los riesgos asociados a los procedimientos y procesos, su probabilidad de ocurrencia e impacto y si estos pueden afectar de gran manera a la farmacia, se debe proponer un Sistema de Gestión por procesos para que exista una mejora continua en los subprocesos, por ende, para garantizar que exista eficiencia y eficacia en cada uno de ellos, se planteó una propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos ubicado en la sección de Apéndices.

## 2.5. Elaboración del informe final

Como se mencionó en el punto anterior, se procedió a la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos el cual cuenta con gráficos que sean de fácil comprensión para el lector, debido a que es extenso, se decidió realizar dos manuales, en el Apéndice A, se indicará la introducción, objetivos, alcance, políticas, procedimientos y las funciones que deben realizar los empleados.

En el Apéndice B, se detallarán los procesos que se deben realizar en la Farmacia y los Procesos Operativos, estos que se mencionaron al final, describirán a detalle todos los procedimientos y pasos que se deben seguir para utilizar de manera correcta el software.

Estos manuales se realizan con el fin de que los trabajadores de la farmacia no tengan problemas al momento de desempeñar sus funciones en esta y que, si es que tienen dudas con respecto a su trabajo, se puedan guiar y así, no cometan errores y a su vez, brindar un servicio de calidad hacia los clientes.

# CAPÍTULO 3

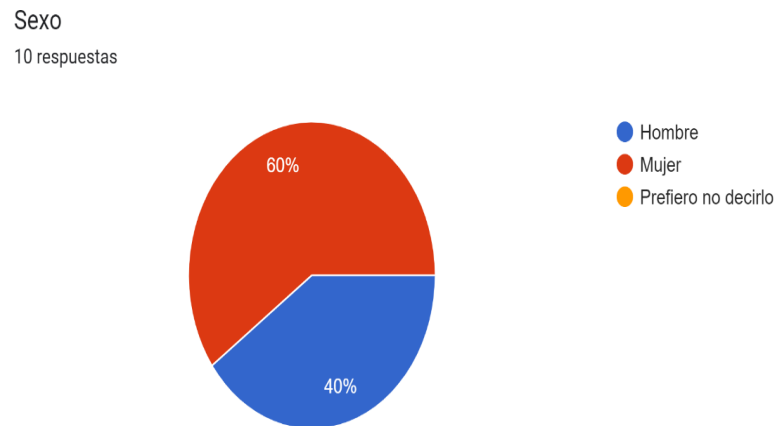
## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### Fase 3: Verificar

A continuación, se presentan los resultados que se han obtenido de acuerdo antes de la metodología aplicada en el capítulo anterior.

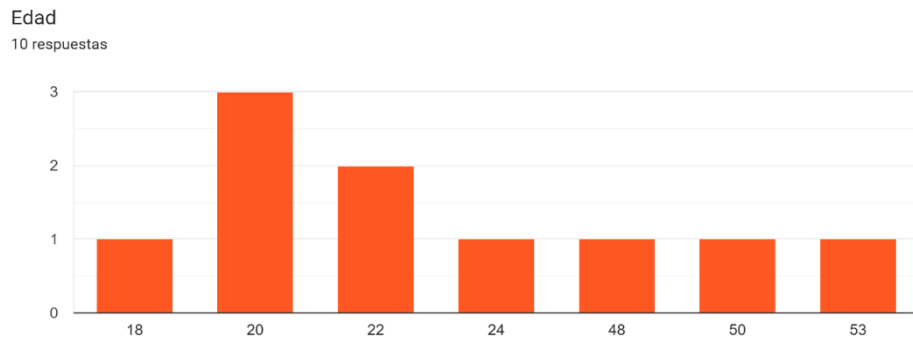
#### 3.1. Análisis de encuesta previa al uso del Manual

Según la encuesta realizada hacia el personal y encargados de la farmacia, se presenta el siguiente análisis:



*Gráfico 10: Sexo de los empleados, es importante conocer como se segmenta el personal.*

En Farmacias Naya, existe un mayor porcentaje de personal femenino que se encuentra desempeñando sus actividades.

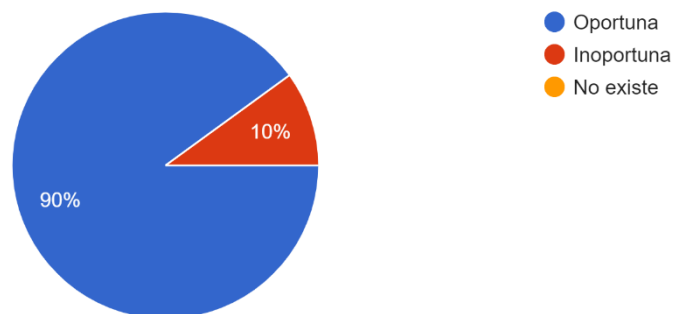


*Gráfico 11: Edad de los empleados.*

Se puede destacar que la mayoría de los trabajadores que pertenecen a la farmacia, son menores a los 25 años y que la mayoría tiene 20 años, es decir, muchos de los trabajadores son bastante jóvenes y que no cuentan con estudios universitarios culminados.

La provisión y entrega de los medicamentos lo realiza de una manera:

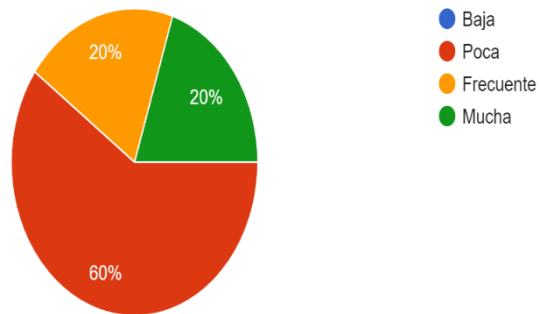
10 respuestas



*Gráfico 12: Grado de satisfacción de entrega de medicamentos, indica que tan oportuna es la provisión y entrega de los medicamentos*

La provisión de medicamentos que realiza la farmacia es de manera oportuna, es decir, su sistema es bastante eficiente y cuenta con puntualidad y calidad en sus entregas.

¿Con que frecuencia se le informa al cliente que no se tiene stock del producto solicitado?  
10 respuestas

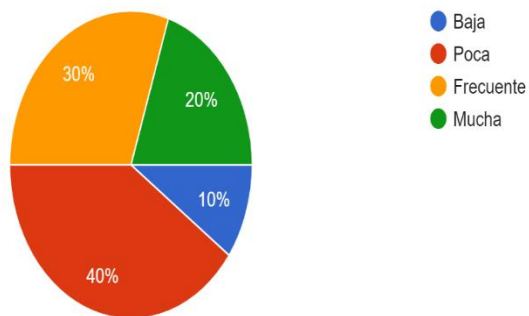


**Gráfico 13:** Frecuencia con la que no se tiene stock, muestra cuan frecuente se suele responder con una negativa a una solicitud del cliente.

Se refleja que solo dos personas consideran que se tiene poco stock en la farmacia, mientras que otras dos personas consideran que frecuentemente se quedan con poco stock, mientras que el resto de los encuestados piensan que se tiene un stock razonable.

En caso de no contar con un producto ¿Con que frecuencia suele recomendar un sustituto?

10 respuestas

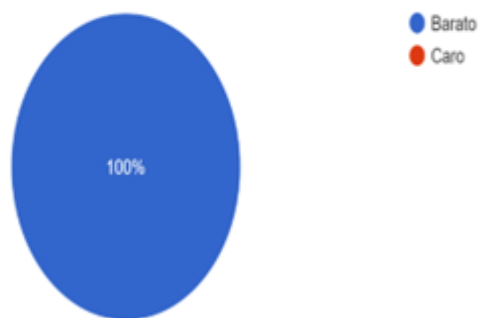


*Gráfico 14: Frecuencia para recomendar un sustituto, refleja con que frecuencia los trabajadores recomiendan productos genéricos.*

Debido a que no se cuenta con la capacitación adecuada al personal, pocos trabajadores suelen recomendar un sustituto a varios medicamentos ya que varios de estos, no tienen conocimiento de los medicamentos sustitutos.

El precio del medicamento en relación con otras farmacias es:

10 respuestas

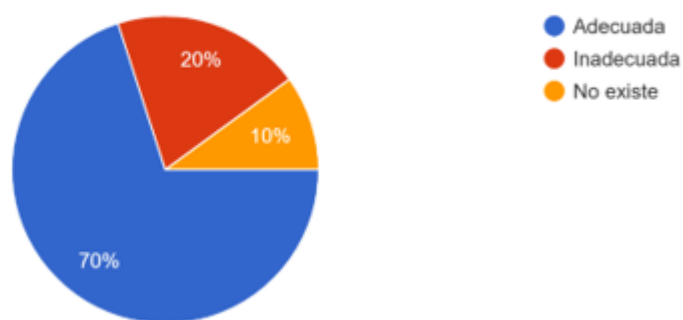


*Gráfico 15: Relación precio del medicamento con la competencia, muestra si en comparación el precio es mayor o menor.*

Se reconoce que Farmacias Naya maneja un precio competitivo en comparación con altas cadenas farmacéuticas y distribuidoras.

La asesoría brindada por el farmacéutico fué:

10 respuestas

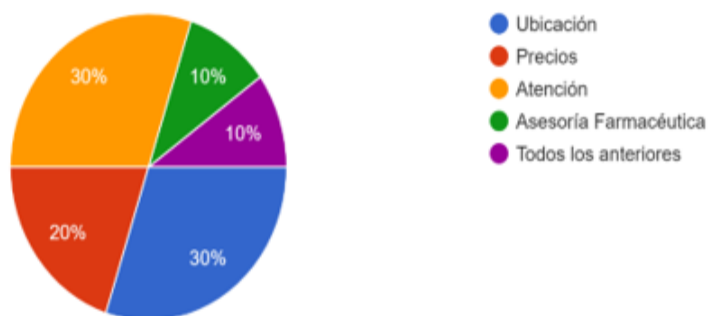


*Gráfico 16: Asesoría brindada por el farmacéutico, demuestra si el farmacéutico cumple con los parámetros establecidos en el manual.*

A pesar de la poca capacitación que tiene el personal de la farmacia, ellos asesoran a los clientes en caso de que tengan dudas con respecto a ciertos medicamentos, sin embargo, es necesario el uso de un manual para que lo puedan hacer de manera correcta.



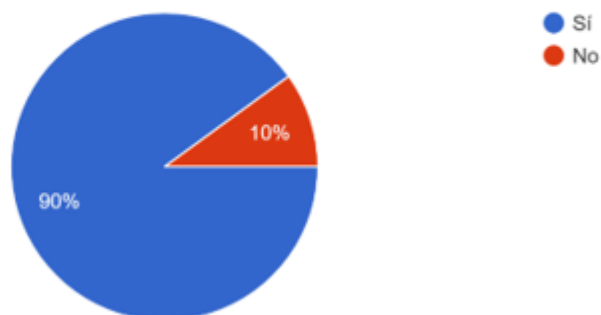
Considera que los clientes acuden a la farmacia por:  
10 respuestas



*Gráfico 17: Factores por los que los clientes acuden a la farmacia, se detallan los factores de mayor incidencia para la farmacia.*

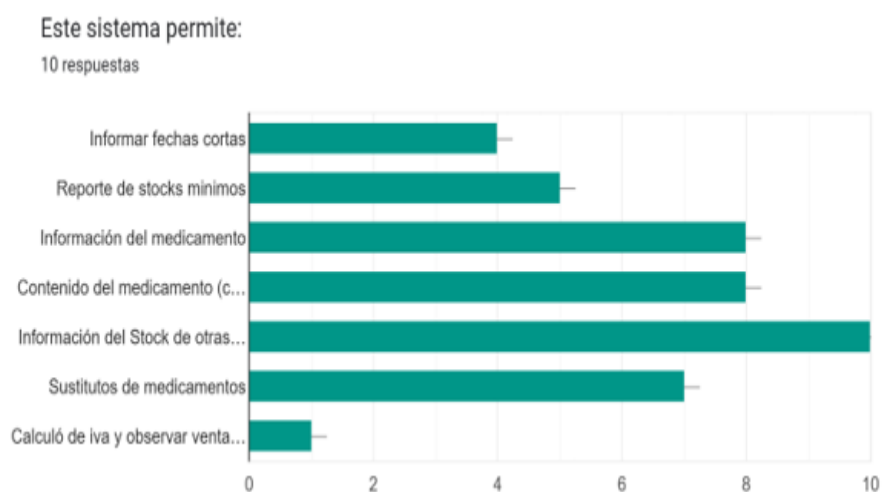
Entre los factores que destacan a la farmacia, entre las opciones más atractivas para los clientes hacia Farmacia Nayu son: la Atención brindada y su Ubicación, esto quiere decir que los trabajadores son muy amables con los clientes y algunos de ellos realizan bien su trabajo, también las sucursales se encuentran ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad.

Cuenta con sistema computarizado para la atención al cliente:  
10 respuestas



*Gráfico 18: Software utilizado para la atención al cliente, se verifica que sea de conocimiento general el Sistema Bolívar.*

El personal de la farmacia sabe que existe un sistema computarizado, sin embargo, muchos de ellos no saben cómo utilizarlo e incluso, muchos de ellos lo utilizan, pero de manera incorrecta.



*Gráfico 19: Funciones del software de la farmacia, se verifica que tanto conoce el colaborador sobre las funciones del Sistema Bolívar.*

Se puede analizar que, aunque el sistema tiene varias funciones, no todo el personal las conoce o acostumbra a utilizarlas.

### 3.2. Análisis de la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos

Se presenta las diferencias observadas en el uso del Manual de Procedimientos y la explicación empírica por parte del personal con 2 trabajadores del curso JHIRE.

*Tabla 7: Validación de Manual de Políticas y Procedimientos (Sistema)*

	<b>USO DE MANUAL</b>	<b>EXPLICACIÓN EMPIRICA</b>
	<b>Trabajador N°1</b>	<b>Trabajador N°2</b>
Tiempo Promedio de Apertura de Caja	3 min	10 min
Tiempo Promedio de Facturación Producto	2 min	8 min
Tiempo Promedio de Búsqueda de Productos	2 min	5 min
Tiempo Promedio de Ingreso de Productos (Sistemas)	3 min	3 min
Tiempo Promedio de Egreso de Productos (Sistemas)	3 min	5 min
Tiempo Promedio de Devolución de un Producto (Sistemas)	3 min	5 min

Cantidad de veces que recomendó un sustituto (turno)	9	2
Tiempo Promedio de Cierre de Caja	5 min	12 min

Nota. Elaborado por las autoras.

Al brindar a los trabajadores los materiales e instrumentos para el correcto uso del sistema “Bolívar”, se evidencia que, con el uso del Manual de Políticas y Procedimientos, se tiene una reducción de tiempo al usar el sistema, lo cual refleja una mejora en el uso del tiempo y una eficiente atención al cliente.

*Tabla 8: Validación de Manual de Políticas y Procedimientos (Funciones)*

	USO DE MANUAL		EXPLICACIÓN EMPIRICA
	Trabajador N°1	Trabajador N°2	
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
Saludar al Cliente	X		X
Escuchar solicitud del Cliente o Receta	X		X
Preguntar síntomas y tiempo de estos	X		
Recomendar medicamento de ser necesario	X		X

---

**DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTO**

---

Cotejar el medicamento físico con el indicado en el sistema	X	X
Comprobar que el medicamento tenga buen aspecto y no este vencido	X	
Indicar dosis del medicamento	X	
Entregar medicamento en un empaque seguro	X	X
Despedirse del Cliente	X	X

---

**RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS DE BODEGA**

---

Cotejar medicamento físico con el listado de "Egreso de Bodega Marina"	X	X
Registrar en el documento fecha de caducidad.	X	X

---

---

Firmar documento con rubrica y fecha, además agregar las novedades pertinentes.	X		
Informar novedades al Supervisor por medio de "WhatsApp"	X		X
Ingresar Transferencia en el Sistema.	X		X

### **UBICACIÓN DE MEDICAMENTOS**

Colocar productos en orden alfabético	X		
Mantener lengüeta de la caja para ubicar los medicamentos fraccionados	X		X
Mantener los medicamentos necesarios en refrigeración	X		X

---

Llevar un registro del control de temperatura	X	X
---	---	---

Nota. Elaborado por las autoras.

Al revisar el Check List presentado es preciso argumentar que al validar el Manual de Políticas y Procedimientos (Funciones) los procedimientos en cada proceso se cumplen con mayor rigurosidad y eficiencia dejando de lado errores de olvido o disminución de pasos.

### 3.3. Análisis Costo-Beneficio de la Propuesta

Se revisa el costo (inversión) y los beneficios (ganancias) en relación con la creación, diseño e implementación del Manual de Políticas y Procedimientos de Farmacias Nayu.

#### Costos Incurridos por la Farmacia

Sueldo Semanal Pasante: \$50.00

Hora Hombre Pasante: \$1.67

*Tabla 9: Costos Incurridos en la Propuesta*

Actividades	Tiempo Incurrido (minutos)	Personas Involucradas	Costo
Reunión Inicial	30	1	\$ 0,94

Segunda Reunión	45	3	\$	3,75
(Conversación con el Personal)	180	2	\$	10,00
(Observación)	120	1	\$	3,33
Capacitación sobre el Sistema	180	1	\$	5,00
Revisión de Manual	120	1	\$	3,74
Prueba con el uso del Manual	150	1	\$	4,17
Prueba Empírica	165	1	\$	4,58
<b>COSTOS INDIRECTOS INICIALES</b>			<b>\$</b>	<b>35,51</b>
Diseño del Manual			\$	-
Ajuste del Manual			\$	-
Impresión del Manual			\$	7,50
Impresión de Reporte de Medicamentos			\$	1,00
<b>COSTOS DIRECTOS INICIALES</b>			<b>\$</b>	<b>8,50</b>
Implementación del Manual	240	2	\$	13,33
Actualización del Manual	240	1	\$	7,48
Validación del Uso del Manual	720	1	\$	22,44
<b>COSTOS INDIRECTOS ANUALES</b>			<b>\$</b>	<b>43,25</b>



Impresión del Manual	\$	11,25
Impresión de Reporte de Medicamentos	\$	2,00
<b>COSTOS INDIRECTOS ANUALES</b>	<b>\$</b>	<b>13,25</b>
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>\$</b>	<b>100,51</b>

Nota. Elaborado por las autoras.

### Beneficios para la Farmacia

Al analizar la reducción del tiempo en varios procesos de farmacia, se presentará como beneficia al negocio, por ende, se muestra cómo se componen en promedio las ventas en un día de trabajo normal.

*Tabla 10: Representación Porcentual de Ventas*

TURNOS	HORAS	% De Ventas Por Horas	% De Ventas por Turno
1er Turno	07:00 - 08:00	16%	58%
	08:00 - 09:00	13%	
	09:00 - 10:00	6%	
	10:00 - 11:00	4%	
	11:00 - 12:00	9%	
	12:00 - 13:00	10%	
2do Turno	13:00 - 14:00	11%	42%
	14:00 - 15:00	9%	

15:00 - 16:00	3%
16:00 - 17:00	10%
17:00 - 18:00	4%
18:00 - 19:00	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaborado por las autoras.

Se denota que en el inicio de cada turno es cuando se tiene el punto alto en ventas, por lo que una disminución en el tiempo de Apertura de Caja asegura mantener o incrementar el porcentaje de ventas.

*Tabla 11: Representación Porcentual de 1era Hora de Trabajo*

<b>Horas</b>	<b>% de Ventas por Minutos</b>	<b>Representación de Venta 1era Hora</b>
7:00 a 7:10	20%	3,20%
7:10 a 7:20	17%	2,72%
7:20 a 7:30	16%	2,56%
7:30 a 7:40	15%	2,40%
7:40 a 7:50	15%	2,40%
7:50 a 8:00	17%	2,72%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>16%</b>

Nota. Elaborado por las autoras.

Se analizará el beneficio de reducir la Apertura de Caja del 1er turno de 10 minutos a 3 minutos por lo que se usara la siguiente tabla para entender cómo se desglosan los minutos de la 1era Hora en ventas.

*Tabla 12: Comparación Monetaria con diferentes tiempos de Apertura de Caja*

<b>Tiempo</b>	<b>Representación de Venta al día</b>	<b>Valor al Dia</b>	<b>Valor Semanal</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor al año</b>
10 min	3,20%	\$ 3,20	\$ 19,20	\$ 83,20	\$ 998,40
3 min	0,96%	\$ 0,96	\$ 5,76	\$ 24,96	\$ 299,52
7 min	2,24%	\$ 2,24	\$ 13,44	\$ 58,24	\$ 698,88

Nota. Elaborado por las autoras.

Esa demora de 10 minutos representaba el 3.20%, que en valor monetario eran \$3.20 al día, \$19.20 a la semana y \$998.40 al año. Ahora con la demora de 3 min o el 0.96% de las ventas se puede decir que se pierde \$0.96 al día, \$5.76 a la semana, \$299.52 al año. Pero se presenta el ahorro del 2.24% de las ventas al día, es decir se logra recuperar al año \$698.88.

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Fase 4: Actuar

#### 4.1. Conclusiones

- ✓ Al definir la dirección de Farmacias Naya con la Misión, Visión y Valores, se logró proporcionar un punto de partida para la organización.
- ✓ El análisis interno y externo permitió encontrar fortalezas y puntos de mejora para la implementación de estrategias.
- ✓ Se logro estandarizar los procesos y procedimientos del negocio en el Manual de Procedimientos.
- ✓ La implementación del Manual de Procedimientos facilitó la capacitación del personal en cuanto a sus funciones y la frecuencia con las que se realizan.
- ✓ Se evidenció la reducción del tiempo en varios procedimientos del sistema como apertura de caja, venta con sustitutos y cierre de caja.

## 4.2. Recomendaciones

- ✓ Es de suma importancia que los participantes de las Áreas ya mencionadas pongan en práctica el Manual de Políticas y Procedimientos, con el fin de capacitarse de forma adecuada y sencilla.
- ✓ Se recomienda la implementación de “Fechas Cortas” en el sistema.
- ✓ Se debe realizar un análisis de cada producto en el sistema para verificar y agregar su contenido.
- ✓ Capacitar al personal con mayor frecuencia especificando productos genéricos y comerciales.
- ✓ Informar sobre los cambios realizados (Ingreso de mercadería, cambio en precios, inclusión de servicios) en un chat o foro grupal.
- ✓ Se recomienda al encargado de farmacia estar abierto a subgerencias del personal para la continuación del ciclo PHVA.

# BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ambit. (2015). Obtenido de <https://www.ambit-bst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm>
- ✓ ARCSA. (2021). Regulación ARCSA. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/documentos-vigentes/>
- ✓ Carrera. (2015). Obtenido de <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>
- ✓ *Dropbox*. (2022). Obtenido de <https://experience.dropbox.com/es-la/resources/pdca>
- ✓ Empresa, H. d. (2013). *Investigación primaria*. Obtenido de <https://historiadelaempresa.com/investigacion-primaria>
- ✓ FDA, U. F. (2018). *Medicamentos Genéricos: Preguntas y Respuestas*.
- ✓ Guerrero, C. (2015). *Manual de Políticas de una empresa*. Obtenido de <https://www.gestion.org/manual-de-politicas-de-una-empresa/>
- ✓ Knowledge, G. p. (2016). *Mejora continua*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- ✓ La Salud es de Todos . (1 de Septiembre de 2019). Obtenido de Medicamentos a Un clic: [http://medicamentosau clic.gov.co/contenidos/genericos\\_marca.aspx](http://medicamentosau clic.gov.co/contenidos/genericos_marca.aspx)
- ✓ Ponce Talancón, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales". *Contribuciones a la Economía*.
- ✓ Productivity, T. (2012). *Think Productivity*. Obtenido de <https://think-productivity.com/diagrama-ishikawa/>

- ✓ RAE. (2014). *Diccionario de la Real Academia de la lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/manual>
- ✓ RCFEF. (2019). *RCFEF*. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/ESTABLECIMIENTOS-FARMACEUTICOS.pdf>
- ✓ Tague, N. R. (2015). *The Quality Toolbox* (2 Edition ed.). Milwaukee: ASQ Quality Press.
- ✓ Williams, A. (2015). *Netinbag*. Obtenido de <https://www.netinbag.com/es/education/what-does-a-pharmacy-accountant-do.html>
- ✓ Zerda, G. (2020). *Latinoamérica Retail*. Obtenido de <https://latinoamerica-retail.com/visual-merchandising-catman-los-efectos-positivos-del-micro-layout-en-el-retail/>

# APÉNDICES

## APÉNDICE A




# **Farmacias Nayu**

## **Manual de Políticas y Procedimientos**



**Elaborado por:**


Lisette Adriana Morán Villacís  
Melannie Paula Guerrón Paucarima


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN - 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	1	de	34


**Tabla de Contenido**


<b>1. Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objetivos y Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Políticas de la farmacia.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Procedimientos de la farmacia.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Actividades del personal.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Actividades del Supervisor .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2. Actividades del Micro Layout.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3. Actividades del Contador .....</b>	<b>13</b>
<b>5.4. Actividades del Auxiliar de Farmacia.....</b>	<b>15</b>


<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>		<b>MPP – FN – 001</b>			
			<b>Versión:</b>		1	
			<b>Página:</b>		2	de
<b>Introducción</b>						
<p>El presente manual se realizó con el fin de que presentar las políticas y procedimientos que se deben seguir paso a paso para que la farmacia se pueda desenvolver de manera fácil, eficiente y eficaz, teniendo en cuenta que los trabajadores lo tengan como guía para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Además, también cuenta con gráficos que indican los procesos que se deben seguir, las políticas de la empresa y las funciones que debe realizar cada miembro del equipo.</p>						
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>		-				
<b>Aprobado por:</b>		-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>		<b>MPP – FN – 001</b>			
			<b>Versión:</b>		1	
			<b>Página:</b>		3	de
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Brindar al personal de la farmacia información útil y necesaria a través de un manual de políticas y procedimientos para que los trabajadores de la empresa puedan desarrollar sus funciones de manera correcta.</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>El manual está dirigido tanto para el personal administrativo de la farmacia como para los trabajadores con el fin de que sirva como guía en el desempeño de sus actividades.</p>						
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>		-				
<b>Aprobado por:</b>		-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>		<b>MPP – FN – 001</b>			
			<b>Versión:</b>		1	
			<b>Página:</b>		4	de
<p><b>Políticas de la empresa</b></p> <p>Se busca implementar el uso correcto de los medicamentos incluyendo el buen servicio que se debe brindar para ello, esto se realiza con el fin de que exista una mejora continua realizandoun control de calidad con los medicamentos y desempeñando demanera correcta y eficiente, las funciones designadas a cada empleado.</p> <p><b>Procedimientos</b></p> <p>El presente manual indica todas las funciones que deben seguirlos empleados para que se puedan desenvolver de manera correcta y sin errores, brindando un servicio de calidad y despachando medicamentos que beneficien al máximo a los clientes, por ende, es recomendable leerlo y seguir cada uno delos procedimientos.</p>						
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>		-				
<b>Aprobado por:</b>		-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	5	de	34
<b>Actividades del Supervisor</b>					
<p>A continuación, se describirán las actividades que cumple el Supervisor de farmacia.</p>					
<p><b>Auditoría</b></p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar auditorías internas asignadas por el auditor interno senior.</li> <li>✓ Elaborar informes de auditoría interna.</li> <li>✓ Dar seguimiento de los acuerdos establecidos por los auditados durante la emisión del informe de auditoría interna y/o informes emitidos por auditores externos.</li> <li>✓ Dar apoyo en la ejecución de auditorías ISO.</li> </ul>					
<p><b>Administración</b></p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controlar la recepción de vouchers de Tarjeta de Crédito de los puntos de venta, a nivel nacional de las tres Unidades de Negocio para su posterior envío a la entidad bancaria responsable.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>		<b>MPP – FN – 001</b>			
			<b>Versión:</b>		1	
			<b>Página:</b>		6	de
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reforzar mensualmente el proceso de vouchers de tarjetas de crédito a PDV que tengan incumplimientos.</li> <li>✓ Controlar, depurar y cuadrar los cupones y retenciones generadas en puntos de para su posterior entrega al área Comercial y Tributaria (respectivamente).</li> <li>✓ Controlar las cancelaciones de Servicios Básicos mensualmente (débito bancario, caja chica, facturación).</li> <li>✓ Gestionar Vuelos y Hospedajes de acuerdo con el presupuesto del mes y según las políticas establecidas.</li> <li>✓ Controlar y gestionar a tiempo toda la documentación correspondiente en el caso de Asaltos y Siniestros siendo un intermediario entre la Operación y Finanzas para reclamos con la aseguradora.</li> </ul>						
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>		-				
<b>Aprobado por:</b>		-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	7	de	34
<p><b>Coordinación y Supervisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar el proceso de almacenamiento, gestión del stock y suministro, así como los procedimientos de higiene y seguridad, herramientas y protocolos (control de plagas y roedores), implementando controles de calidad apropiados y registros para asegurar buenas condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad y exposición a la luz) y disponibilidad de fármacos y material médico de acuerdo con los protocolos de MSF, las regulaciones nacionales y en cooperación con el departamento de logística.</li> <li>✓ Coordinar la entrega, recepción y el registro de los pedidos locales o internacionales, en estrecha coordinación con el departamento de logística, actualizando los expedientes de existencias e informando a los gerentes del turno el estado (faltantes, exceso de aprovisionamiento, fechas de caducidad), con el fin de asegurar de forma permanente los niveles de seguridad del stock y asegurar el manejo eficiente del stock.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				





	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	8	de	34
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar los pedidos de material médico y fármacos para asegurar un patrón de consumo eficiente y apropiado bajo las restricciones del presupuesto.</li> <li>✓ Supervisar el suministro de fármacos a los pacientes, según las prescripciones médicas, informando luego los patrones de consumo.</li> <li>✓ Garantizar el suministro eficiente a otras farmacias gestionadas o apoyadas por MSF según los pedidos y stocks, y usando la cadena de frío cuando sea necesario.</li> <li>✓ Monitorear y analizar los pedidos de farmacias dependientes para evitar roturas de stock o tener fármacos que hayan caducado.</li> <li>✓ Informar sobre el consumo de fármacos entregado según los protocolos previendo necesidades futuras, para racionar el presupuesto y garantizar la disponibilidad.</li> <li>✓ Registrar en el ordenador todos los elementos recibidos y entregados además de ayudar en la formación del personal de enfermería sobre la entrega de fármacos y sus efectos secundarios.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	9	de	34
<p><b>Responsabilidades específicas en la sección MSF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar en los inventarios de farmacia de acuerdo con el cronograma.</li> <li>✓ Analizar los consumos de acuerdo con los protocolos de MSF y estar al pendiente de evitar rupturas de stock.</li> <li>✓ Supervisar y gestionar los pedidos de medicamentos de las farmacias del proyecto vía remota (definición, preparación, empaquetado); coordinar con el Área Logística el transporte y recepción de los ítems (Wall Bill, Packing List).</li> <li>✓ Asegurar un monitoreo con los stocks de las farmacias de los puntos de intervención del Proyecto, informando luego los patrones de consumo y manteniendo las condiciones para garantizar su progreso terapéutico.</li> <li>✓ Asegurar un monitoreo remoto continuo (semanal) de los stocks de las farmacias de los puntos de intervención del Proyecto (ZAR y CAI).</li> <li>✓ Realizar y apoyar a las unidades de consumo (CAI, ZAR) en la gestión de donación de medicamentos/material médico de acuerdo con los Protocolos MSF.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	10	de	34
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hay que asegurar que lo botiquines, maletas de emergencia y demás stock de medicamentos estén surtidos y vigentes en todos los puntos de intervención (ZAR, CAI, oficinas, casas, etc.).</li> <li>✓ Ayuda en la formación del personal sanitario responsable de farmacia sobre gestión del stock y suministro.</li> <li>✓ Elaborar el informe mensual de farmacia.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán			
<b>Revisado por:</b>		-			
<b>Aprobado por:</b>		-			

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>		<b>MPP – FN – 001</b>		
			<b>Versión:</b>		1
	<b>Página:</b>		11	de	34
<b>Actividades del Micro Layout</b>					
<p>A continuación, se describirán las actividades que cumple el Micro Layout (parte más estratégica de la estrategia de visualización de un negocio) de la farmacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se requiere su disponibilidad a tiempo completo.</li> <li>✓ Apoyar y dar seguimiento a portafolio de aperturas principalmente franquicias y analizar datos para la exhibición de los productos en la percha basado en herramientas de Category Management.</li> <li>✓ Analizar estratégicamente la información para asesorar en el diseño de Planogramas a Merchandising.</li> <li>✓ Ejecutar e implementar planogramas en PDV y sus mínimos de exhibición Visitar y revisar que se cumpla el diseño del planograma en el PDV.</li> <li>✓ Actualizar y plasmar en planogramas las estrategias de Category Management en las UN.</li> <li>✓ Ejecutar el cronograma de depuraciones de categoría.</li> <li>✓ Implementar el portafolio de productos en locales, nuevos, remodelados o traslados.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán			
<b>Revisado por:</b>		-			
<b>Aprobado por:</b>		-			

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	12	de	34
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el análisis y seguimiento a cargas de portafolio de nuevas aperturas de locales, principalmente franquicias.</li> <li>✓ Elaborar matrices de resultados para evaluación de las exhibiciones.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	13	de	34
<b>Actividades del Contador</b>					
<p>A continuación, se describirán las actividades que cumple el Contador de la farmacia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el registro y la conciliación de las obligaciones financieras que tenga la farmacia, analizando los costos y pagos que se deben realizar a los proveedores.</li> <li>✓ Manejo del rol de pagos de los trabajadores de la farmacia incluyendo los beneficios sociales siguiendo las normas tributarias vigentes.</li> <li>✓ Realizar el inventario de mercadería de los medicamentos e insumos médicos y hacer el respectivo registro en el software contable.</li> <li>✓ Tener conocimiento de las normas contables vigentes, normas tributarias y normativas relacionadas con la industria farmacéutica.</li> <li>✓ Realizar los pagos de manera puntual y pagar los impuestos evitando cualquier tipo de mora o multa que perjudique económicamente a la farmacia.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				



**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**

**MPP – FN – 001**

**Versión:** 1

**Página:** 14 de 34

- ✓ Tener control de los estados financieros, balances y reportes contables que tenga la farmacia.
- ✓ Proponer estrategias contables que ayuden con las ganancias anuales y que exista la reducción de costos operativos que no sean necesarios.
- ✓ Tener gran conocimiento en impuestos, retenciones y tributación.
- ✓ Corrección adecuada de errores en caso de existir y saber solucionar problemas que sean grandes o pequeños y que puedan perjudicar a la farmacia.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



### **Actividades del Auxiliar de Farmacia**

A continuación, se describirán las actividades que cumple el Auxiliar de farmacia también conocido como “Dependiente”, estesiempre debe estar apoyado por el Químico Farmacéutico y el Supervisor.

#### **Atención al cliente**

Es la participación del Auxiliar (momento en que atiende al Cliente), se enfoca en la resolución de problemas y necesidadesde los clientes, relacionadas a salud y bienestar, demostrando empatía, confianza y seguridad.


#### **Dispensación de Medicamentos**


Es el acto de entregar un medicamento, garantizando la efectividad y seguridad de la farmacoterapia prescrita.


- ✓ La realización de esta tarea exige mucha responsabilidad por parte del auxiliar de farmacia ya que debe contar con conocimientos teóricos sobre los productos que se venden.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	16	de	34
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los auxiliares de farmacia deben ser capaces de explicar a los pacientes cómo tomar los medicamentos de manera segura y eficaz, conocer los efectos secundarios y asegurarse que no existan contraindicaciones en caso de que tome otros tipos de medicamentos al mismo tiempo.</li> <li>✓ La dispensación no siempre se cumple, debido a la carga de trabajo, por las presiones que ejerce la propia población por la demora, con lo que el medicamento se convierte en un producto más que es adquirido a través de un acto de simple compra y venta conocido como “Despacho”.</li> </ul> <p><b>Etapas de la dispensación de medicamentos</b></p> <p><u>Recepción del paciente:</u> Saludar y presentarse.</p> <p><u>Lectura e interpretación de la receta:</u> Esta debería contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre genérico del medicamento.</li> <li>✓ Concentración (mg o ml).</li> <li>✓ Cantidad de unidades para el tratamiento.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	17	de	34
<p>✓ Instrucciones de uso o dosificación.</p> <p>✓ Firma y sello del prescriptor.</p> <p><u>Selección del medicamento:</u> Asegurarse que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento que se escoge, corresponda a lo prescrito.</p> <p><u>Acondicionamiento:</u> Comprobar que el medicamento tenga buen aspecto y no esté vencido, verificar que el envase primario y el secundario estén en buenas condiciones, que el nombre, concentración y forma farmacéutica descritos en la caja sean iguales a los de la etiqueta del frasco, ampolla o blíster.</p> <p><u>Información:</u> Brindarle al paciente la información verbal y/o escrita esencial para poder iniciar el consumo del medicamento en forma correcta y pueda conservarlo adecuadamente.</p> <p><u>Etiquetado y empaque:</u> Entregar el medicamento en empaque seguro, y acorde al tamaño necesario se utilizará la funda de</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	18	de	34
<p>plástico. En caso de ser necesario, se etiquetará el medicamento en el empaque seguro.</p> <p><u>Seguimiento:</u> Indicar al paciente cuando debe volver a la farmacia para recibir el medicamento para terminar el tratamiento. Hacer énfasis en los antibióticos.</p> <p><u>Identificar Problemas Relacionados con Medicamentos (PRMs):</u> Aplicar el proceso de la atención farmacéutica (Administración errónea, conservación inadecuada, duplicidad, contraindicaciones, etc.)</p> <p><u>Despedida:</u> Despedirse del cliente de manera amable y respetuosa. “Un gusto poder atenderlo señor, gracias por preferir Farmacias Nayu”.</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				



**Actividades manejo de medicamentos**


Recepción de medicamentos de Bodega: Se realiza la entrega de medicamentos de acuerdo con los registros de cantidades disponibles de cada localidad, así como **Cero Stock** y **peticiones por WhatsApp**.


Se receipta el medicamento en caja con su respectiva **hoja de despacho**, la cual se debe:

- ✓ Verificar que corresponda a lo entregado (Producto y Cantidad),
- ✓ Registrar en hoja despacho la fecha de caducidad.
- ✓ Registrar en hoja despacho el número Registro Sanitario.
- ✓ En el sistema hacer el “Ingreso de Transferencia” y verificar con hoja despacho.
- ✓ Actualizar la hoja “Productos (Fecha Corta)”.

Nota: Si en el sistema realiza el “Ingreso” de Bodega, acepta todos los productos en su Localidad, por lo que es necesario tenerlos físicamente en su local antes de realizar el ingreso en el sistema.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	20	de	34
<p><u>Petición de medicamentos entre locales:</u> En caso de no tener los medicamentos en su local, deberá revisar en el sistema si está disponible en otro local. Para lo cual deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar por WhatsApp la petición, a través del <b>Grupo Nayu</b>, indicando desde y hacia qué local lo requiere.</li> <li>✓ Si el local confirma la disponibilidad, este realizará el “Egreso” y le enviará por WhatsApp el <b>número de latransferencia</b>, caso contrario, informará por el mismo medio la no disponibilidad.</li> <li>✓ Para el traslado físico del medicamento, el personal de actividades entre locales lo pasará retirando desde el local que tiene disponible y entregando en el local de destino.</li> <li>✓ El pedido a transferir debe estar en funda plástica y bien identificado (Local de origen, Local de destino y código de transferencia).</li> <li>✓ A pesar de tener el número de transferencia en el sistema, es preferible esperar a que llegue el pedido y luego realizar el “Ingreso” para que la petición se cargue al sistema de su localidad (En caso de requerirse la Factura, se podrá</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	21	de	34
<p>realizar el “Ingreso”, quedando pendiente la entrega).</p> <p>Nota: Debe tomarse en cuenta los tiempos de traslado para que pueda coordinar con el Cliente y no tenga problemas con los tiempos de entrega.</p> <p>Nota 2: En caso de que se haya realizado la transferencia por error, lo que se realiza es aceptar la transferencia y hacer un egreso hacia la misma localidad para devolverlo.</p> <p><u>Pedido de nuevos medicamentos:</u> Existen Clientes que preguntan por algún medicamento que no se tiene disponible, para lo cual, en caso de repetirse la solicitud, se debe notificar al área Administrativa por WhatsApp para que analice si ameritala compra de este (Preferible en una solicitud, pedir variosmedicamentos que se requieran) y adicional se deberá marcar en el sistema como <b>Cero Stock</b>.</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				




En caso de que el cliente requiera que le consigan un medicamento, deberá cancelar del 25% al 50% del mismo y se le recogerá nombre y teléfono para ubicarlo cuando llegue el medicamento.

Ubicación de medicamentos: Los medicamentos recibidos se los debe ubicar acorde a lo requerido en cada local, unos lo realizan por


**Proveedor** y otros por **Orden Alfabético**.


- ✓ Se debe poner el producto recién llegado al final para que lo más antiguo se venda primero (Método FIFO).
- ✓ Se dejará abierta una lengüeta o pestaña de la caja, para ubicar fácilmente las cajas de medicamentos que no están completas o también llamadas Picadas, evitando así tener más de una caja picada.
- ✓ Se tiene medicamentos que requieren refrigeración para conservar su buen estado, para lo cual, se deben ubicar en el refrigerador y debe llevar un registro de control de temperatura para estos y los demás medicamentos.


<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	23	de	34
<p><u>Control de caducidad:</u> Continuamente se debe realizar la revisión de fechas de caducidad y separar los medicamentos próximos a caducar en el lugar establecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada día 24 del mes, se envía a bodega los medicamentos que están próximos a caducar, ya sean estos a 1, 2 o 3 meses dependiendo del proveedor.</li> <li>✓ Adicionalmente, se debe apoyar con el listado de <u>Productos (Fecha Corta)</u> que indica cuáles están próximos a caducar.</li> <li>✓ En el sistema se debe realizar un “Egreso” a Bodega Caducados, con todos los productos próximos a caducar.</li> <li>✓ Al cumplir todas las localidades con la entrega en la fecha indicada, permite a Bodega realizar el proceso de devolución, logrando que los proveedores puedan renovar esta mercadería, con notas de crédito, renovando con los mismos productos u otros.</li> <li>✓ En caso de que no se devuelvan los productos a tiempo, el proveedor no los aceptará, creando una <u>pérdida</u> directa para la farmacia.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				





	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	24	de	34
<p>Nota: Al no realizar a tiempo la devolución de todos los productos por caducar, se podría caer en sanción o cobro parcial del costo de los medicamentos vencidos.</p> <p><u>Control de Stock:</u> Continuamente se realizan inventarios, para lo cual el Supervisor con inventario actualizado, imprime tiras en papel blanco, conteniendo: Código, Nombre y Cantidad; para que los Auxiliares comparen en físico e indiquen novedades en la cantidad de los productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de que existan productos físicos en mayor cantidad al sistema, el Supervisor por medio de “Ajuste”, realizará los cambios pertinentes.</li> <li>✓ En caso de que existan productos físicos en menor cantidad que en el sistema, el Supervisor por medio de “Factura” a nombre del Auxiliar de Farmacia, hará los ajustes y <u>se le cobrará al Auxiliar</u> dichas facturas al final del mes.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	25	de	34
<p>Nota: El Supervisor revisará las tiras y verificará con controles anteriores para verificar número de ajuste y número de factura.</p> <p><u>Control Continuo de Stock:</u> Por cada venta que se realiza, se verifica que este correcto el Stock de dicho producto.</p> <p><u>Devoluciones:</u> Se podrá aceptar devoluciones si presenta la factura de compra con datos y/o recién haya comprado el medicamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El medicamento debe estar en buen estado, sellado y en el mismo estado que se entregó.</li> <li>✓ Se devolverá no en dinero, sino en valor correspondiente para comprar otro medicamento, siendo el caso, se pedirá que adicione dinero para la compra del nuevo producto o medicamento.</li> <li>✓ Si se pide devolución por error del Auxiliar y/o se recibe en mal estado, el costo del producto se descontará al Auxiliar.</li> <li>✓ Para realizar la devolución revisar <u>“Apertura, Facturación, Devolución y Cierre de Caja”</u>.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	26	de	34
<p><u>Reclamos y quejas:</u> Debe siempre tener una actitud calmada y abierta con el cliente, manteniendo el mismo protocolo siempre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar la solución siendo siempre justo y correcto, inclusive legando a devolver el dinero de ser necesario.</li> <li>✓ Disculparse si se trata de un error por parte del Auxiliar o cualquiera que involucre a la farmacia.</li> <li>✓ Si es que no puede dar solución, debe comunicarse con su jefe inmediato para pedir apoyo.</li> </ul> <p><u>Registro de recetas:</u> De las recetas entregadas por los Clientes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe tomar fotografía para tener un registro fotográfico de los medicamentos solicitados por Clientes.</li> <li>✓ Estos deben ser depositados en una carpeta digital en Disco Duro, repartida por meses, siendo ordenada acorde al mes correspondiente.</li> <li>✓ Finalmente, se debe enviar las fotos al administrador para su registro en software en oficina principal.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	27	de	34
<p><u>Manejo de software:</u> En la dispensación de medicamentos, se debe apoyar en el sistema informático que ayuda a llevar el control de ventas, Stock y productos que se requiere. Además, se debe revisar el documento <u>“Apertura, Facturación, Devolución y Cierre de Caja”</u>.</p> <p>Nota: Revisar <u>Cierre de caja</u> para ver descuentos por Diferencia.</p> <p><b>Apertura de local</b></p> <p>En algunas localidades, se asigna a personal de confianza para que realice la Apertura del Local, retirando candados, abriendo puertas, ubicando tachos de basura, etc. Y revisando que las seguridades del local estén funcionando (Tenga Electricidad, esté funcionando bien el Internet, cámaras de seguridad y que las puertas de ingreso al local tengan sus seguridades).</p> <p>Nota: En caso de que exista alguna novedad, se debe reportar inmediatamente al personal administrativo.</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>		<b>MPP – FN – 001</b>		
			<b>Versión:</b>		1
	<b>Página:</b>		28	de	34
<p><b>Imagen del Auxiliar</b></p> <p>El auxiliar de farmacia es la primera persona que el Cliente observa, por lo que debe verse impecable en su presentación. Siendo esto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener el cabello peinado, corto en hombres y con forma en mujeres.</li> <li>✓ Tener limpia la cara, las manos y las uñas. (Las mujeres pueden estar con maquillaje ligero).</li> <li>✓ Utilizar y mantener limpio y en buen estado el mandil y/o camiseta y carné.</li> <li>✓ Utilizar calzado apropiado. (No utilizar zapatillas, ni zapatos de taco).</li> <li>✓ Ropa limpia y sin roturas ni manchas.</li> <li>✓ Procurar que los clientes sigan las normas de seguridad como el uso obligatorio de mascarilla y siempre desinfectado con la ayuda de alcohol en las manos.</li> <li>✓ Si hay sospecha de intento de robo e informar inmediatamente en caso de encontrar alguno, para de estamnera poder ayudar a solucionarlo.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán			
<b>Revisado por:</b>		-			
<b>Aprobado por:</b>		-			


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	29	de	34
<p>Nota: Siendo parte de la imagen del auxiliar, este no debe rascarse, hurgarse o escupir, debe evitar flatulencias o cualquiermal olor, así como evitar cualquier actividad que pueda ser molesta para el cliente.</p> <p><b>Ética y moral</b></p> <p>Este es uno de los requisitos para estar en farmacias Nayu, ya que requiere claridad en el proceder de cada miembro de la farmacia, por lo que se indican ciertas normas para mayorclaridad en el proceder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se prohíbe que ingresen personas ajenas a la farmacia, pero en caso de requerirse, se deberá tener la autorizacióndel área Administrativa para dicho ingreso.</li> <li>✓ Se debe informar por WhatsApp al <b>Grupo Nayu</b> sobre novedades como entrega de regalos, medicamento o comida, por parte de los promotores o distribuidores.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				


	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	30	de	34
<p><b>Limpieza</b></p> <p>La limpieza del local es muy importante ya que es lo segundo que va a observar el Cliente, por ello, se debe mantener la limpieza del local, tanto por fuera como por dentro.</p> <p>Para esta actividad, se llevará a cabo un <u>registro mensual de Limpieza de Local</u>, siendo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Pisos (diario)</u>: El Auxiliar debe realizar la limpieza con escoba y luego con trapeador en el piso del local (interno como externo). Para la limpieza de la parte externa, debe estar acompañado (Con persona que ayuda a abrir local o con pasante). Si no se realizó en la mañana, lo realizará por la tarde.</li> <li>✓ <u>Puertas y Ventanas (semanal)</u>: Debe realizar la limpieza de puertas y ventanas.</li> <li>✓ <u>Estanterías (semanal)</u>: Debe realizar la limpieza de las estanterías, mostradores, exhibidores, vitrinas, etc. Lo realizará alternando entre turnos de la mañana y la tarde) o repartiendo por sectores.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	31	de	34
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Escritorios y Equipos (diario):</u> Debe realizar la limpieza superficial de equipos con trapo seco y ayudarse con aerosol para escritorios.</li> <li>✓ <u>Baños (diario):</u> Debe realizar la limpieza con los utensilios y químicos propios para esta limpieza.</li> <li>✓ <u>Refrigeradora (mensual):</u> El Auxiliar debe ubicar los medicamentos en un Contenedor de Frío, mientras se realiza la limpieza del refrigerador.</li> <li>✓ <u>Pisos 2do Turno (diario):</u> Debe realizar la limpieza con escoba y luego con trapeador en el turno de la tarde.</li> </ul> <p><b>Cierre</b></p> <p>Para el cierre, se cuenta con dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Ventas de “Recarga Ya”:</u> Deben estar correctas y no que estén confundidas con el dinero de la venta de medicamentos, se debe revisar y actualizar hoja “RecargaYa” y proceder al Cierre de caja indicado en Manejo de Software documento <u>“Apertura, Facturación, Devolución y Cierre de Caja”</u>.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	32	de	34
<p>✓ <u>Parte física del local:</u> Se debe asegurar que la basura se deposite en tacho grande y se guarde el tacho en el local, que las luces queden apagadas y las ventanas y puertas cerradas con candados.</p> <p><b>El Auxiliar debe ser una persona:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Con formación específica en farmacia y/o parafarmacia.</li> <li>✓ Que muestre interés por la ciencia y la rama sanitaria.</li> <li>✓ Con un enfoque completo y metódico en su trabajo.</li> <li>✓ Precisa y con excelente atención al detalle.</li> <li>✓ Con habilidades numéricas.</li> <li>✓ Hábil para trabajar en equipo.</li> <li>✓ Con habilidades de comunicación para explicarse con claridad y dar consejos claros.</li> <li>✓ Amistosa y accesible para trabajar de cara al público.</li> <li>✓ Responsable ante la confidencialidad del cliente.</li> <li>✓ Tenga conocimientos y formación suficientes sobre las buenas prácticas de distribución y principios activos.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	33	de	34
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantizar la seguridad de los medicamentos dentro de la cadena de suministro (laboratorio-distribución-farmacia).</li> <li>✓ Conozca los aspectos específicos a desarrollar para evitarla falsificación de medicamentos, recetas y billetes.</li> </ul> <p><b>Competencias y actitudes requeridas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orden y organización</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Iniciativa</li> <li>✓ Atención al detalle</li> <li>✓ Ética e integridad</li> </ul> <p><b><u>COMPETENCIAS:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación</li> <li>2. Orientación al servicio</li> <li>3. Identificación y solución de problemas</li> <li>4. Trabajo en equipo</li> <li>5. Asesoramiento</li> <li>6. Liderazgo</li> </ol>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	34	de	34
<p><b>Notas:</b></p> <p>Es recomendable leer el manual cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El trabajador sea nuevo en la empresa.</li> <li>2. En caso de que existan dudas con respecto al desempeño de sus actividades.</li> <li>3. Existan dudas sobre algún procedimiento.</li> <li>4. Se requiera información sobre las funciones de otra persona que trabaje en la farmacia.</li> <li>5. Se quiera guiar a alguien nuevo.</li> </ol>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

**Farmacias Nayu**

**Manual de Políticas y**

**Procedimientos**



**Elaborado por:**

**Melannie Paula Guerrón Paucarima**

**Lisette Adriana Morán Villacis**



**Tabla de Contenido**


**Procesos de Farmacia**


1. Análisis de requisición de productos .....	3
2. Cotizaciones.....	3
3. Análisis y compras .....	4
4. Pago a los proveedores .....	5
5. Recepción de medicamentos.....	5
6. Ingreso de productos al sistema.....	6
7. Egreso de productos.....	7
8. Recepción de productos.....	7
9. Dispensación de productos .....	8
10. Ajustes, sueldos y mantenimiento de locales .....	9

**Procesos Operativos**

1. Apertura de caja.....	10
2. Facturación .....	12
3. Manejo de Data Fast .....	14
4. Ingreso de datos del cliente .....	16

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>		<b>MPP – FN – 001</b>		
			<b>Versión:</b>	1	
	<b>Página:</b>	2	de	35	
<p> <b>5. Notas de crédito o devoluciones.....17</b>  <b>6. Cierre de caja.....21</b>  <b>7. Transferencia de mercaderías .....26</b>  <b>8. Egreso de Productos .....26</b>  <b>9. Ingreso de Productos .....29</b>  <b>10. Motivos de transferencias .....32</b> </p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	3	De	35

### Procesos de Farmacia

#### Análisis de requisición de productos y rotación

Se debe realizar un análisis de los medicamentos de forma semanal o según se requiera en el o los locales, indicado en el documento Análisis de Productos Requeridos.




#### Cotizaciones

Se debe realizar cotizaciones de los diferentes medicamentos. Se envía lo requerido a los proveedores para que estos puedan enviar sus cotizaciones y se pueda seleccionar la que más sea conveniente para la farmacia.

Finalmente, se tiene un listado de los principales proveedores con nombre y teléfono, además de un historial de las cotizaciones.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	4	de	35



### **Análisis y compras**


Se analiza cada una de las cotizaciones para ver cuál es más conveniente (Precio, descuento y promociones) y se realiza la compra al proveedor que más convenga. Entre las formas de compra están:

- ✓ Compra directa en el local del proveedor.
- ✓ Por pedido.



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	5	de	35

### **Pagos a los Proveedores**

Los pagos de los pedidos pueden realizarse a través de depósito también se puede diferir a plazos según el crédito que proporcione el proveedor.



### **Recepción de medicamentos**


Algunos proveedores entregan los medicamentos directamente en el local, para lo cual, se siguen los siguientes pasos:

- ✓ Receptar las cajas de los medicamentos.
- ✓ Revisar cada medicamento según el listado enviado (local o bodega).

En caso de que exista inconformidad con lo recibido, se debe acordar con el proveedor para que envíe lo faltante o que actúa-

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	7	de	35

**Egresos de productos**

Se debe analizar una vez más, lo requerido en cada localidad y realizar la hoja de egreso para recoger los productos que se vana transferir a cada localidad.

Se hace la transferencia en sistema y en físico con su respectiva hoja de egreso.




Form titled "Espacio para la copa del cheque". It includes a logo for "Bprestible.com" with the phone number "915-52091290-3". There are fields for "COMPROBANTE DE EGRESO No." and "Fecha del comprobante". Below these is a table with columns "CONCEPTO", "DEBIDO", and "CREDITO". At the bottom, there are fields for "CHEQUE No." and "EFECTIVO".

**Recepción de productos**

En cada localidad, se receiptan los productos revisando que estos estén acordes a lo descrito en la hoja de egreso. De igual manera, se debe coordinar con Bodega, en caso de que lo recibido no esté conforme a la hoja de egreso.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	8	de	35






### Dispensación de Productos

Los Auxiliares de farmacia se encargan de la dispensación de los medicamentos, según lo descrito en el documento Apertura, Facturación, Devoluciones, Cierre de Caja y Transferencias además de las actividades descritas en Actividades del Auxiliar de Farmacia.



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	9	de	35
<p><b>Ajustes, sueldos y mantenimiento de locales</b></p> <p>Estas funciones de ajuste de inventario, facturación, pago de Sueldos, apertura, cierre y mantenimiento de locales se pueden revisar en <u>Actividades del Supervisor</u>.</p>					
					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>		<b>MPP – FN – 001</b>		
			<b>Versión:</b>	1	
	<b>Página:</b>	10	de	35	

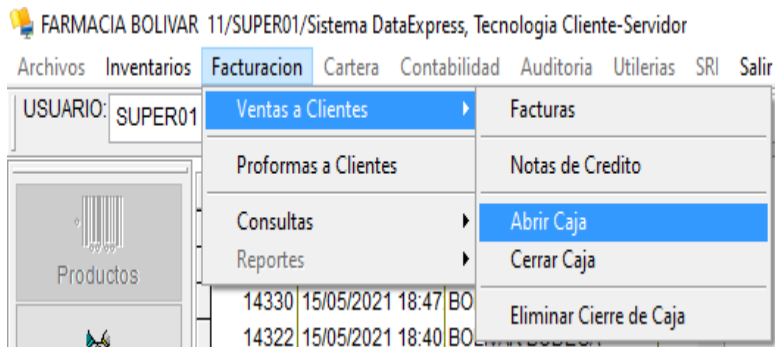
### Procesos Operativos

#### Apertura, Facturación, Devolución y Cierre de CajaA

continuación, se va a detallar todo el proceso a realizar en el sistema de Farmacia.

#### Procedimiento “Apertura” de Caja.

Este procedimiento es un requisito indispensable para poder facturar, ver precios, etc. Para realizar la Apertura de caja, debe ir al menú superior a la pestaña que indica **Facturación**, se escoge la opción **Ventas a Clientes** y en el submenú se selecciona **Abrir Caja**.



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-




En esta página se ingresa la cantidad de dinero Base “\$100” que se tiene para dar vuelto a los clientes. Se ingresa la denominación de monedas y billetes que tenemos (1,5,10,25,50ctvs., 1, 5, 10, 20 dólares). Que debería ser la cantidad en Base. Se presiona **APERTURAR CAJA**, y se imprime la **Apertura de Caja**. A esta impresión se le toma foto con el celular del local y se envía por WhatsApp para conocimiento del área Administrativa “Flor Guerrero”.


Nota: Esto permite ver la disponibilidad de monedas y la hora de apertura de la caja.

Nota: Una vez hecha la apertura de la caja, se podrá facturar.

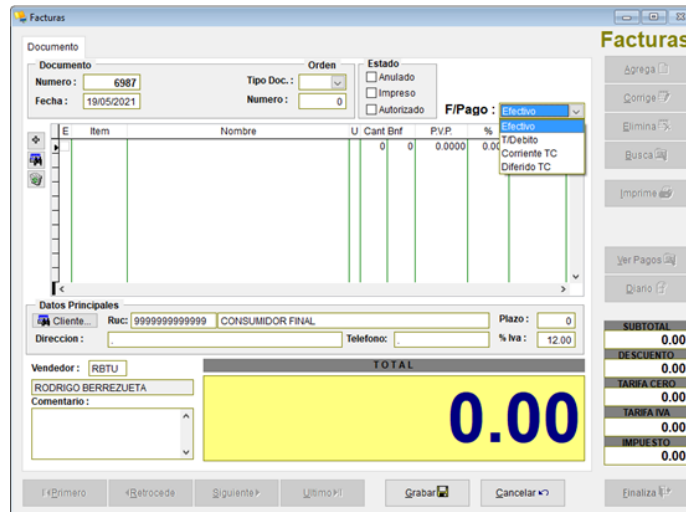
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	12	de	35
<p><b>Procedimiento de Facturación</b></p> <p>Este procedimiento permite facturar al cliente, llevando un control de lo facturado y el correspondiente control de medicamentos o productos que tenemos en la farmacia.</p> <p>Los pasos para realizar la facturación son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar lo requerido por el cliente y en caso de no tener, ofrecer el equivalente.</li> <li>2. Ingresar en el sistema, las cantidades que requiere e indicar el monto de cada producto y el total.</li> <li>3. Cobrar y dar el vuelto si es efectivo o solo con Tarjeta del dueño.</li> <li>4. Ingresar datos del cliente (del indicado en tarjeta).</li> <li>5. Grabar e imprimir factura.</li> <li>6. Entregar productos con la factura.</li> </ol> <p>Para facilidad del Dependiente, el sistema muestra los siguientes datos para la facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número: Número de factura del sistema,</li> <li>✓ Fecha: Fecha correspondiente al momento de la transacción.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				





	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	13	de	35



- ✓ F/Pago: Forma de Pago, por omisión **Efectivo**, perotambién puede pagar por:
  - **T/Débito**, (recargo automático Tarjeta Débito) Aparece Débito en tarjeta.
  - **Corriente TC**, (recargo automático Tarjeta de Crédito)
  - **Diferido TC**. (recargo según corresponda a tabla de Diferido)
- ✓ Vendedor: Indica el nombre del vendedor que factura.




<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	14	de	35
<p><b>Nota:</b> Toda factura pagada por voucher, debe tener registrado al usuario, <u>no se permite facturas como Consumidor final</u>. El valor mínimo de factura es de \$5.</p> <p><b>Manejo de Data Fast (Vouchers)</b></p> <p>Para realizar el pago con tarjeta, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que el nombre del dueño de la <u>tarjeta</u> coincida con la <u>cédula</u> (no puede ser esposa). (<b>Obligatorio: Tarjeta + Cédula</b>)</li> <li>✓ Poner en Sistema la Forma de pago (T. Débito o T. Crédito), y los datos del cliente.</li> <li>✓ En el <b>Data Fast</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe escoger <b>Transacción + botón verde</b></li> <li>• Ingresar el monto que indica el sistema + <b>botónverde</b>.</li> <li>• IVA, no se pone valor, solo presiona <b>botón verde</b>.</li> <li>• El Data Fast pide <b>Ingresar tarjeta</b>, se ingresa por la parte inferior o si tiene chip, se pasa sobre la máquina.</li> </ul> </li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	15	de	35
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se conecta con el Banco y procede a realizar la transacción, indicando un proceso exitoso o falla en la comunicación.</li> <li>• Se imprime Comprobante para la farmacia (<u>tira larga</u> donde el Cliente debe poner <b>firma, # cédula y celular</b>). Se arranca el comprobante y se presiona el <b>botón verde</b>.</li> <li>• Se imprime comprobante para el cliente (<u>tira corta</u>), se arranca el comprobante y se entrega junto con la factura.</li> <li>• Finalmente, se entrega la tira larga para que el cliente ponga la información requerida.</li> </ul> <p>Nota: No se entrega cédula y Tarjeta hasta que firme y ponga datos el cliente.</p> <p>Nota: En el cierre de caja, <u>todo voucher debe ir grapado a la copia de la Factura</u></p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	16	de	35
					
<p><b>Ingreso de datos del Cliente</b></p> <p>El sistema permite buscar y/o registrar al Cliente, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si no está registrado, se pone el número de cedula o RUC e inmediatamente, aparece una ventana para poder ingresar: Nombre y apellido, dirección, teléfono y email.</li> <li>✓ Si está registrado, se puede igualmente buscar por cédula o buscar dando Clic en <b>Cliente</b> para buscarlo por nombre o apellido, luego de lo cual, al encontrarlo, regresará a la ventana de facturación, indicando los datos del cliente.</li> </ul> <p>Si se pone como consumidor final, se tiene por omisión los siguientes valores de: RUC: 999999999999, Nombre: Consumidor Final, dirección y teléfono.</p>					
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán			
<b>Revisado por:</b>		-			
<b>Aprobado por:</b>		-			

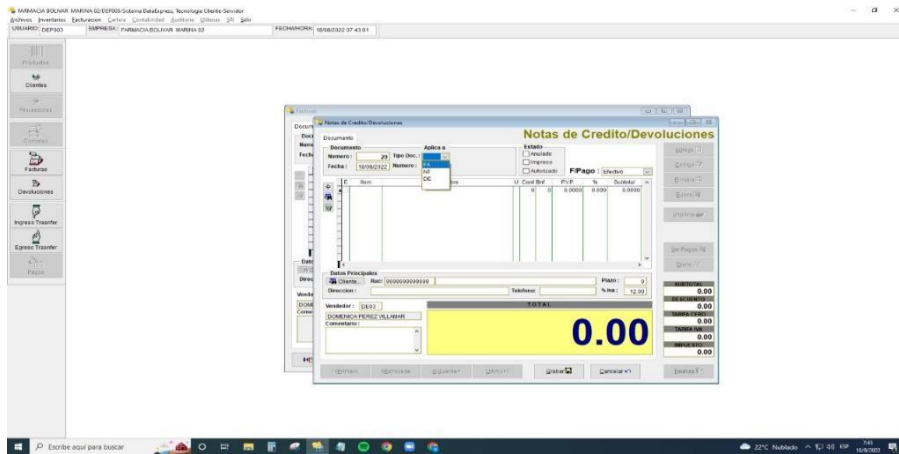
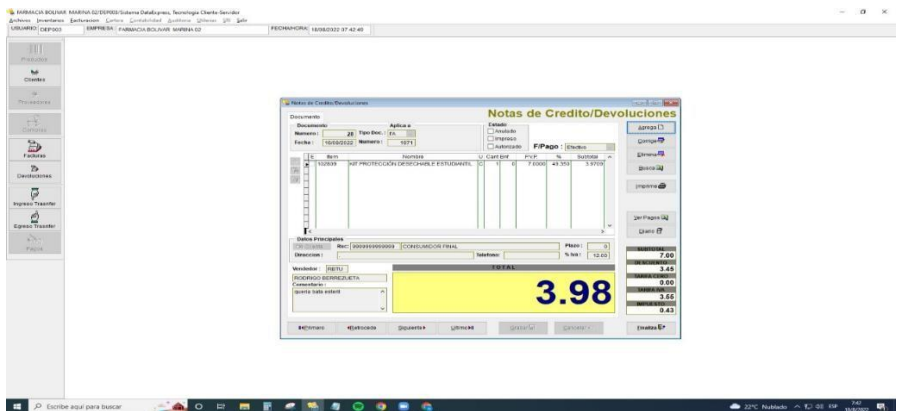
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	17	de	35
<p>El sistema se encuentra configurado para que imprima automáticamente las facturas superiores a \$5, pero si el cliente requiere la factura, se puede presionar <b>Imprime</b>.</p> <p><b>Notas de Crédito o Devoluciones</b></p> <p>Cuando un cliente por algún motivo justificado realiza la devolución del producto, se debe realizar una nota de crédito por dicho producto.</p> <p>Nota: Es importante que tenga guardado el número de factura al que desea hacer la devolución, ya que el sistema solo permite ver las 5 últimas facturas.</p> <p>Se debe escoger del menú superior la pestaña que indica <b>Facturación</b>, y se selecciona <b>Ventas a Cliente</b> y en el submenú escoge <b>Notas de Crédito</b>, o se puede escoger del menú izquierdo la opción <b>Devoluciones</b>.</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				



**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**

**MPP – FN – 001**

<b>Versión:</b>	1		
<b>Página:</b>	18	de	35



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-





**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**

**MPP – FN – 001**

**Versión:**

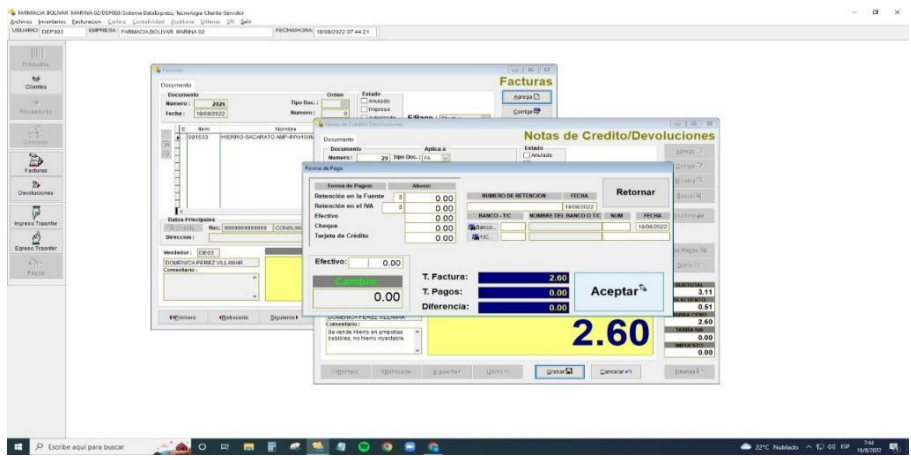
**1**

**Página:**

**20**

**de**


**35**





Se selecciona **Agregar**, luego ingresar el Tipo de Documento al que **Aplica**, en este caso, aplicaría a Facturación **FA** y a continuación se pone el **Número** de documento con el que se realizó la venta de dicho producto. Con esto, el sistema muestra todos los productos que se vendieron en esa factura. Se debe eliminar todos los productos que no se han devuelto, quedando solo el producto que se devuelve, ya que se hará la Nota de crédito solo por este ítem. En Comentario, se escribe el motivo de la devolución y finalmente se presiona **Grabar**.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	21	de	35
<p>El sistema con la nota de crédito retorna el producto al sistema y retira del sistema el valor que fue facturado por ese producto.</p> <p>Nota: Es importante que se realice la nota de crédito con el mismo usuario con que se facturó, caso contrario se refleja en el cierre de caja.</p> <p>Nota: No todos tienen acceso a esta opción.</p> <p><b>Cierre de Caja</b></p> <p>Debe escoger del menú superior la pestaña que indica <b>Facturación</b>, y se selecciona <b>Ventas a Cliente</b> y en el submenú se escoge <b>Cerrar Caja</b>.</p> <p>Nota: Antes de realizar el Cierre de caja, debe separar el dinero de “Payment”.</p> <p>Una vez separado el <u>dinero de Caja</u>, se procede a Ingresar en la siguiente ventana:</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	22	de	35
<p><b>Total Efectivo:</b> Es el dinero en efectivo que se recopiló por ventas, ingresando la cantidad de monedas que tenemos según su denominación.</p> <p><b>Total Créditos:</b> Se ingresa el total de las ventas realizadas con tarjetas de crédito o de Débito, que generan Vouchers (Comprobante impreso de la transacción o pago realizado). Nota: Al final del día se realiza el cierre de Vouchers, imprimiéndose el resumen del día.</p> <p><b>Total Vales de Caja:</b> Se ingresan los valores por los que se haya generado algún tipo de gasto, ya sea por pago de medicamentos, préstamo, valor de almuerzo \$2,50, etc.</p> <p>Nota: <u>En el impreso se debe indicar el motivo del vale de caja.</u></p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

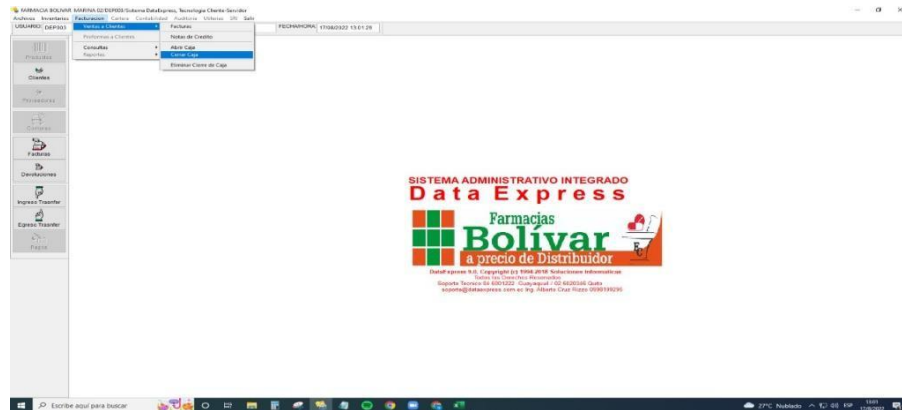
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	23	de	35

Una vez ingresado el sistema realiza la suma de todo para dar un Total Venta Según Arqueo y este se compara con lo registrado en Ventas por Sistema, indicándonos finalmente la Diferencia entre estos dos.

Nota: La diferencia debería ser siempre de cero.

En caso de que quede un sobrante, esto es absorbido por la farmacia.

En caso de que quede un faltante, este se descontará al Auxiliaral final del mes.



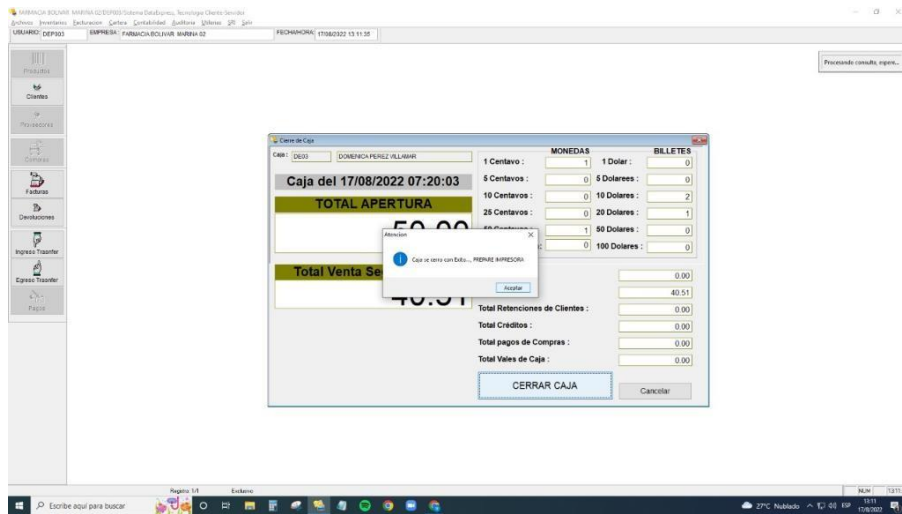
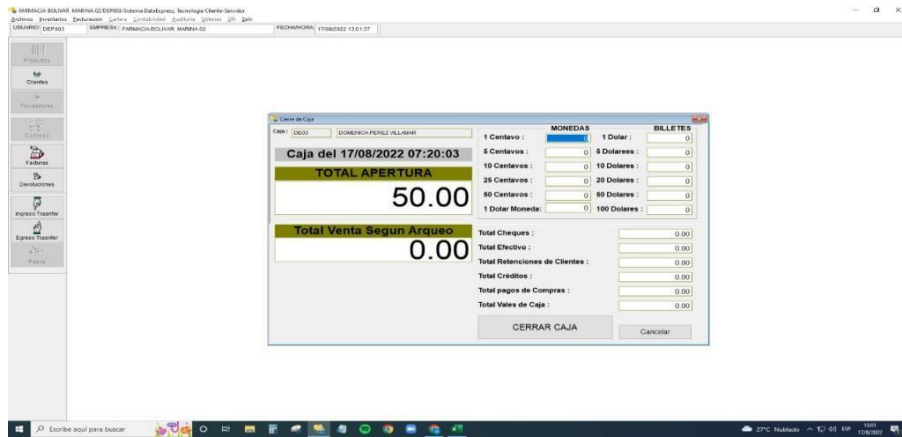
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias Nayu**

**MPP – FN – 001**

<b>Versión:</b>	1		
<b>Página:</b>	24	de	35



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

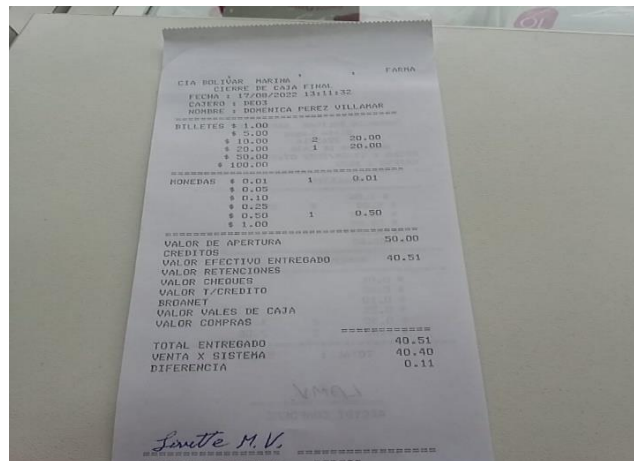
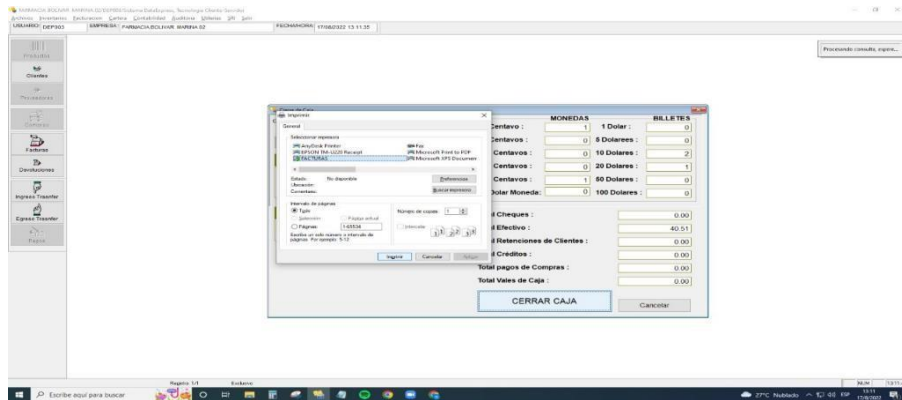


**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**

**MPP – FN – 001**


**Versión:** 1

**Página:** 25 de 35



Nota: En caso de algún error justificado, se puede **Eliminar Cierre de** caja, para lo cual se presiona **Cierre de caja**.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	26	de	35

### Transferencia de Mercaderías

Para el movimiento de medicamentos o insumos, los que se llamarán “Productos” hacia o entre los diferentes locales, se realiza por medio de una transferencia, la cual consiste en un EGRESO y un INGRESO y por supuesto del traslado físico de la mercadería.

1. Para iniciar una transferencia en el sistema y registrar el movimiento, desde la localidad de farmacia, debemos escoger **EGRESOS DE PRODUCTOS**.



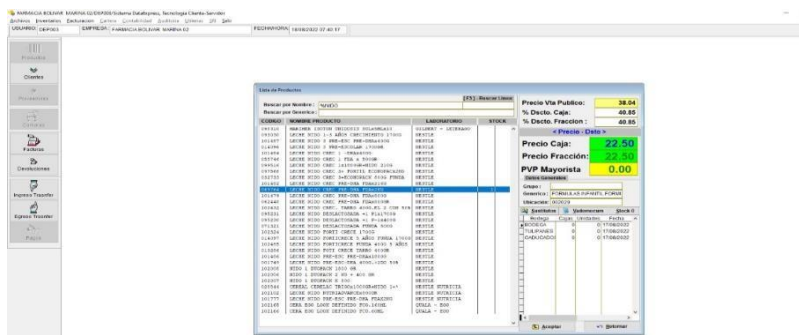
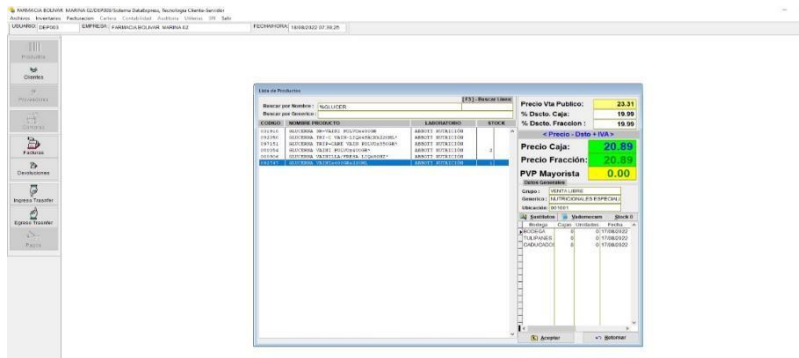
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**

**MPP – FN – 001**

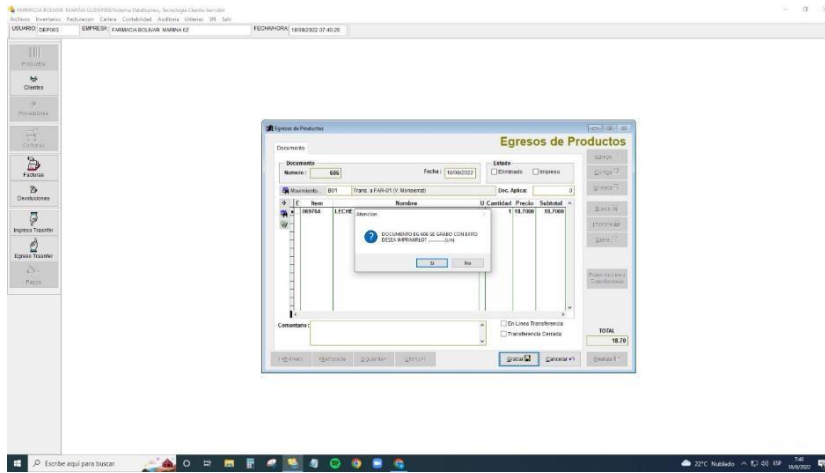
**Versión:** 1  
**Página:** 27 de 35



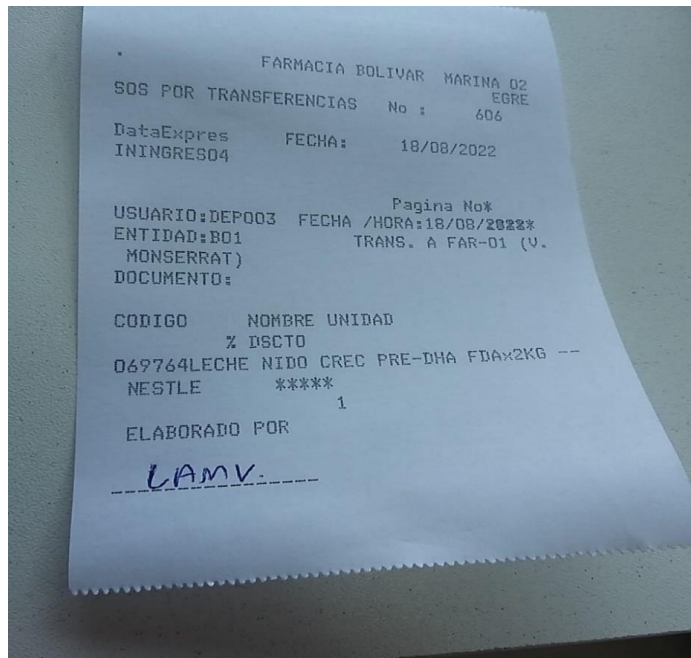
A continuación, se deberá escoger el botón **“Poner en línea Transferencia”**, con lo que queda disponible y visible en la localidad de destino (número Egreso y localidad que envía).

Para transferencias desde **BODEGA**, adicionalmente se enviará **Impreso la transferencia** junto a la mercadería.

<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-





Para transferencias entre localidades, se enviará el número de Transferencia (escrito en papel, funda o paquete de traslado).



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-



	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	29	de	35
<p><b>Ingreso de Productos</b></p> <p>Debe escoger el botón “<b>Agregar</b>”, nos aparece una ventana donde se debe <b>escoger</b> la localidad desde la cual nos envían el Producto. En esta debemos escribir el <b>número de EGRESO</b> correspondiente (que se muestra en pantalla) y escoger el botón “<b>Aceptar</b>”.</p> <p>Nota 1: (Ojo no se puede visualizar la mercadería que llegará.) Nota 2: (Si escogió mal la localidad le dará un error.)</p> <p>Una vez realizado esto, se genera el INGRESO DE PRODUCTO y su correspondiente <b># de documento de Ingreso</b>, generando automáticamente que todos los productos que ingresaron estén disponibles en nuestro sistema informático.</p> <p>Nota 3: Si recibe mercadería, pero no ha llegado la transferencia en el sistema, debe solicitar por WhatsApp que se ponga la transferencia en línea (indicando el número de Egreso de la hoja y localidad destino).</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

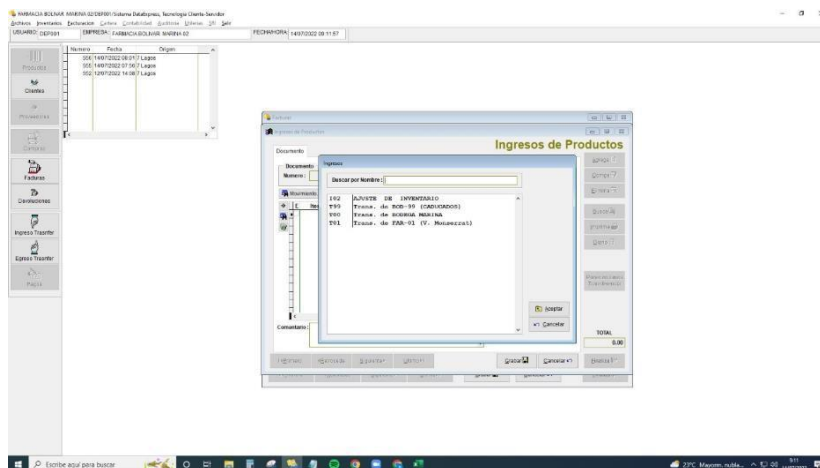
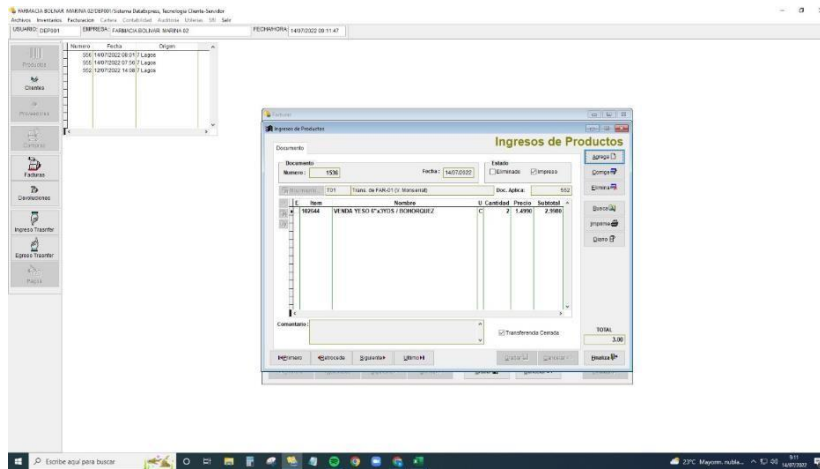
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	30	de	35
<p>Nota 3: Si recibe mercadería, pero no ha llegado la transferencia en el sistema, debe solicitar por WhatsApp que se ponga la transferencia en línea (indicando el número de Egreso de la hoja y localidad destino).</p> <p>Nota 4: Si realiza el ingreso del Producto, pero físicamente no ha llegado, tendrá en sistema disponible pero no podrá venderlo hasta que llegue el producto. Es siempre preferible esperar a que llegue el producto. Solo en casos especiales como por ejemplo que el cliente quiere la factura y luego viene a ver el producto.</p> <p>Nota 5: El traslado físico de los Productos entre sedes, debe ser coordinado y no dar tiempos de entrega difíciles de cumplir ya que no se tiene servicio de entrega entre localidades, sino que dependemos de los movimientos entre sedes por otros motivos.</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				




**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**


**MPP – FN – 001**


<b>Versión:</b>	1		
<b>Página:</b>	31	de	35



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias Nayu</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	32	de	35
<p><b>Motivos de Transferencias</b></p> <p>Pueden ser por 2 motivos:</p> <p><b>1. Por Reposición:</b> Bodega, luego de una revisión de disponibilidad del Producto y considerando la cantidad del Producto adquirido, adicional de las solicitudes de las diferentes localidades y reporte de Cero Stock del sistema, realiza transferencias hacia las diferentes localidades, incluyendo el impreso del EGRESO.</p> <p><u>Verificación de Transferencia:</u> Cuando se recibe un EGRESO de Bodega, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que lo indicado en hoja impresa esté igual al indicado en el Egreso del sistema.</li> <li>✓ Verificar que la mercadería corresponda con la descripción de cada producto y sus cantidades.</li> <li>✓ Poner al final de hoja el nombre de quien recibe los Productos, fecha y hora.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>	<b>MPP – FN – 001</b>			
		<b>Versión:</b>	1		
		<b>Página:</b>	33	de	35
<p><u>Novedades:</u> En caso de existir, se las escribe en la misma hoja y si el Producto está en mal estado, no llegó, o tiene fecha corta (por expirar en los siguientes meses), se hace un egreso de esta para devolverla al lugar de procedencia. Notificando por WhatsApp las novedades.</p> <p>Si el producto llegó, pero no está en listado, se debe reportar por WhatsApp y solicitar la Transferencia en el sistema o realizar el Egreso para devolverlo.</p> <p><b>(Solo para Tulipanes).</b> Se anota en la hoja impresa del Egreso, la fecha de caducidad del producto recibido y se ingresa esas fechas a la hoja electrónica de Productos fecha corta.</p> <p><b>2. Por requerimiento:</b> Debido a que, en el sistema, se puede observar disponibilidad de productos en la localidad y otras, es posible que, en caso de que no se disponga del producto, se pueda realizar un requerimiento que ayude con la disponibilidad de la mercadería.</p>					
<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>	-				
<b>Aprobado por:</b>	-				

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos Farmacias NAYU</b>		<b>MPP – FN – 001</b>			
			<b>Versión:</b>		1	
			<b>Página:</b>		34	de
<p>Adicionalmente se debe coordinar el traslado y tiempo de entrega de la mercadería.</p> <p>Si se puede realizar la venta de un producto en una localidad y que el cliente lo recoja en otra localidad.</p> <p>Nota 6: Este tipo de transferencias por requerimiento es <u>estrictamente necesario tener la aprobación</u> de los responsables donde se encuentre el producto.</p> <p><b><u>No puede</u></b> ofrecer a un cliente un producto que no le han confirmado la disponibilidad,</p> <p><b><u>No puede</u></b> enviar a un cliente a retirar un producto si es que no han confirmado la disponibilidad.</p> <p>En caso de realizarlo, esto puede incurrir en una sanción.</p> <p>Debido a que en Tulipanes tenemos adicionalmente productos por compra internas, es que es necesario que se apruebe los Egresos a otras localidades.</p>						
<b>Elaborado por:</b>		Paula Guerrón, Lissette Morán				
<b>Revisado por:</b>		-				
<b>Aprobado por:</b>		-				

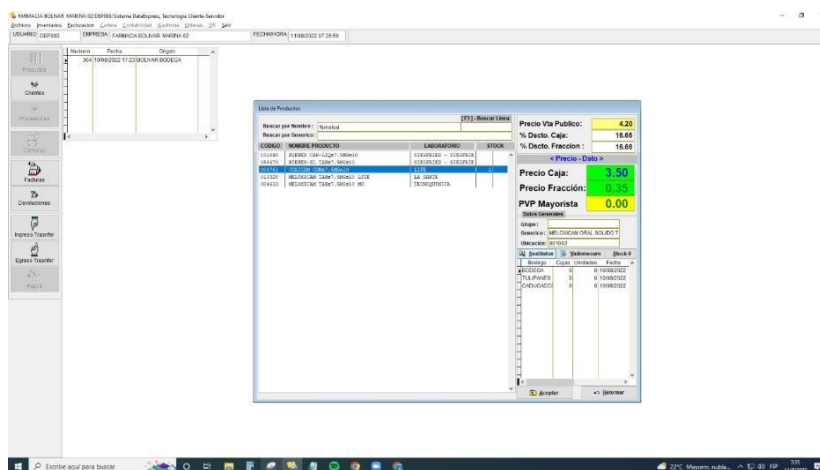
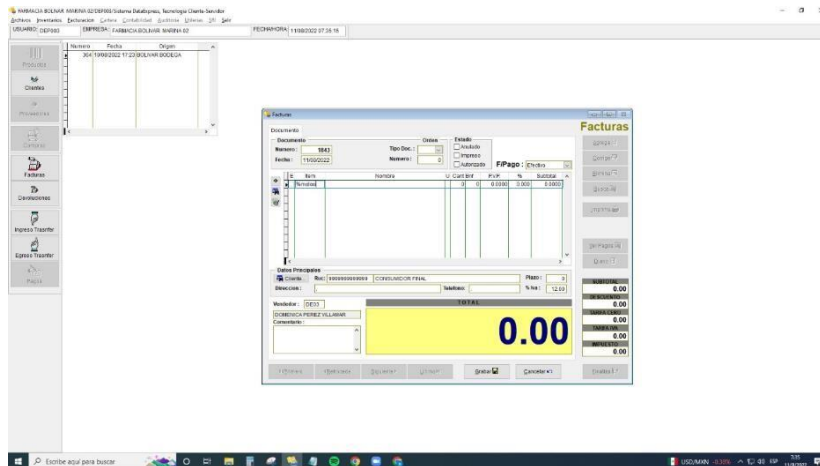


**Manual de  
Políticas y  
Procedimientos  
Farmacias NAYU**

**MPP – FN – 001**

**Versión:** 1

**Página:** 35 de 35



<b>Elaborado por:</b>	Paula Guerrón, Lissette Morán
<b>Revisado por:</b>	-
<b>Aprobado por:</b>	-

# ANEXOS

**Encuesta aplicada a los Propietarios y Empleados de la Farmacia Nayu**

**Objetivo:** Identificar las fortalezas y debilidades de la Farmacia en cuanto a la atención percibida

**Datos Personales:**

Sexo: 1. Hombre                       2. Mujer

Edad: \_\_48\_\_ años

1. La provisión y entrega de los medicamentos lo realiza de una manera:  
Oportuna \_\_x\_\_                      Inoportuna \_\_\_\_\_                      No existe \_\_\_\_\_

2. ¿Con que frecuencia se le informa al cliente que no se tiene stock del producto solicitado?  
Baja \_\_\_\_\_      Poca \_\_x\_\_      Frecuentemente \_\_\_\_\_      Mucha \_\_\_\_\_

3. En caso de no contar con un producto ¿Con que frecuencia suele recomendar un sustituto?  
Baja \_\_\_\_\_      Poca \_\_\_\_\_      Frecuentemente \_\_x\_\_      Mucha \_\_\_\_\_

4. El precio del medicamento en relación con otras farmacias es:  
Barato \_\_x\_\_      Caro \_\_\_\_\_

5. La asesoría brindada por el farmacéutico fue  
Adecuada \_\_x\_\_      Inadecuada \_\_\_\_\_      No existe \_\_\_\_\_

6. Considera que los clientes acuden a la farmacia por:  
Ubicación \_\_\_\_\_      Precios \_\_x\_\_      Atención \_\_\_\_\_      Asesoría Farmacéutica \_\_\_\_\_  
Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

7. Cuenta con sistema computarizado para la atención al cliente  
Si \_\_x\_\_      No \_\_\_\_\_

8. Este sistema permite:  
Informar sobre fechas cortas \_\_NO\_\_  
Reporte de stocks mínimos \_\_NO\_\_  
Información del medicamento \_\_SI\_\_  
Contenido del medicamento \_\_SI\_\_  
Información Stock de otras Farmacias \_\_SI\_\_  
Otras, ¿Cuál? \_\_\_\_\_