



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO

**DISEÑO DE PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE CONTROL Y PROCESOS PARA
ALMACENAMIENTO ADECUADO DE MEDICAMENTOS E
INSUMOS POR PERSONAL DE VENTAS DE
FRANQUICIAS CRUZ AZUL DEL
CANTÓN MILAGRO.**

Autora:

Cárdenas Satán Lourdes Johanna

Tutor:

PhD. Luis Rodríguez Ayala

Guayaquil –Ecuador

2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la bendición de despertar cada día y las fuerzas para seguir adelante, a mi esposo Enrique y a mis hijos Johan y Juan José, quienes siempre han estado junto a mi alentándome a que siga adelante cediéndome un poco de su tiempo para que pueda cumplir con unos de mis objetivo .

Cárdenas Satán Lourdes Johanna

AGRADECIMIENTO

Para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología que me brindó la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa institución, a los docentes pertenecientes a las misma que con gran énfasis compartieron sus conocimientos dándome la oportunidad de adquirirlos y de esta manera crecer en lo personal y profesional por último a todas las personas que estuvieron cerca de mi motivándome para que logre cumplir con mi meta propuesta.

Cárdenas Satán Lourdes Johanna



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTÍFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **plan de capacitación y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos por personal de ventas de franquicias Cruz Azul del Cantón Milagro**. Y problema de investigación: **¿Cómo influye la carencia de un plan de capacitación y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos, por personal de ventas de franquicias Cruz Azul del Cantón Milagro, Provincia del Guayas en el año 2018?**, presentado por **Cárdenas Satán Lourdes Johanna** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Cárdenas Satán Lourdes Johanna

Tutor:

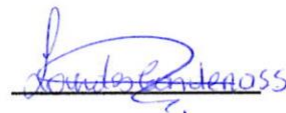
PhD.Luis Rodríguez Ayala

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Cárdenas Satán Lourdes Johanna en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan de capacitación y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos por personal de ventas de franquicias Cruz Azul del Cantón Milagro, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Cárdenas Satán Lourdes Johanna

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0916697550





Factura: 001-002-000011068



20190910001D00048

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190910001D00048

Ante mí, NOTARIO(A) CAROLA PATRICIA ORELLANA ARGUDO de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) LOURDES JOHANNA CARDENAS SATAN portador(a) de CÉDULA 0916697550 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en MILAGRO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPRADOR(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. MILAGRO, a 17 DE ENERO DEL 2019, (9:55).


LOURDES JOHANNA CARDENAS SATAN
CÉDULA: 0916697550





NOTARIO(A) CAROLA PATRICIA ORELLANA ARGUDO
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN MILAGRO



INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V3333V3222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE CARDENAS BARCO ALFONSO ABEL

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE SATAN VELASTEGUI OLGA LUCIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2012-05-23

FECHA DE EXPIRACIÓN 2022-05-23

000063779

Lourdes Cardenas

FIGURA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 091669755-0

APELLIDOS Y NOMBRES CARDENAS SATAN LOURDES JOHANNA

LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS MILAGRO MILAGRO

FECHA DE NACIMIENTO 1984-02-11

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL CASADA

JUAN FRANCISCO BARRERA RODRIGUEZ

CNE COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Lourdes Cardenas

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV IMP. IGM MJ

REPÚBLICA DEL ECUADOR CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018 CNE COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL

003 JUNTA No. 003 - 016 NUMERO 0916697550 CEDULA

CARDENAS SATAN LOURDES JOHANNA APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA MILAGRO CANTÓN MILAGRO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: ZONA. 2

DOY FE QUE ESTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DE SU ORIGINAL QUE ME FUE EXHIBIDO EN ... FOJA(S)

Milagro, 17 ENE 2019

Ab. Carola Orellana Argudo

Ab. Carola Orellana Argudo NOTARIA PRIMERA DE MILAGRO





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0916697550

Nombres del ciudadano: CARDENAS SATAN LOURDES JOHANNA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/MILAGRO/MILAGRO

Fecha de nacimiento: 11 DE FEBRERO DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: CARDENAS BARCO ALFONSO ABEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SATAN VELASTEGUI OLGA LUCIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 23 DE MAYO DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 17 DE ENERO DE 2019

Emisor: MARLENE ESPERANZA ARGUDO RODRIGUEZ - GUAYAS-MILAGRO-NT 1 - GUAYAS - MILAGRO



N° de certificado: 191-189-84661



191-189-84661

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es proponer que se consideren la implementación de capacitaciones dictadas por profesionales debido a que, en la investigación realizada se pudo observar que existe deficiencia de conocimientos por el personal de la farmacia en el correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos afectando la productividad de la empresa .

Al implementar las capacitaciones nos va permitir el desarrollo de las habilidades y destrezas de los colaboradores, la adquisición de nuevos conocimientos, a ser más competitivos, y mejorar el entorno laboral. Todos estos factores nos ayudarán a cumplir con los objetivos planteados por la gerencia.



ABSTRACT

The objective of this work is to propose that the implementation of training given by professionals be considered because, in the research carried out, it could be observed that there is a lack of knowledge by the pharmacy staff in the correct storage of medicines and supplies affecting the productivity of the company.

By implementing the training we will allow the development of the skills and abilities of employees, the acquisition of new knowledge, to be more competitive, and improve the working environment. All these factors mentioned will help us to meet the objectives set by management.



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Asbtract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de cuadros.....	viii
Índice de gráfico.....	xi
Capítulo I	
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 ubicación de problema en un contexto.....	1
1.3 Situación conflicto.....	3

2. Formulación del problema.....	5
2.1 Delimitación del problema del problema.....	5
2.2 variables de la investigación.....	5
2.3 Evaluación del problema.....	6
2.4 Objetivos.....	7
3. Objetivos Específicos.....	7
3.1 Justificación e importancia.....	8

Capítulo II

Marco teórico.....	11
4.1 Antecedentes históricos.....	11
4.2 Antecedentes referenciales.....	15
5. Fundamentación legal.....	16
5.1 Definiciones conceptuales.....	19

Capítulo III

Metodología.....	20
6.1 Presentación de la empresa.....	20
6.2 Diseño de la investigación.....	23
6.3 Tipos de investigación.....	24
7. Población y muestra.....	25

7.1 Tipos de muestreo.....	26
8. Métodos y técnicas de investigación.....	27
8.1 Métodos de la investigación.....	27
8.2 Técnicas de la investigación.....	27
8.3 Instrumentos de la investigación.....	28

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de los Resultados.....	31
9.1 Plan de capacitación.....	48
9.2 Recursos.....	49
9.3 Financiero.....	49
Conclusión.....	50
Recomendaciones.....	51

Bibliografía.....	52
--------------------------	-----------

Anexos

Anexos 1: Carta de autorización de la empresa.....	55
Anexos 2: Logotipo de la empresa.....	56
Anexos 3: Fotos.....	57

Índice de cuadros

Cuadro 1. Situación conflicto.....	4
Cuadro 2. Tipos de investigación.....	24
Cuadro 3. Universo.....	25
Cuadro 4. Procedimientos.....	29
Cuadro 5. Conocimientos claros sobre almacenamiento.....	31
Cuadro 6. Procesos de almacenamiento.....	32
Cuadro 7. Desconocimiento adecuado de almacenamiento.....	33
Cuadro 8. Estructura inadecuada afecta resultados de inventarios.....	34
Cuadro 9. Control de almacenamiento por la persona encargada.....	35
Cuadro 10. Programa de capacitación permanente.....	36
Cuadro 11. Necesidad de capacitarse en su área de trabajo.....	37
Cuadro 12. Capacitaciones importantes.....	38
Cuadro 13. Cuenta con programa de control de fechas y lotes.....	39
Cuadro 14. Dispuestos a recibir capacitaciones frecuentes.....	40
Cuadro 15. Se darán cambios en la farmacia con capacitaciones.....	41
Cuadro 16. El servicio cumple con sus expectativas.....	43
Cuadro 17. Encuentra lo que desea en nuestra farmacia.....	44
Cuadro 18. Inconvenientes al momento del despacho.....	45
Cuadro 19. Conforme con el tiempo de espera de sus pedidos.....	46
Cuadro 20. Problemas con el expendio de la medicina.....	47

Índice de gráficos

Gráfico 1. Conocimientos claros sobre almacenamientos.....	31
Gráfico 2. Procesos de almacenamiento.....	32
Gráfico 3. Desconocimiento adecuado de almacenamiento.....	33
Gráfico 4. Estructura inadecuada afecta resultados de inventarios.....	34
Gráfico 5. Control de almacenamiento por la persona encargada.....	35
Gráfico 6. Programa de capacitación permanente.....	36
Gráfico 7. Necesidad de capacitarse en su área de trabajo.....	37
Gráfico 8. Capacitaciones importantes.....	38
Gráfico 9. Cuenta con programa de control de fechas y lotes.....	39
Gráfico 10. Dispuestos a recibir capacitaciones frecuentes.....	40
Gráfico 11. Se darán cambios en la farmacia con capacitaciones.....	41
Gráfico 12. El servicio cumple con sus expectativas.....	43
Gráfico 13. Encuentra lo que desea en nuestra farmacia.....	44
Gráfico 14. Inconvenientes al momento del despacho.....	45
Gráfico 15. Conforme con el tiempo de espera de sus pedidos.....	46
Gráfico 16. Problemas con el expendio de la medicina.....	47

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la farmacia Cruz Azul Av. García Moreno y Eloy Alfaro, se ha podido observar que existen falencias en el control de procesos para correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos por el personal de ventas, dificultando la localización de los mismos al momento de despachar los pedidos, provocando retrasos impidiéndonos lograr la satisfacción del cliente lo que nos está afectando considerablemente en la excelencia del servicio. Una farmacia debe cumplir con una adecuada estructura de sus productos, la falta de control y conocimiento por el personal implicado, de cómo se lo debe realizar correctamente nos impedirá llegar a los objetivos esperados por parte de la organización.

1.2 Ubicación del problema en un contexto:

La franquicia (Cruz Azul Av. García Moreno y Eloy Alfaro), del Cantón Milagro, Provincia del Guayas, donde se ha podido observar que existe falta de capacitación para el control y procesos, de almacenamiento de medicamentos e insumos por el personal de ventas, provocando el desconociendo de su correcta ubicación afectando la eficiencia del personal e impidiendo la celeridad de los pedidos por parte de los clientes. La inexperiencia del apropiado almacenamiento de los productos por parte del personal de venta, afecta considerablemente los resultados conforme de inventario y una favorable atención, alejándonos de obtener los presupuestos asignados. La ausencia de capacitación por parte de la empresa está provocando que el personal se sienta desorientado, desmotivado e inseguro causando desacuerdo entre los mismos afectando el clima laboral.

Con el propósito de sustentar un desempeño eficaz, y adaptarse a las distintas maneras de trabajar, el personal implicado en la organización requiere capacitarse, esperando así que la ampliación de conocimientos y habilidades adquiridas se den en el menor tiempo.

El correcto almacenamiento de medicamentos e insumos nos garantizará su constancia, el cual nos permitirá la celeridad al momento de concluir una venta, la localización oportuna de los mismos en un inventario, control de fechas y lotes y su devolución oportuna de esta manera incrementar la productividad, confianza y compromiso de los colaboradores.

Además de un control y proceso indicado del almacenamiento de los productos, el personal debe de estar pendiente que cada pedido que se realice por parte de los clientes este completo, es decir que la farmacia disponga con un abastecimiento apropiado para poder cumplir con sus requerimientos y conformidad, ya que cuando existen falencias en esta área causa malestar en el mismo, provocando una mala atención por parte del personal de venta.

Para cumplir con lo anterior indicado el colaborador debe de estar al tanto de cuáles son los productos con mayor rotación en el punto e indicar a las personas implicadas para su debido abastecimiento, esto se ocasionan según el estado del clima y sus circunstancias, y la existencia de apertura de carteras nuevas de medicamentos que se están dando a conocer a través de visita a médicos ocasionando su prescripción continua es ahí donde se debe de estar pendiente ya que varían cada cierto tiempo para poder trabajar en mínimos y máximos y abastecernos de los mismo y no perder ningún pedido solicitado del cliente ,cumpliendo con las expectativas esperadas por parte de los mismos.

Para lograr una excelencia en el servicio se debe de utilizar todas las herramientas necesarias dispuestas por la empresa y entre ellas tenemos

las promociones y descuentos mensuales que ofrecemos, para poder brindar un servicio satisfactorio debemos de abastecernos a tiempo y adquirir con anticipación lo necesario y dar a conocer a nuestro clientes todos los beneficios que ofrecemos para ellos, y de esta manera generar diferentes alternativas al cierre venta fructuosa.

Las capacitaciones en las empresas se han vuelto elemental, debido a que nos ayuda a desarrollar una mejor comunicación, a fomentar el trabajo en equipo, a incrementar destrezas y habilidades, eleva su satisfacción personal, permitiendo el logro de metas individuales, mejora el conocimiento del puesto, y nos ayuda a identificar los objetivos de la empresa.

La función principal de las farmacias es dispensar medicamentos, sin embargo la mayoría de las veces los clientes nos requieren cierta información, en estas circunstancias es donde debemos estar debidamente capacitados y demostrar nuestros conocimientos, destrezas y habilidades de manera que perciban de nuestra parte seguridad y confianza en consecuencia provocara la satisfacción por el servicio prestado, de este modo lograremos la fidelización del mismo.

1.3 Situación conflicto:

Actualmente la farmacia presenta contratiempos en la entrega de los pedidos, en la investigación realizada se pudo observar que los colaboradores carecen de conocimientos en el adecuado almacenamiento de los medicamentos e insumos elaborando una infraestructura inadecuada, lo que provoca incorrecta organización dificultando que el personal encuentre rápidamente el producto para su oportuno despacho, generando retrasos y entrega errónea de los mismos, causando malestar e insatisfacción en los clientes.

División de las zonas de almacenamiento, custodia y conservación: la zona de almacenamiento, custodia y conservación de medicamentos y productos sanitarios estará separada e independiente de la zona de atención al público y, en cualquier caso, nunca a su alcance. Debe estar diseñada de forma que en ella se puedan colocar por orden los diferentes productos, debidamente separados y clasificados según su naturaleza, con el fin de evitar que se produzcan confusiones y errores. Además, el diseño de la zona de almacenamiento debe permitir una localización fácil y rápida de los productos y proporcionar el máximo aprovechamiento del espacio disponible. (<https://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Documents/BBPP-07-Procedimiento-Adquisicion-Almacenamiento.pdf>, 2016)

Cuadro N° 1

Indicaciones

Antecedentes	Consecuencias
✓ Desorganización en los medicamentos.	Contratiempos en el despacho.
✓ Descontrol de fechas y lotes.	Perdidas de mercadería, por envío al gasto.
✓ Conservación de medicamentos en cuarentena que ya debieron ser devueltos.	Sanciones de parte del área de control (MSP.)

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

2. Formulación del problema

¿Cómo influye la carencia de un plan de capacitación de control y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos, por personal de ventas de franquicia Cruz Azul, del Cantón Milagro, provincia del Guayas en el año 2018.

2.1 Delimitación del problema

Campo : Administración.

Área : Procedimiento.

Aspectos : Procedimientos de control, y almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos.

Tema : Plan de capacitación de control y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos por personal de ventas de franquicias cruz azul del Cantón Milagro.

2.2 Variables de la Investigación

Variable Independiente : Control y procedimientos administrativos.

Variable Dependiente : Almacenamiento de medicamentos e insumos.

Buenas prácticas de almacenamiento.

ÁLVAREZ HEREDIA, (2007) Las buenas prácticas de almacenamiento se aplican en todos los entornos donde se almacenan medicamentos e insumos médicos, desde la elaboración de estos productos hasta la dispensación de estos. No basta que los productos farmacéuticos sean elaborados con calidad, es obligatorio que esta calidad sea conservada hasta el tiempo de utilización por el paciente. (pág. 167) *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá-Colombia:ECOE.

Almacenamiento.

Los medicamentos deben ser almacenados considerando las condiciones especiales que requieran y deben ubicarse en espacios apropiados; las condiciones de almacenamiento deben inspeccionarse periódicamente y el personal deberá observar las normas de seguridad durante el desarrollo de todas sus actividades. (pág. 25) (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, 2009) http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/medicamentos/Guia_Recepcion_rev29-02-10.

2.3 Evaluación del problema

Delimitado: En la farmacia (Cruz Azul Av. García Moreno y Eloy Alfaro) del Cantón Milagro, el personal inmerso en el proceso de ventas carece de capacitación para el control y procesos adecuados para el almacenamiento de medicamentos e insumos, afectando al resultado de las ventas.

Uno de los objetivos de nuestras capacitaciones es dar a conocer y mantener al tanto al personal de las disposiciones que establecen las instituciones que controlan a estos establecimientos, para de esta manera cumplir con todo lo requerido evitando sanciones por desconocimientos.

Claro: Al no considerar el correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos, nos afectará considerablemente en la satisfacción de clientes ya que provoca retraso en la entrega de sus pedidos.

Evidente: La escases de capacitaciones a los colaboradores en el departamento de ventas, provoca desconocimiento de una adecuado estructura de los productos impidiendo concretar una venta de manera oportuna no cumpliendo con las expectativas de los clientes.

Concreto: La falta de procesos provoca confusión e inseguridad en el personal, impidiendo cumplir con los resultados esperados.

Factible: Con capacitaciones continuas y actualizadas, que comprenden en una correcta organización de los productos cumpliendo con todas las

normativas requeridas, técnicas de ventas, relaciones humanas, farmacología y otros temas que iremos implementando en nuestro plan de capacitación según la demanda, el personal adquiere conocimientos modernos lo que les permitirá ser más competitivos .

2.4 Objetivos

Objetivo General:

Elaborar un plan de capacitación de control y procesos, para el adecuado almacenamiento de medicamentos e insumos por personal de ventas en las franquicias Cruz Azul.

3. Objetivos Específicos:

- ✓ Propiciar el control y procesos para el adecuado almacenamiento de medicamentos e insumos del personal de ventas.
- ✓ Orientar a una correctamente organización de los medicamentos e insumos.
- ✓ Diseñar un plan de capacitación de control y procesos del adecuado almacenamiento de medicamentos e insumos y obtener cierres de ventas satisfactorias.

3.1 Justificación e importancia

En la investigación efectuada hemos detectado, la problemática que presenta la franquicia Cruz Azul es la falta de conocimiento en el apropiado almacenamiento de los medicamentos e insumos, provocando la desorganización de los mismos y contratiempos en el despacho oportuno influyendo en los factores sociales y económicos alejándonos de los resultados esperados por la organización.

Imagen N°1



Como afirma Ministerio de Salud Publica(2009) almacenamiento es el proceso implementado para precautelar la conservación de los medicamentos bajo las condiciones establecidas por el fabricante, de manera que se garantice su efectividad a la hora de ser utilizados por las personas.

El almacenamiento también involucra actividades para garantizar la custodia y control de los inventarios. (pág. 13). (Ministerio de Salud Pública. (2009). manual de procesos para la gestión de suministros y medicamentos. Quito., s.f.) <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/0915-A.-ministerial-manual-de-procesos-para-la-gestion-de-medicamentos-en-el-msp-28-12-2009.pdf>

De acuerdo con lo consultado de la página del MSP. El proyecto se realizará con la finalidad de que el personal del área tenga la orientación adecuada para el ingreso y almacenamiento de los medicamentos e insumos de la franquicia Cruz Azul.

Lo que nos permitirá reducir pérdidas por caducidad y entrega errónea de los mismos logrando conseguir una calidad de inventario aceptable.

Tener conocimiento del correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos y mantenernos al corriente sobre las disposiciones que establecen las instituciones asignadas para ser cumplir las mismas, nos ayudará a crear la infraestructura adecuada para su almacenamiento según condiciones requeridas evitando sanciones futuras.

Imagen N°2



Al implementar las capacitaciones de control y procesos se logrará obtener la correcta ubicación de los productos ,el control interno, la supervisión de los empleados, la excelencia en el servicio y a la vez optimizar los resultados apropiados de inventario favoreciendo a la empresa en reservas económicas y de recursos humanos.

De forma que los conocimientos adquiridos por medio de las capacitaciones se verán reflejados en la productividad de la labor diaria, logrando cumplir con los objetivos tanto personales como los esperados por la empresa.

No, nos extrañaría que con el pasar del tiempo los programas de capacitación cambien , ya que nos encontramos en un medio competitivo donde debemos estar continuamente renovándonos y de esta manera cumplir con las exigencias que se generen, de modo que podríamos esperar que las empresas inviertan en capacitaciones , incrementándose considerablemente en los próximos años.

Las capacitaciones continuas y actualizadas nos ayudara a obtener resultados positivos , lograr incrementar las ventas, reducir la rotación del personal en la farmacia , crear un buen ambiente laboral y seguridad en si mismo.

Con los conocimientos precisos y la orientación apropiada sin duda contaremos con una herramienta eficaz, consiguiendo ser mas competitivos dentro del mercado farmaceutico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

4.1 Antecedentes Históricos:

Las primeras civilizaciones y culturas humanas basaron su práctica médica en dos pilares aparentemente opuestos: un empirismo primitivo y de carácter pragmático (aplicado fundamentalmente al uso de hierbas o remedios obtenidos de la naturaleza) y una medicina mágico-religiosa, que recurrió a los dioses para intentar comprender lo inexplicable.

La medicina tradicional en Ecuador, al igual que en otros países andinos, no es una antigualla. Si bien sus raíces pertenecen a un pasado de más de 10 mil años, su vigencia ha continuado a lo largo de cinco siglos de regímenes coloniales y republicanos. Dicha permanencia ha sido sostenida por los pueblos de más bajos recursos: indios, mestizos, montubios y campesinos, quienes han encontrado en la medicina tradicional una alternativa menos costosa y más coherente con su cosmovisión. (Historia de La Medicina en El Ecuador - Scribd, s.f.)

La medicina es una ciencia prácticamente tan antigua como la especie humana, sin embargo, en los últimos tiempos se han hecho grandes descubrimientos que sin lugar a dudas han marcado un antes y un después. Es evidente que la medicina actual tiene progresos indiscutibles: se han erradicado algunas enfermedades, se ha logrado establecer el tratamiento de otras que antes se consideraban incurables, se ha podido mantener la salud y controlar padecimientos crónicos, así como mejorar la calidad de vida. (publicacionesmedicina.uc.cl/HistoriaMedicina/Indice.html, s.f.)

El desarrollo tecnológico ha propiciado un cambio asombroso en la medicina, su avance ha permitido conocer una infinidad de procesos que explican el porqué de muchas enfermedades, de eventos que ocurren en el organismo humano y de las consecuencias de relaciones con su entorno. Los avances científicos son muy importantes para nuestra vida, ya sea a nivel médico o tecnológico ayudan a encontrar nuevas curas para enfermedades, mejorar nuestra calidad de vida y alargar el límite de la misma, también sirve para conocer el mundo que nos rodea inclusive a nosotros mismos y como es que funcionamos.

Hace miles de años que viene habiendo descubrimientos científicos de forma encadenada, es decir muchas veces cada nuevo descubrimiento es una parte importante del siguiente y de esta forma nos vamos metiendo cada vez más en profundidad y a que estos descubrimientos sean cada vez más sorprendentes.

Cruz Azul, la primera franquicia en el Ecuador

Las farmacias cruz azul pertenecientes al Grupo Difare es la cadena de farmacias número una en ventas y cobertura, con 405 socios microempresarios como propietarios con más de 900 locales presentes en 24 provincias y 181 ciudades en las 4 regiones del Ecuador.

La marca fue fundada en el año 2000, y tras 17 años de operaciones se ha logrado convertir en la farmacia del ciudadano promedio, dirigido a un entorno familiar de clase baja y media

Es un conjunto de empresas ecuatorianas, que durante 20 años se han dedicado a desarrollar el mercado farmacéutico en el país, especializándonos en la distribución y abastecimiento de productos para las farmacias del país. A través de un servicio especial, rápido, y frecuente de logística, el desarrollo e implementación de tecnología a la farmacia para la administración de su negocio, y un amplio surtido de productos con los mejores descuentos, han logrado posicionarse en la farmacia,

consolidándose como líderes en el mercado de distribución farmacéutica en el Ecuador.

Con el fin de impulsar el crecimiento de micro empresarios farmacéuticos, crea en el 2000 y 2006 respectivamente, Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias, se han posesionado como las más importantes del país.

El 1 de noviembre del 2000 surge la cadena más grande del país denominado Cruz Azul, abriendo nuevas fuentes de trabajo en el país y contando con una excelente gama de productos farmacéuticos. Farmacia Cruz Azul se apertura como franquiciado del grupo Difare en el año 2001 contando con los mejores descuentos, marcando tendencia en el mercado farmacéutico. (<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/cruz-azul-la-primera-franquicia-en-el-ecuador>, 2012).

Cruz Azul (García Moreno y Eloy Alfaro).

La franquicia Cruz Azul, (García Moreno y Eloy Alfaro) de Cantón Milagro inicia sus actividades en el año 2015, formando parte de la cadena de farmacias más grandes del Ecuador, actualmente lleva mercado tres años prestando sus servicios a la comunidad, esperando mantenerse dentro del mercado farmacéutico y a la vez seguir creciendo como lo han logrado otros franquiciados.

Enfocándose en brindar un servicio de calidad y calidez, manteniendo una amplia gama de medicamentos y productos que cumplan con sus necesidades, logrando así cumplir con todas las expectativas esperados por sus clientes.

Antecedentes históricos de la capacitación.

Es importante mencionar de qué manera trabajaban las personas en tiempos remotos y como se dieron los principios indicios del entrenamiento, esto se puede observar por ejemplo en los monumentos arquitectónicos como ruinas o pirámides. Estos nos permiten concluir que para su

construcción intervinieron personas con diferentes oficios, como pintores, escultores, carpinteros y arquitectos.

En la Antigüedad la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales, y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, indicando y supervisando la ejecución de los oficios o actividades y de esta forma es como se entrenaba a familias completas y se especializaban en algún oficio o actividad. (ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACIÓN | luz meri ..., s.f.)

Los gremios constituyen la primera la primera forma del concepto de una empresa estas a su vez dan origen a las agrupaciones de trabajadores. Estos se crearon para proteger los intereses de los trabajadores, hoy en día se conocen como sindicatos y con ellos surgieron reglamentaciones como la cantidad y la calidad del trabajo que debía ejecutar el trabajador tomando en cuenta el sistema de remuneración .Estos a su vez se conformaban con grupos de personas con intereses en común, ayudándose entre sí. Para que se pudiera conformar un gremio era necesaria la participación de tres elementos.

Maestro: El que transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa.

Aprendices: Quienes recibían el entrenamiento proporcionado por el maestro sin recibir una retribución económica.

Oficiales: Los que ya habían recibido algún tipo de entrenamiento aun cuando no habían desarrollado habilidades para desempeñar un oficio con eficiencia.

Cabe mencionar que la capacitación se constituyó más que como un hecho educativo, como una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el propósito de proteger intereses económicos y el status social

de artesanos comerciantes. (ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACIÓN | luz meri ..., s.f.)

4.2 Antecedentes Referenciales:

Rentería Priscila,(2013) afirma que Los principales problemas que se presenta en esta institución son: perdidas innecesarias de medicamentos caducados factor que se puede controlar, inadecuada estructuración de las áreas de la farmacia, la desorganización de procesos administrativos y de procesos sin que haya una comunicación interna, no hay un control de las condiciones ambientales y el cuidado necesario que los medicamentos requieren con estos acontecimientos les traía malos resultados por perdidas de la farmacia, mal ambiente de trabajo sin que los trabajadores estén con el ánimo para trabajar. (pág. ix)

(<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1148/1/49-FARM-13-13-1724602667.pdf>, s.f.)

Esta problemática se relaciona con el proyecto en curso ya que son los mismos factores que están siendo afectados en nuestro objeto de estudio. De tal manera que con una estructura adecuada de almacenamiento de los productos lograremos controlar todos los elementos antes mencionados.

Según Flores Guitierrez, (2009) Mantener condiciones adecuadas de almacenamiento para los insumos de salud es esencial para asegurar su calidad. Las fechas de caducidad del producto se determinan en base a condiciones ideales de almacenamiento para proteger la calidad del producto hasta su fecha de caducidad, lo cual es importante para prestar un servicio adecuado a los usuarios y economizar recursos. (pág. 2). (<https://es.scribd.com/doc/36262784/ALMACENAMIENTO-DE-MEDICAMENTOS>, s.f.)

Es decir que con capacitaciones relacionas a la problemática se logrará que el personal adquiera los conocimientos debidos, esperando que al

implementarlos se obtenga mayor productividad en los colaboradores, excelencia en el servicio ,reduccion de gastos por productos extraviados y caducados e inventarios aceptables, y de esta manera cumplir con los resultados esperados por la empresa.

5. Fundamentación legal:

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Aproximadamente la mitad de la población mundial todavía vive con el equivalente a unos 2 dólares estadounidenses diarios, con una tasa mundial de desempleo del 5.7%, y en muchos lugares el hecho de tener un empleo no garantiza la capacidad para escapar de la pobreza. Debemos reflexionar sobre este progreso lento y desigual, y revisar nuestras políticas económicas y sociales destinadas a erradicar la pobreza.

La continua falta de oportunidades de trabajo decente, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso. La creación de empleos de calidad sigue constituyendo un gran desafío para casi todas las economías. ("Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador ..., s.f.)

Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes. Asimismo, el aumento de la productividad laboral, la reducción de la tasa de desempleo, especialmente entre los jóvenes, y la mejora del acceso a los servicios financieros para gestionar los ingresos, acumular activos y realizar

inversiones productivas son componentes esenciales de un crecimiento económico sostenido e inclusivo. El aumento de los compromisos con el comercio, la banca y la infraestructura agrícola también ayudará a aumentar la productividad y a reducir los niveles de desempleo en las regiones más empobrecidas del mundo. ("Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador ..., s.f.)

Ley Orgánica de Salud

Capítulo II. De la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y responsabilidades.

“Artículo 6, numeral 18 y 20”

- ✓ Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad, a través del Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Dr. Leopoldo Izquieta Pérez y otras dependencias del Ministerio de salud pública.

(<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/R.O.-del-REGLAMENTO-a-L.O.S..pdf>, s.f.)

Informe 32 de la OMS

Anexo1, Primera Parte, Numeral 11.12 – 11.18

- ✓ Las áreas de almacenamiento deben diseñarse o adaptarse para asegurar las buenas condiciones de almacenamiento. En particular, deben estar limpias y secas, y mantenidas a temperaturas aceptables. En los casos en que se requieren condiciones de almacenamiento especiales (determinada temperatura y humedad, por ejemplo), éstas deben establecerse, controlarse, y vigilarse. (www.invima.gov.co/images/pdf/medicamentos/informes/informe32delaOMScompleto.pdf, s.f.)

Glosario:

Celeridad: Rapidez, velocidad o prontitud en el movimiento o la ejecución de algo.

Elaboración: Preparación de un producto que se hace transformando una o varias materias en sucesivas operaciones.

Eficaz: Es un adjetivo que significa que algo o alguien tiene eficacia, es decir, que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado.

Factible: Que puede ser hecho, posible, realizable.

Manipulación: Es la acción y efecto de manipular (operar con las manos un instrumento, manosear algo), intervenir con medios hábiles para distorsionar la realidad al servicio de intereses particulares.

Optimizar: Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles

Prescripción: El verbo prescribir, por su parte, refiere a indicar, decretar o dictaminar algo.

Control: En términos generales, consiste en cerciorarse de o verificar que todo esté ocurriendo o se esté haciendo conforme al plan desarrollado en las etapas tempranas del proceso de administración de acuerdo con las instrucciones emitidas y los principios establecidos.

5.1 Conceptualización de las variables:

Variable Independiente.

Fenómeno a la que se va a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables.

Procedimientos administrativos.

Agustín Gordillo, dice que si definimos en consecuencia provisionalmente al procedimiento administrativo como la serie de actos en que se desenvuelve la actividad administrativa, será necesario precisar en qué consiste esta última. Igual aclaración se requiere si tomamos el concepto en cuanto secuencia de actos destinados a llegar al dictado de un acto administrativo pues acto administrativo, a su vez, es una declaración efectuada en ejercicio de la función administrativa. (PDF]el procedimiento administrativo - Agustín Gordillo, s.f.)

https://www.gordillo.com/pdf_tomo5/03/03-capitulo1

Variable Dependiente.

Cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte de experimentador .En este caso el nombre lo dice de manera explícita, va a depender de algo que lo hace variar. (jacqueline-wigodski.blogspot.com/, s.f.)

Almacenamiento de medicamentos e insumos.

Constituye un conjunto de normas, procesos y procedimientos de carácter obligatorio que tiene por objetivo asegurar que los productos farmacéuticos y afines se almacenen y distribuyan en forma adecuada y controlada de acuerdo con las normas de calidad y las condiciones establecidas por el fabricante. (IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE ..., s.f.)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

6.1 Presentación de la empresa



Farmacia cruz azul, es la franquicia de farmacias más grandes del Ecuador con mayor cobertura, perteneciente al Grupo Difare ocupa el primer lugar en ventas dentro del mercado farmacéutico. Siendo creada para impulsar el crecimiento del micro-empresario farmacéutico.

Farmacia cruz se caracteriza por su extensa gama de productos, en medicinas, e insumos para el cuidado personal de sus clientes, el profesionalismo y calidez con la que cuentas sus colaborados al momento de brindar sus servicios nos convierte en la primera opción al momento de elegir un establecimiento farmacéutico.

Nuestro objetivo es cumplir con las necesidades requeridas por nuestros clientes logrando su satisfacción y fidelización.

Misión y visión de la empresa.



Misión Somos dueños de farmacias que integramos la primera y más grande franquicia del país, compartiendo los mismos valores y estrategias; contribuyendo a mejora la salud de los ecuatorianos.



Visión En cruz azul nos preocupamos por cuidar su salud y la de tu familia. Nuestro compromiso es cumplir nuestra promesa de valor “Me Cuida “ofreciéndote siempre la mejor atención y asesoría, poniendo a tu alcance la mayor variedad de productos con los menores precios.

Nuestro Valores

Imagen N°3



El trabajo que realizamos día a día se sustenta en los siguientes valores corporativos que compartimos para que el resultado de nuestra gestión nos permita sentirnos orgullosos de lo que logramos:

DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Estamos comprometidos con la formación personal y profesional de nuestros colaboradores en un ambiente laboral de respeto y confianza.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Satisfacemos las necesidades y superamos las expectativas de nuestros clientes internos y externos mediante procesos de calidad y con gran vocación de servicio.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nos esforzamos permanentemente por contribuir con la salud, bienestar de la comunidad y la preservación de nuestro entorno ambiental.

INICIATIVA

Somos proactivos para proponer ideas y emprender acciones a favor de las personas creando así soluciones y nuevas oportunidades de mejoras.

ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR

Nos acercamos a nuestros consumidores para conocerlos y trabajamos para ofrecerles los mejores productos y servicios para su salud y bienestar.

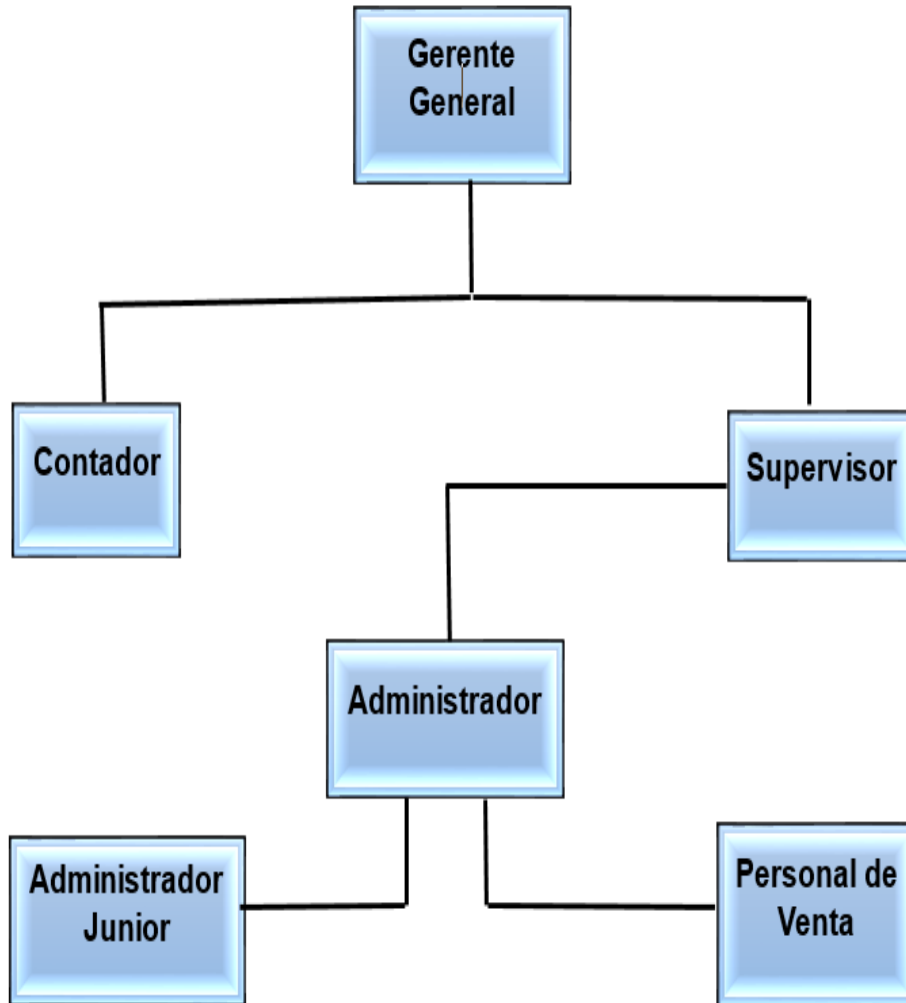
RENDICIÓN DE CUENTAS

Somos responsables de nuestras decisiones y respondemos por nuestro desempeño ante nuestros grupos de interés.

(<http://www.grupodifare.com/responsabilidad.aspx?i=0>, s.f.)

Organigrama de la empresa

Imagen N°4



Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

6.2 Diseño de la Investigación:

Investigación de Campo: Será utilizada la investigación de campo , ya que nos encontramos en contacto diario donde se desarrolla el hecho a investigar, haciendo posible recaudar información y obtener datos relevantes, constantes y precisos sobre el tema propuesto y nuestra problemática, esto nos permitirá presentar resultados coherentes enfocándonos, y a la vez acercarnos a la solución de la misma.

Según Arturo López,(2002) La investigación de campo es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetivos del estudio. En este caso, el investigador entra en contacto directo con la realidad explorada. (Metodología de la investigación contable - Arturo ... - Google Books, s.f.)

Al encontrarnos en el lugar donde existe el problema es más factible que toda la información que se obtenga sea veraz, de esta manera nos permitirá dar una solución acertada a nuestra problemática, que se viene dando dentro de la farmacia, provocada por la falta de conocimiento por parte del personal implicado.

Investigación de Acción: Se la va a utilizar, debido que se elaborará un plan para resolver el inconveniente presentado, estimulando un cambio dentro del área afectada.

Se pretende tratar de forma simultánea conocimientos y cambio sociales, de manera que se unan la teoría con la práctica, ya que nuestro propósito en este proyecto es intervenir en el perfeccionamiento profesional con la finalidad de ocasionar una mejora que nos permita crecer en lo profesional y personal.

Esperando la adaptación y aceptación positiva logrando satisfacer los requerimientos anhelados por parte de la gerencia.

6.3 Tipos de Investigación:

Cuadro N° 2 **Clasificación**

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Se la plantea cuando no existe un precedente sobre un tema u objeto de estudio.	Se basa sobre todo en establecer conclusiones y explicaciones de un fenómeno o hecho definido.	Es el proceso usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar.	Tiene como objetivo medir el grado de relación que tienen entre dos o más conceptos o variables.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

Investigación exploratoria

Cazau Pablo. (2006) Afirma que el objetivo de una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas. Pág. 26 (PDF]introducción a la investigación en cc.ss. - Facultad de Ciencias de la ..., s.f.)

La investigación que se utilizara para este proyecto es la exploratoria puesto que nos permitirá plantear el problema de estudio, resaltar aproximadamente la información relevante y detalla, el por qué se presenta ciertos inconvenientes y eventualidades que recaen en el desempeño laboral.

7. Población y Muestra:

Población.

Según Behar Rivero, De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. (PDF]Libro metodología investigacion - Repositorio da Universidade de ..., s.f.)

En realidad, pocas veces es posible medir a la población por lo que obtendremos o seleccionaremos y, desde luego, esperamos que este subgrupo sea un reflejo fiel de la población. (Behar Rivero , 2008, pág. 51)

La población estimada en nuestro estudio es el personal de la farmacia Cruz Azul y 50 clientes que nos visitan con frecuencia los mismos que habitan en el Cantón Milagro.

La población reconocida es la siguiente:

Cuadro N°3 **Universo**

Personajes Involucrados	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Supervisor	1
Administrador	1
Administrador Junior	1
Auxiliares	9
Clientes	50
Total	64

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

Muestra

(Hernandez , Fernandez Collado, C., & & Baptista Lucio, P., 2010) Indica que la muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc.; sobre el cual se habrá de recolectar los datos sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia Pág. 394. (PDF]Metodología de la investigación, 5ta Ed - ESUP, s.f.)

7.1 Tipos de muestreo

Existen dos tipos de muestreo:

- ✓ Muestro probabilístico.
- ✓ Muestreo no probabilístico.

Según (Martinez G. , 2011) El muestreo probabilístico es una técnica en que los elementos se seleccionan por medio de procedimientos al azar, todos los elementos tienen una probabilidad de ser seleccionados y se puede medir el error del muestreo. *Tipos de diseño de investigación*. Mexico: Centre Cochrane Iberoamericano.

Como afirma (Sampieri H., 2008) El muestreo no probabilístico se caracteriza porque los a elementos de la muestra no se les ha considerado la probabilidad de ser incluida en la misma, además no se incluirá el error del muestreo. *Metodología de la Investigación*. (5ta. Edición. ed.).Mexico: McGrawHill.

Muestreo probabilístico.

Se realizara el muestreo probabilístico puesto que, todos los individuos tendrán la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra de la población reconocida.

Dentro del muestreo probabilístico escogeremos el muestreo aleatorio simple. En la cual la población escogida es el personal de la farmacia y los clientes que ingresen a la farmacia Cruz Azul del Cantón Milagro, de donde tomaremos una muestra aleatoria.

8. Métodos y Técnicas de Investigación:

8.1 Métodos de investigación.

Descriptivo: No se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Se aplicara el método descriptivo para evaluar y analizar los datos reunidos de la investigación para descubrir las variables relacionadas entre sí.

Utilizaremos el método descriptivo porque nos ayudará a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los auxiliares de la farmacia a través de la descripción exacta de las actividades que realizan diariamente.

8.2 Técnicas de la investigación.

Observación.

Comprende en el registro de los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos en el lugar de la investigación y sacar conclusiones a partir del análisis de las actitudes.

Existe la observación directa e indirecta.

Como afirma GOMEZ BASTAR, 2012 Observación directa en ella, el profesional investigador observa y recoge datos, producto del trabajo realizado a los encuestados.

Observación indirecta “Es pertinente especificar que la observación indirecta, se presenta cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otros, ya sea de testimonios orales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporciona los datos” ([PDF]Metodología de la investigación, s.f.)

Utilizaremos el método de observación ya que nos dirigiremos al lugar de la investigación sin que los auxiliares se percaten que estamos estudiando su comportamiento, habilidades y costumbres.

Encuesta

Sabino, afirma que el diseño encuesta es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.

Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACION*. Bogotá: Panamericana.

La encuesta se la realizara a la muestra escogida de la población que está compuesta por 50 clientes que ingresen a la farmacia.

8.3 Instrumentos de la investigación.

Cuestionario.

Según GOMEZ BASTAR 2012, el cuestionario es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene

los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. (pág. 58)

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. México: Ma. Eugenia Buendía López.

El cuestionario de preguntas será realizado al personal implicado en el área correspondiente, esperando contar con toda la honestidad posible, lo cual nos permitirá obtener información relevante para nuestra investigación.

Cuadro N° 4

Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuestas	Cuestionario

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

**ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA FARMACIA CRUZ
AZUL DE LA CIUDAD DE MILAGRO.**

DATOS GENERALES

Nombres: Enrique Javier

Apellidos: Candelario Solís

C.I.: 0924014475

Edad: 34 años

Sexo: Masculino

1. ¿Tiene usted conocimientos claros sobre el proceso de almacenamiento de medicamentos e insumos?

Si No

2. ¿En su área de trabajo existe algún proceso del almacenamiento de los productos?

Si No

3. ¿Cree usted que el desconocimiento del adecuado almacenamiento de los productos afecta a la labor que realiza diariamente?

Si No

4. ¿Es posible que no al tener una infraestructura adecuada de los productos le afecta en los resultados de inventarios?

Si No

5. ¿Existe un control adecuado por parte de la persona encargada en el área de almacenamiento de los medicamentos en la farmacia?

Sí No

6. ¿Su empresa cuenta con un programa de capacitación permanente?

Si No

7. ¿Cree que son necesaria las capacitaciones en su área de trabajo?

Si No

8. ¿Consideras que las capacitaciones son importantes?

Si No

9. ¿Cuentan con algún programa para el control de lotes y fechas de caducidad de los productos de la farmacia?

Si No

10. ¿Estaría usted dispuesto a recibir capacitaciones frecuentes?

Si No

11. ¿Cree usted que con capacitaciones actualizadas y constantes mejore la forma de organizar los productos en la farmacia?

Si No

Firma del encuesta

Responsable

CAPITULO IV

9. Análisis e interpretación de los resultados.

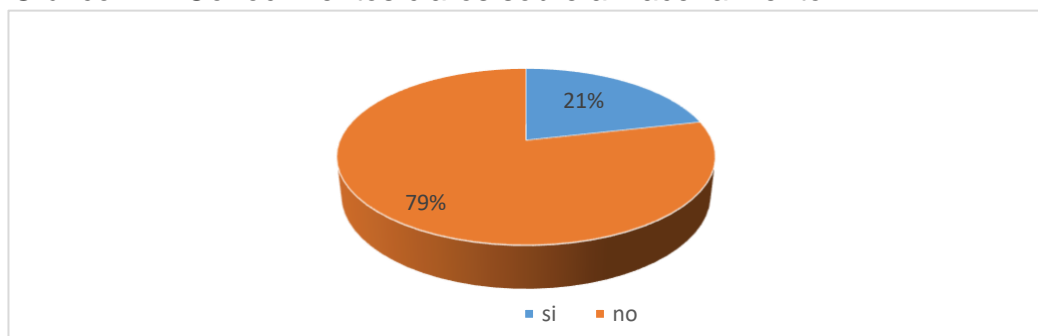
Encuesta realizada al personal de la farmacia cruz Azul del Cantón de milagro.

1. ¿Tiene usted conocimientos claros sobre el proceso de almacenamiento de medicamentos e insumos?

Cuadro N°5 Conocimientos claros sobre almacenamiento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Si	3	21%
No	11	79%
total	14	100%

Gráfico N°1 Conocimientos claros sobre almacenamiento.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

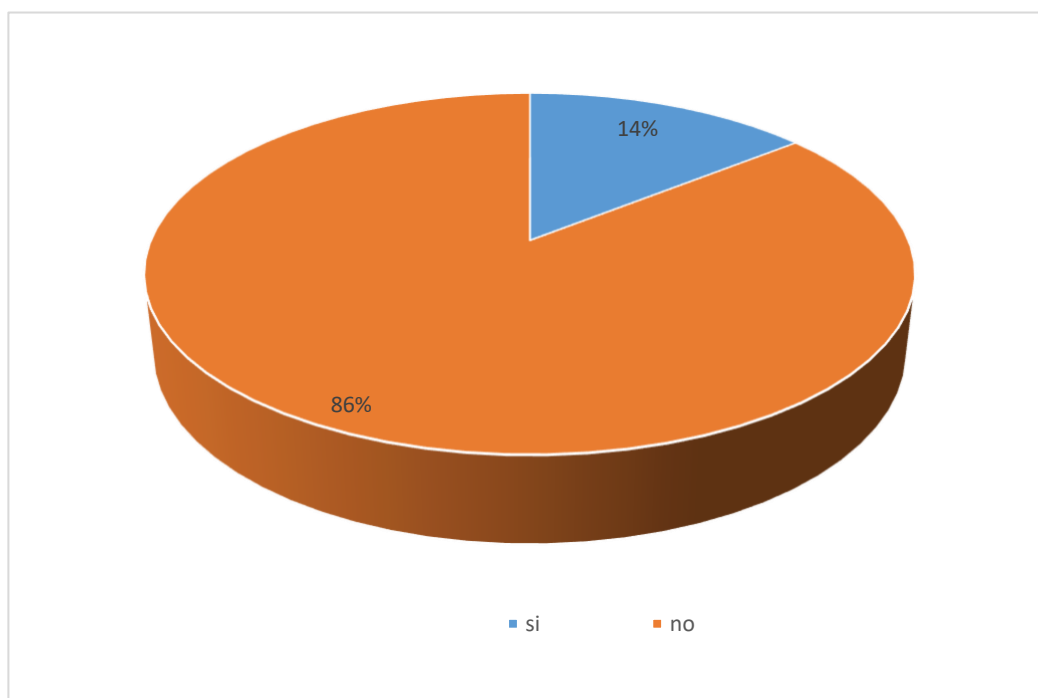
Como se observa solo el 21% del personal conoce sobre el proceso, pero el 79% desconoce totalmente del adecuado almacenamiento de los productos.

2. ¿En su área de trabajo existe algún proceso del almacenamiento de los productos?

Cuadro N°6 Procesos de almacenamiento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	14%
No	12	86%
Total	14	100%

Gráfico N° 2 Procesos de almacenamiento.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

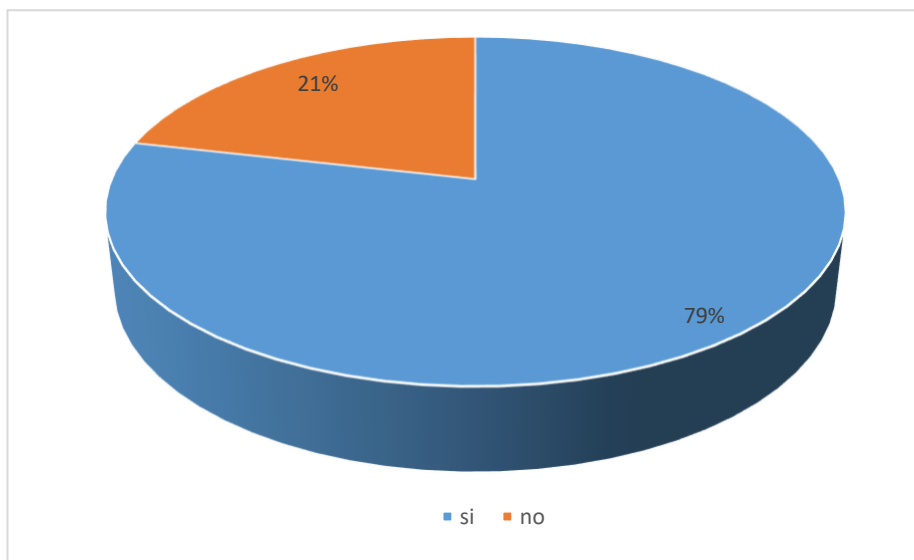
En este gráfico podemos observar que solo el 14% de los colaboradores tienen conocimiento que existe un proceso de como almacenar los medicamentos, lo que nos confirma que 86% desconocen totalmente la existencia de estos procesos.

3. ¿Cree usted que el desconocimiento del adecuado almacenamiento de los productos afecta a la labor que realiza diariamente?

Cuadro N°7 Desconocimiento adecuado de almacenamiento.

Alternativas		Porcentajes
Si	11	79%
No	3	21%
Total	14	100%

Gráfico N° 3 Desconocimiento adecuado de almacenamiento.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

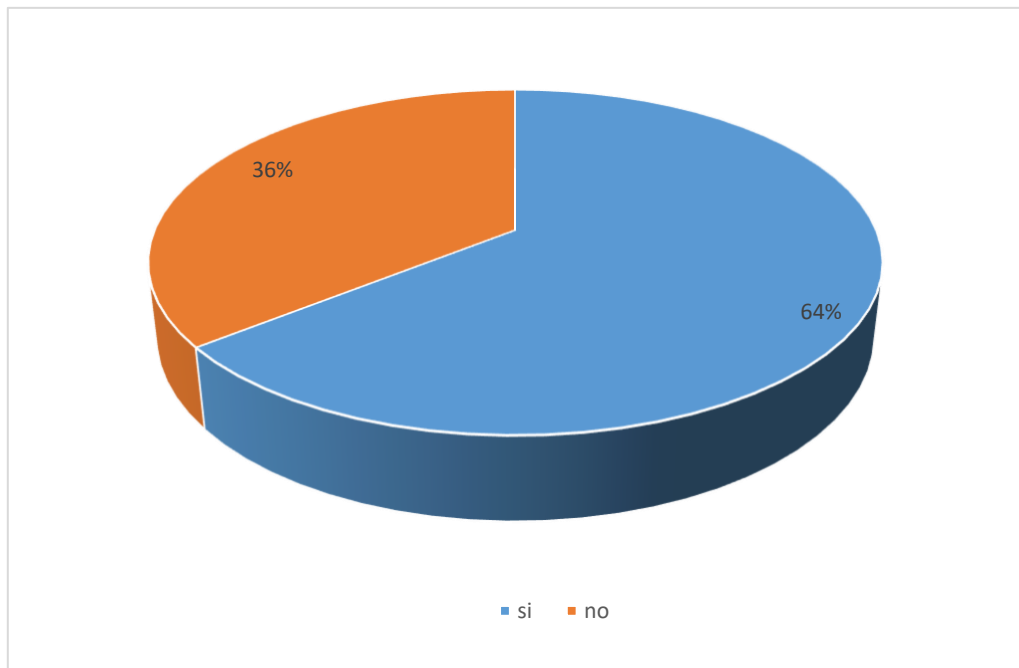
Nos podemos darnos cuenta que el 79% de los colaboradores se sienten afectados en su labor diaria por la falta de conocimientos, mientras que solo el 21% cree lo contrario.

4. ¿Es posible que al no tener una estructura adecuada de los productos le afecta en los resultados de inventarios?

Cuadro N°8 Estructura inadecuada afecta resultados de inventarios.

Alternativas		Porcentajes
Si	9	64%
No	5	36%
Total	14	100%

Gráfico N° 4 Estructura inadecuada afecta resultados de inventarios.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

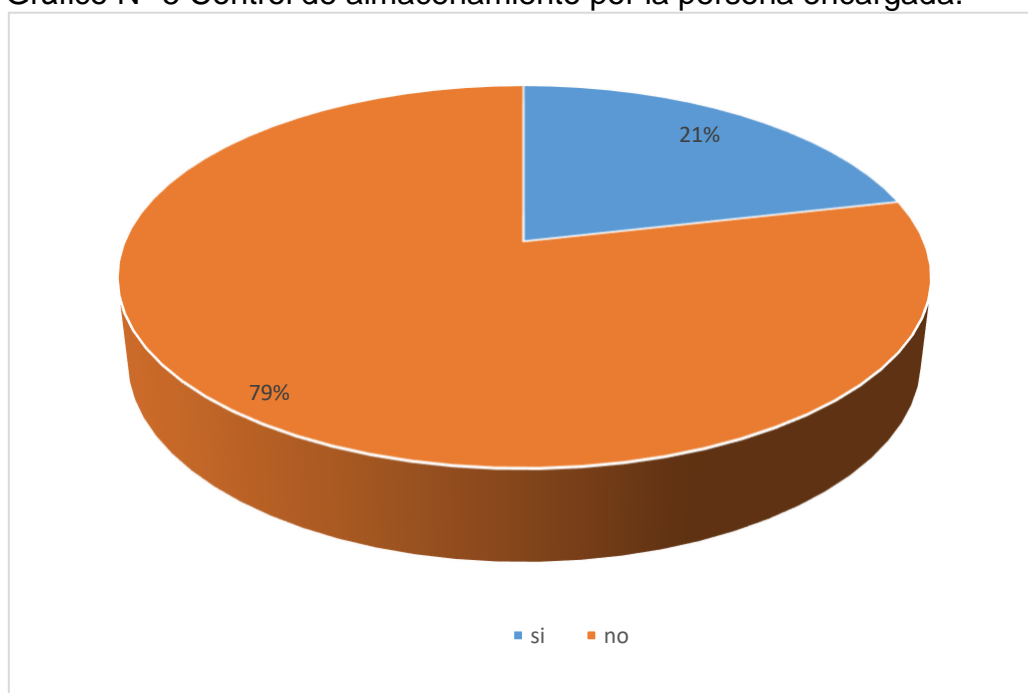
El 64% del personal piensa que al no tener una estructura adecuada de los medicamentos si influye en el resultado de inventario, y solo el 36 % afirma que no.

5. ¿Existe un control adecuado por parte de la persona encargada en el área de almacenamiento de los medicamentos en la farmacia?

Cuadro N°9 Control de almacenamiento por la persona encargada.

Alternativas		Porcentajes
Si	3	21%
No	11	79%
Total	14	100%

Gráfico N° 5 Control de almacenamiento por la persona encargada.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

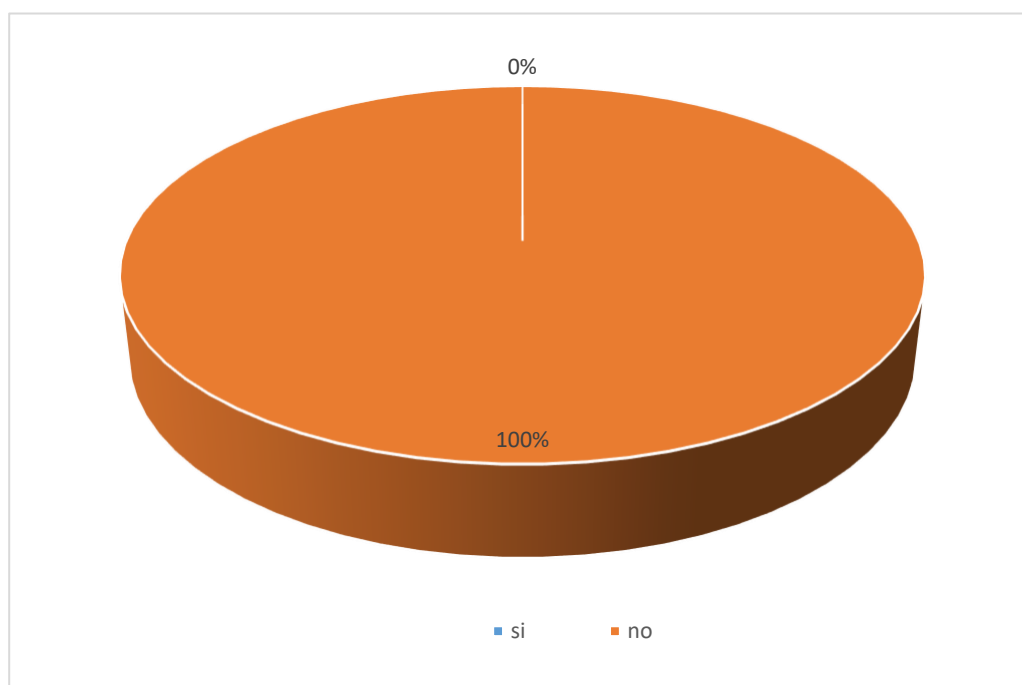
El gráfico nos indica que el 79% de los encuestados indicaron que la persona encargada de la farmacia no lleva un control adecuado en el área de almacenamiento de los productos, mientras que el 21% dijo de que sí.

6. ¿Su empresa cuenta con un programa de capacitación permanente?

Cuadro N°10 Programa de capacitación permanente.

Alternativas		Porcentajes
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Gráfico N° 6 Programa de capacitación habitual.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

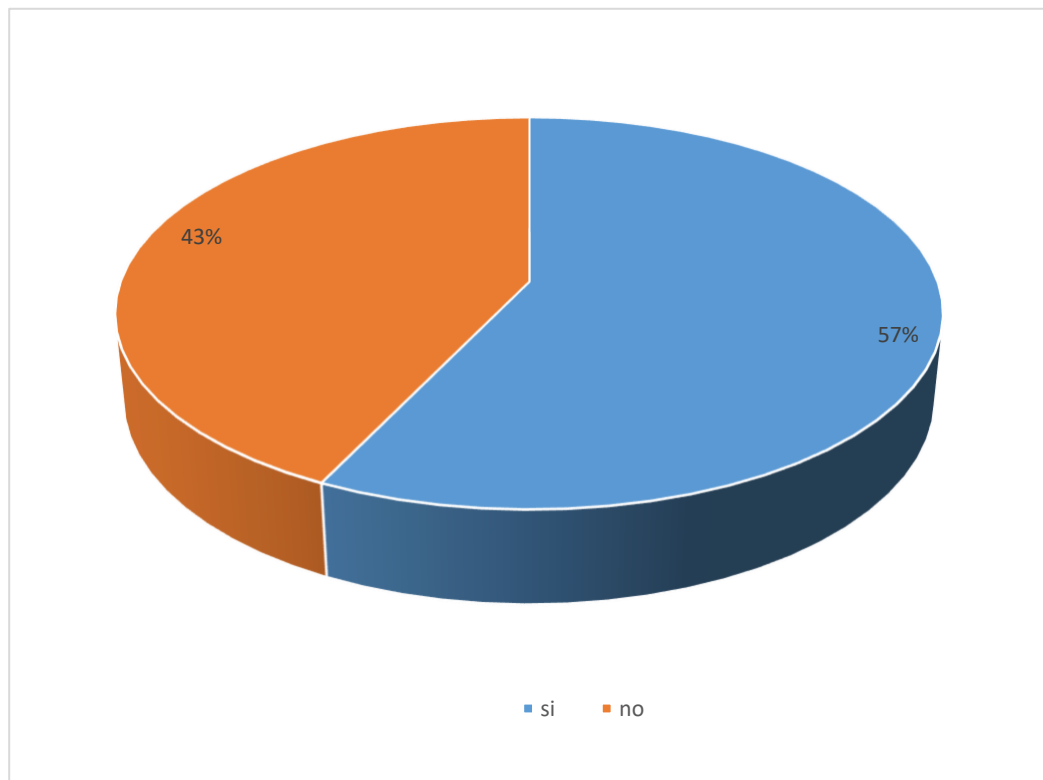
Como nos podemos darnos cuenta en el gráfico el 100% de los colaboradores indicaron que actualmente la empresa no cuenta con programas de capacitación permanente para ellos, lo que sin duda afecta considerablemente en su desempeño laboral.

7. ¿Cree usted que es necesario capacitarse en su área de trabajo?

Cuadro N°11 Necesidad de capacitarse en su área de trabajo.

Alternativas		Porcentajes
Si	8	57%
No	6	43%
Total	14	100%

Gráfico N°7 Necesidad de capacitarse en su área de trabajo.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

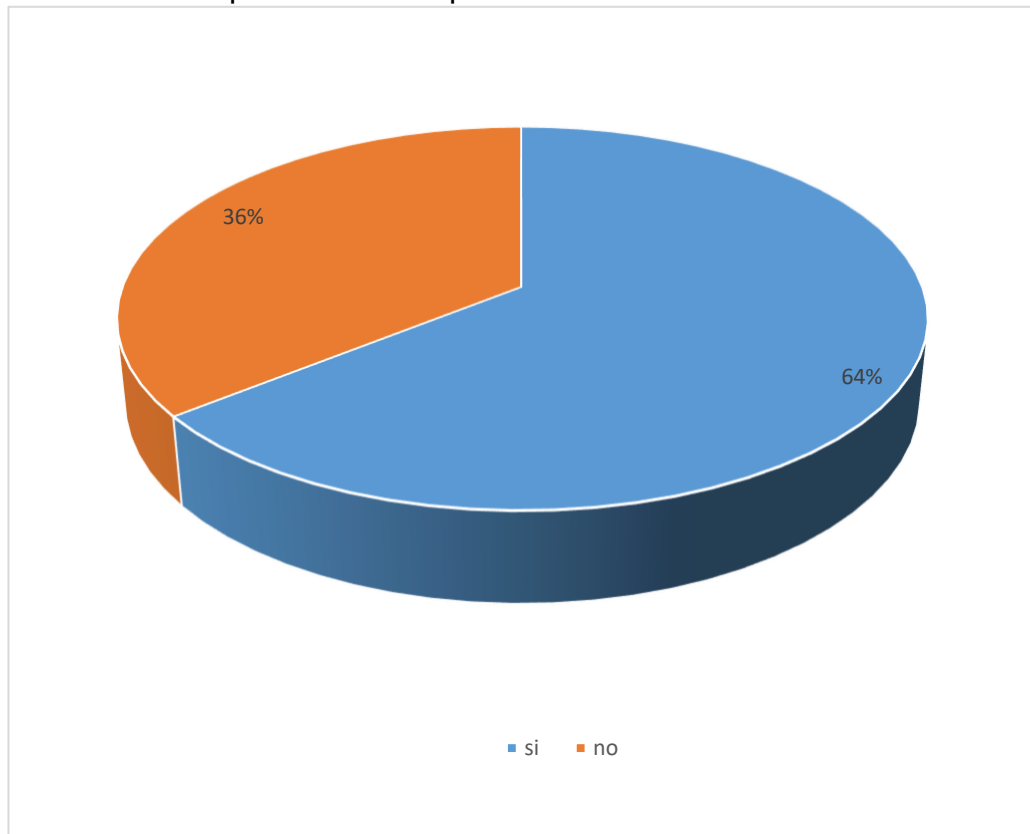
El 57% de los encuestados consideran en que si es necesario capacitarse en su área de trabajo, por tanto el 43% piensa que no necesita capacitación.

8. ¿Consideras que las capacitaciones son importantes?

Cuadro N°12 Capacitaciones importantes.

Alternativas		Porcentajes
Si	9	64%
No	5	36%
Total	14	100%

Gráfico N°8 Capacitaciones importantes.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

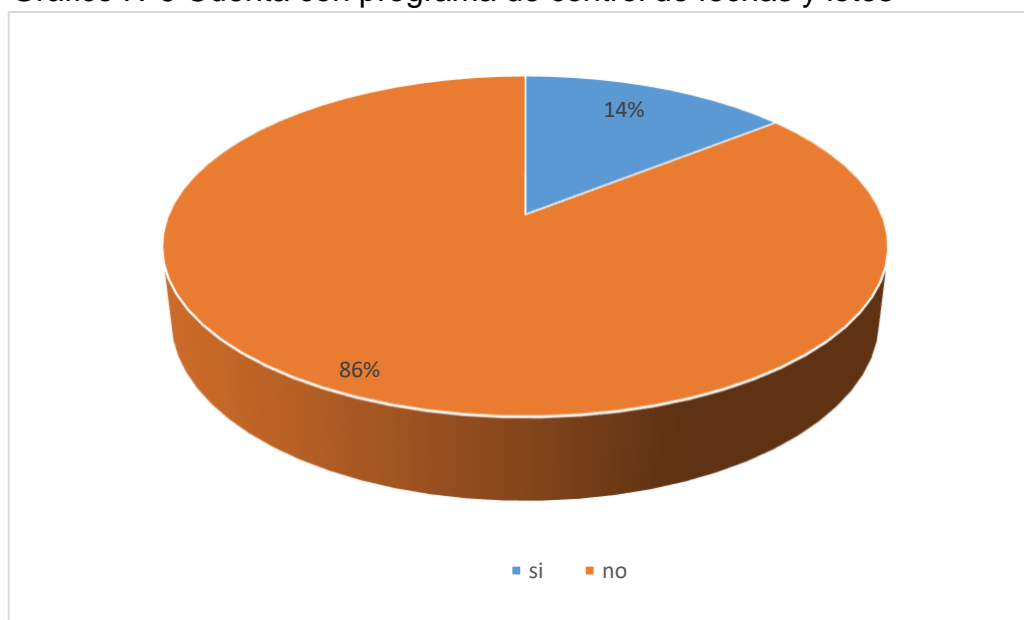
El gráfico nos muestra que el 64% del personal considera que las capacitaciones son importantes, solo el 36% dice que no.

9. ¿Cuentan con algún programa para el control de lotes y fechas de caducidad de los productos de la farmacia?

Cuadro N°13 Cuenta con programa de control de fechas y lotes.

Alternativas		Porcentajes
Si	2	14%
No	12	86%
Total	14	100%

Gráfico N°9 Cuenta con programa de control de fechas y lotes



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

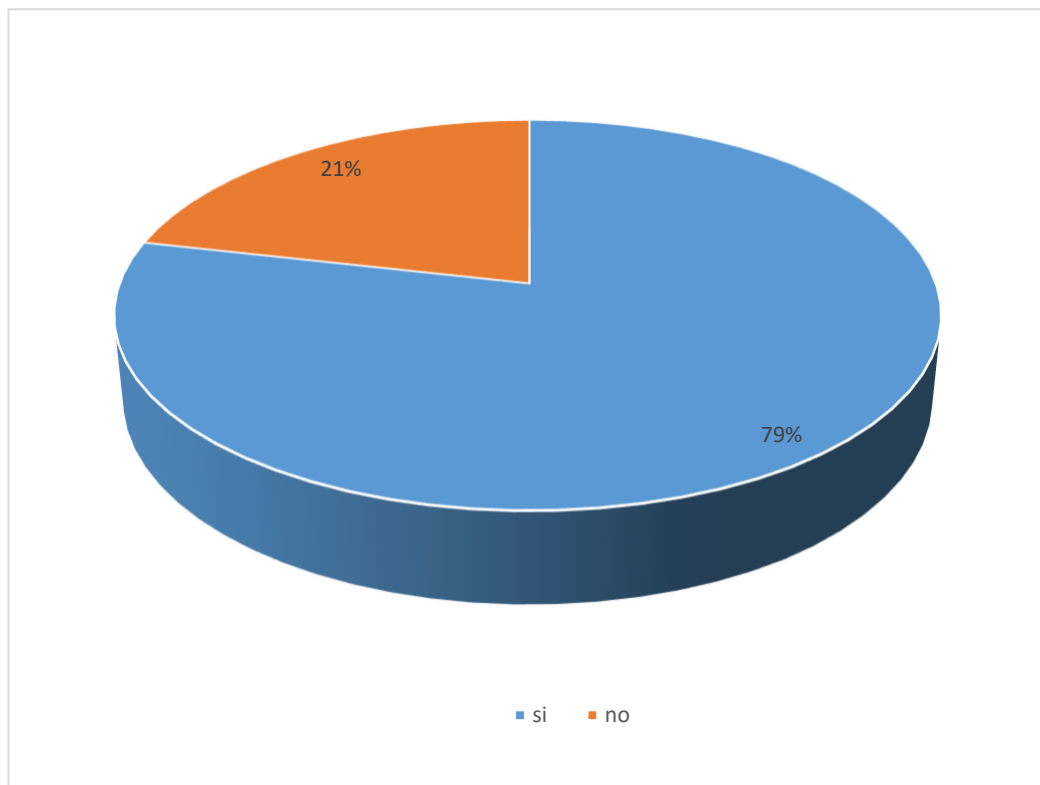
Se observa en el gráfico de solo el 14% de las personas encuestadas dicen que si cuentan con algún programa de control de fechas y lotes. Mientras El 86% del personal afirma que la farmacia actualmente no cuenta con un programa de control de fechas y lotes de los productos lo que nos impide su oportuna devolución a los proveedores.

10. ¿Estaría usted dispuesto a recibir capacitaciones frecuentes?

Cuadro N°14 Dispuestos a recibir capacitaciones frecuentes.

Alternativas		Porcentajes
Si	11	79%
No	3	21%
Total	14	100%

Gráfico N°10 Dispuestos a recibir capacitaciones frecuentes.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

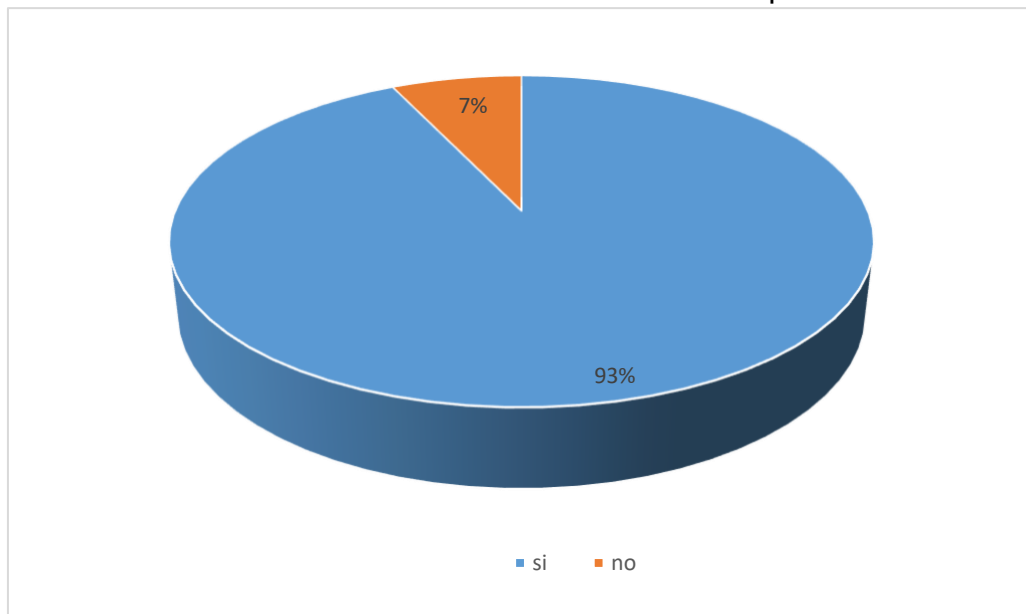
El 79% del personal implicado está dispuesto en recibir capacitaciones frecuentes por parte de la empresa, mientras el 21% está en desacuerdo.

11. ¿Cree usted que con capacitaciones actualizadas y constantes mejore la forma de organizar los productos en la farmacia?

Cuadro N°15 Se darán cambios en la farmacia con capacitaciones.

Alternativas		Porcentajes
Si	13	93%
No	1	7%
total	14	100%

Gráfico N°11 Se darán cambios en la farmacia con capacitaciones.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

La mayoría de los colaboradores que es el 93% cree que con capacitaciones actualizadas y constantes se darán mejoras en la farmacia, ya que obtendrán los conocimientos necesarios para poder desarrollarse favorablemente en su área de trabajo, solo el 7% afirma lo contrario.

**En encuesta realizada a los clientes de la farmacia franquicia cruz azul
del Cantón Milagro**

Edad:

De 18 años en adelante

Genero:

Masculino

Femenino

1 ¿El servicio ofrecido en la farmacia por nuestro colaboradores cumple con sus expectativas?

Siempre

Nunca

A veces

2 ¿Al entrar usted en nuestra farmacia encuentra lo que desea?

Siempre

Nunca

A veces

3 ¿Ha tenido usted inconvenientes al momento del despacho de su pedido?

Siempre

Nunca

A veces

4. ¿Se siente usted conforme con el tiempo que nuestros colaboradores les hacen esperar al momento de la entrega de sus pedidos?

Siempre

Nunca

A veces

5 ¿Ha existido algún problema con el extendió de su medicina en la farmacia?

Siempre

Nunca

A veces

Firma del encuesta

Responsable

Resultados de las encuestas realizada a los clientes de la farmacia franquicia cruz azul del Cantón Milagro.

1. ¿El servicio ofrecido en la farmacia por nuestro personal cumple con sus expectativas?

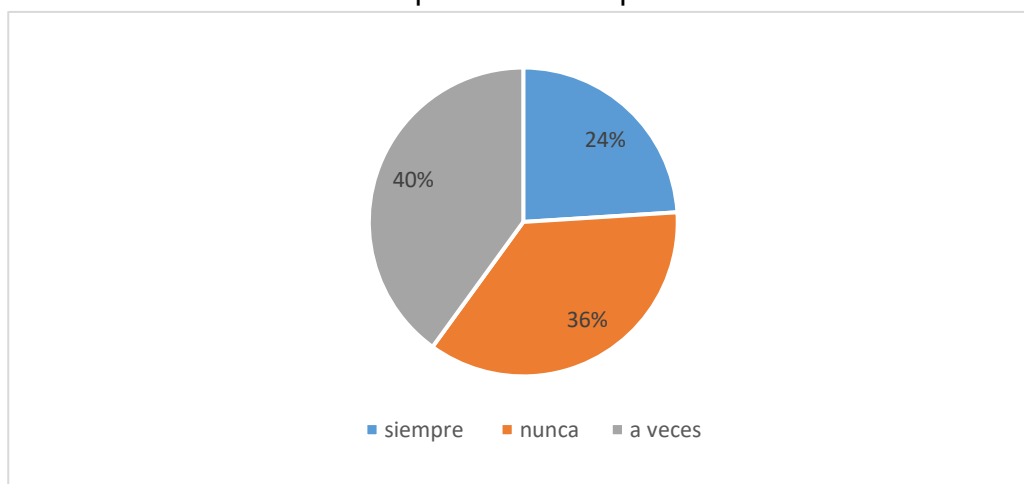
Cuadro N°16 El servicio cumple con sus expectativas.

Alternativas		Porcentajes
Siempre	12	24%
Nunca	18	36%
A veces	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

Gráfico N°12 El servicio cumple con sus expectativas.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

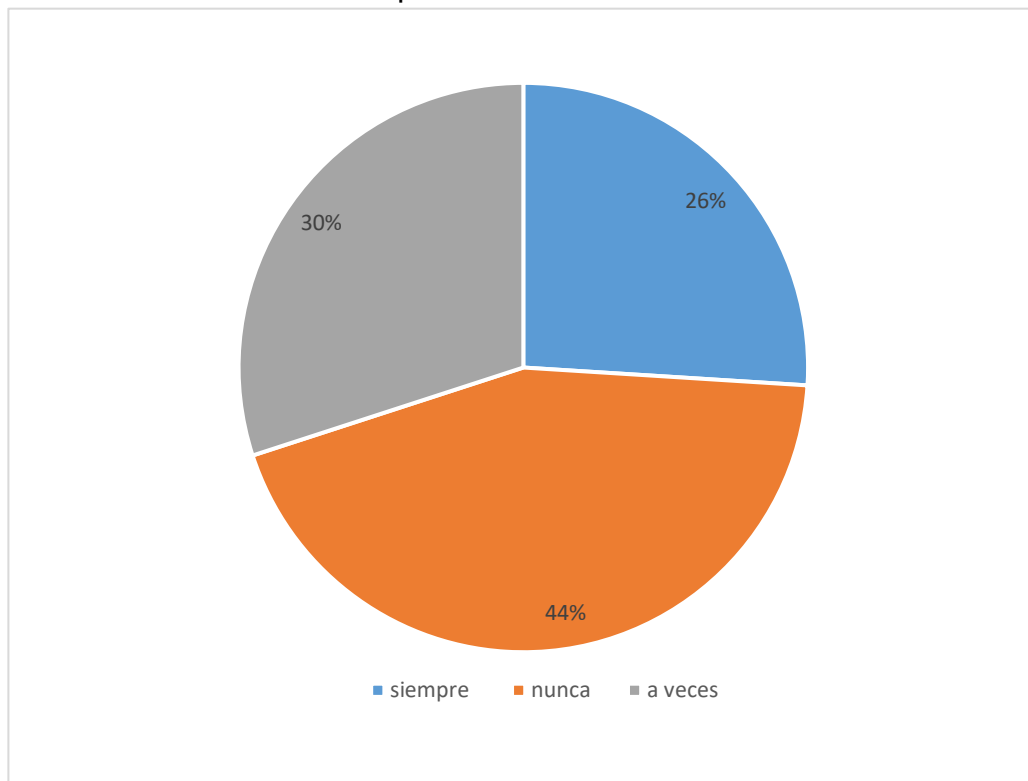
Podemos observar según la encuesta aplicada que solo el 24% de los clientes afirmaron que el personal siempre cumple con las expectativas esperados por ellos, el 36% indicó que nunca y el 40% a veces.

2. ¿Al entrar usted en nuestra farmacia encuentra lo que desea?

Cuadro N°17 Encuentra lo que desea en nuestra farmacia.

Alternativas		Porcentajes
Siempre	13	26%
Nunca	22	44%
A veces	15	30%
Total	50	100%

Gráfico N°13 Encuentra lo que desea en nuestra farmacia.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.

Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

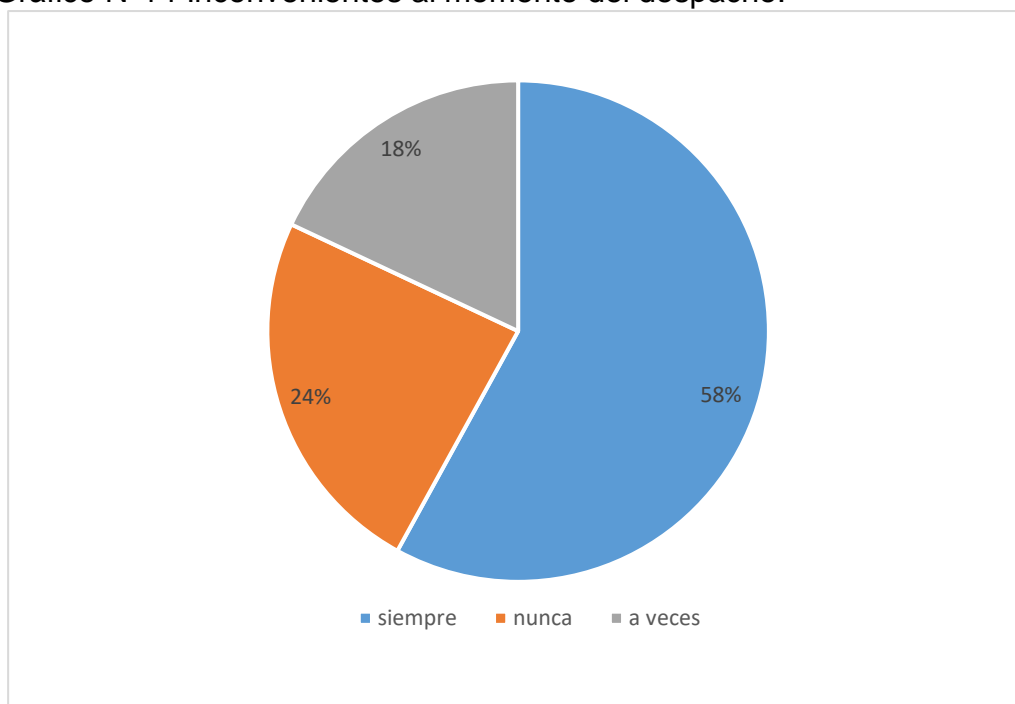
El gráfico nos muestra que el 26% de las personas siempre encuentran lo que desean, mientras que el 44% afirma que nunca y un 30% a veces.

3. ¿Ha tenido usted inconvenientes al momento del despacho de su pedido?

Cuadro N°18 Inconvenientes al momento del despacho.

Alternativas		Porcentajes
Siempre	29	58%
Nunca	12	24%
A veces	9	18%
Total	50	100%

Gráfico N°14 Inconvenientes al momento del despacho.



Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.

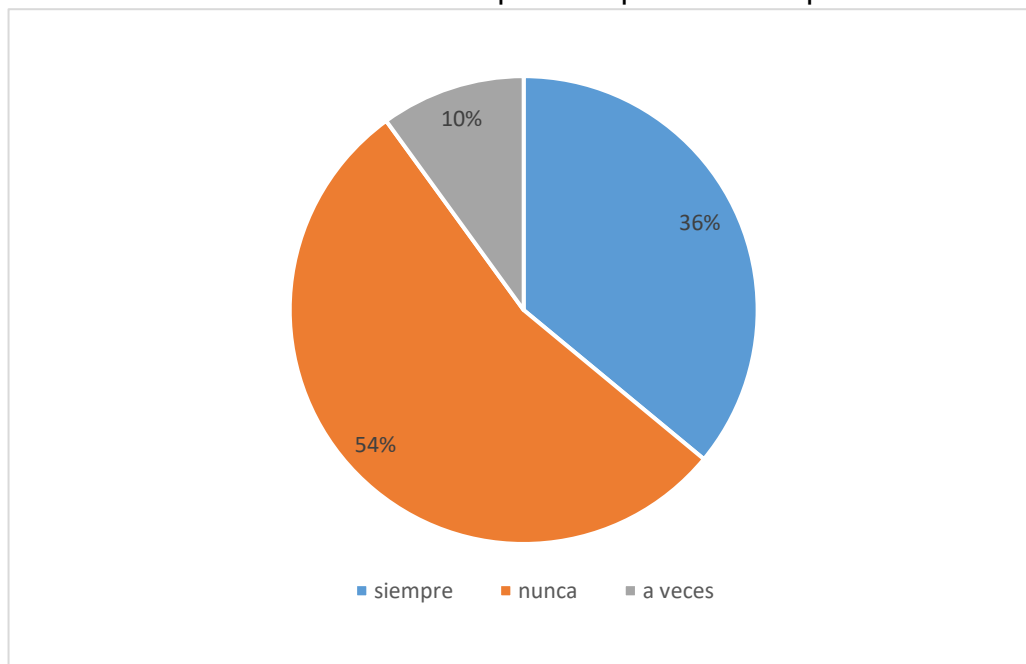
El 58% de las personas encuestadas asegura siempre tener inconvenientes con el despacho de sus pedidos, el 24% dice que nunca por lo tanto el 18% manifiesta que a veces.

4. ¿Se siente usted conforme con el tiempo que nuestros colaboradores les hacen esperar al momento de la entrega de sus pedidos?

Cuadro N°19 Conforme con el tiempo de espera de sus pedidos.

Alternativas		Porcentajes
Siempre	27	36%
Nunca	18	54%
A veces	5	10%
Total	50	100%

Gráfico N°15 Conforme con el tiempo de espera de sus pedidos.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

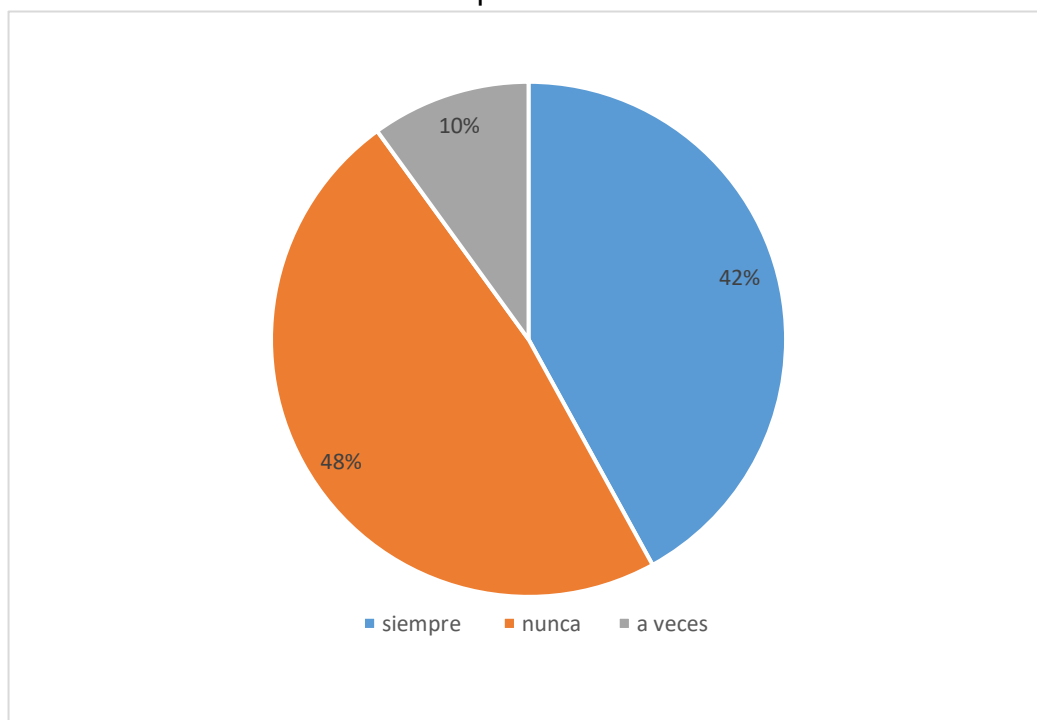
De los cliente encuestados solo el 36% afirma que siempre está conforme con el tiempo de espera al momento de la entrega de sus pedidos, mientras el 54% dicen nunca sentirse satisfechos con la espera, y el 10% a veces.

5. ¿Ha existido algún problema con el extendió de su medicina en la farmacia?

Cuadro N°20 Problemas con el expendio de la medicina.

Alternativas		Porcentajes
Siempre	18	42%
Nunca	26	48%
A veces	6	10%
Total	50	100%

Gráfico N°16 Problema con el expendio de la medicina.



**Fuente: Encuesta al personal de la farmacia.
Elaborado por: Lourdes Johanna Cárdenas Satán.**

En el gráfico podemos observar que el 42% de nuestros clientes indican que siempre tienen problemas en el despacho de sus pedidos, el 48% afirma que nunca ha tenido inconvenientes, y el 10% dice que a veces.

9.1 PLAN DE CAPACITACIÓN

Las capacitaciones son importantes, pues nos permite adquirir conocimientos sobre alguna área o factor que nos esté impidiendo llegar a los objetivos planteados, en este caso el desconocimiento del correcto almacenamiento de los productos provoca, mal despacho y dispensación errónea de los mismos, retrasos en la entrega de los pedidos, inseguridad en los empleados.

El plan de capacitación implica a los colaboradores de la farmacia ya que ellos se encargan de recibir, ingresar, almacenar los productos, receptar y despachar los pedidos de los clientes, es decir ellos son lo que realizan todas las actividades dentro del establecimiento.

El propósito del plan de capacitación es incrementar el nivel de conocimiento de los colaboradores, de esta manera se elevara el rendimiento de la farmacia.

Objetivos del plan de capacitación.

Nuestro objetivo es proveer conocimientos a nuestros colaboradores, de esta manera contaremos con personal altamente capacitado desarrollándose eficientemente en todas sus ocupaciones.

Temas de capacitación:

- ✓ Correcto almacenamiento de los productos cumpliendo con todas las normativas requeridas por el (MSP).

- ✓ Técnicas de ventas.

- ✓ Relaciones humanas.

- ✓ Servicio de atención al cliente.

- ✓ Farmacología.

Tiempo:

El tiempo en que se desarrollará la capacitación será de una semana con 4 horas diarias dando un total de 20 horas.

9.2 Recursos:

Materiales a utilizar:

- ✓ Equipo: hojas, mesa de trabajos, sillas, esferos, marcadores, cartulinas, computador, proyector.

- ✓ Documentos educativos: material de estudio, folletos.

9.3 Financiero:

El plan de capacitación será financiado por parte de la empresa.

Conclusión

Con la encuesta aplicada a los colaboradores podemos confirmar que efectivamente es necesario contar con capacitaciones frecuentes en la empresa, ya de la falta de conocimientos nos está perjudicando en el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal afectando considerablemente la excelencia en el servicio, reduciendo el ingreso de nuestros clientes lo que nos impide llegar a los presupuestos asignados no cumpliendo con las expectativas esperadas por la gerencia afectando cuantiosamente la economía de la organización.

Recomendaciones

- ✓ Implementar capacitaciones del correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos tomando en cuenta la propuesta realizada.
- ✓ Se recomienda realizar modificaciones en la estructura y almacenamiento de los productos en base a los conocimientos adquiridos en las capacitaciones aplicadas.
- ✓ El personal deberá capacitarse con frecuencia según los cambios y disposiciones que se realicen dentro de las Instituciones encargadas del control farmacéutico. (MSP).
- ✓ Se recomienda una posterior evolución al personal con el fin de apreciar los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones brindadas e implementar mejoras continuas en la misma.
- ✓ La empresa debe establecer fechas específicas para ofrecer las capacitaciones sobre algún factor detectado que nos esté impidiendo llegar a los resultados esperados.

BIBLIOGRAFIA

- ÁLVAREZ HEREDIA, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá-Colombia: ECOE.
- Avigail, S. E. (Mayo de 2016).
- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACIÓN | luz meri ...* (s.f.).
- Behar Rivero , D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (A. Rubeira ed.). Shalom.
- Cazau , P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES* (Tercera Edición ed.). Buenos Aires, Marzo 2006.
- el procedimiento administrativo - Agustín Gordillo.* (s.f.).
- GOMEZ BASTAR, S. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: Ma. Eugenia Buendía López.
- Hernandez , S., Fernandez Collado, C., & C., & Baptista Lucio, P., L. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Edición. ed.). (M. G. Editores., Ed.) México.
- Historia de La Medicina en El Ecuador - Scribd.* (s.f.).
- IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE ...* (s.f.).
- jacqueline-wigodski.blogspot.com/.* (s.f.).
- Lopez, A. E. (2002). *Metodologia de la investigacion contable* .
- Martinez G. , L. (2011). *Tipos de diseño de investigación*. Mexico: Centre Cochrane Iberamericano.
- Metodologia de la investigacion contable - Arturo ... - Google Books.* (s.f.).
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. (2009). *GUÍA PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS EN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA*.
- Ministerio de Salud Publica. (2009). manual de procesos para la gestion de suministros y medicamentos. Quito.* (s.f.).
- "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador ...* (s.f.).
- publicacionesmedicina.uc.cl/HistoriaMedicina/Indice.html.* (s.f.).
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACION*. Bogotá: Panamericana.
- Sampieri H., R. (2008). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Edición. ed.). Mexico: McGrawHill.

LINKOGRAFÍA

<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/R.O.-del-REGLAMENTO-a-L.O.S..pdf>. (s.f.).

<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1148/1/49-FARM-13-13-1724602667.pdf>. (s.f.).

<http://www.grupodifare.com/responsabilidad.aspx?i=0>. (s.f.).

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>. (s.f.).

<https://blog.elinsignia.com/2017/06/28/capacitacion-del-personal-y-historia/>. (28 de JUNIO de 2017). Obtenido de <https://blog.elinsignia.com/2017/06/28/capacitacion-del-personal-y-historia/>.

<https://es.scribd.com/doc/36262784/ALMACENAMIENTO-DE-MEDICAMENTOS>. (s.f.).

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/cruz-azul-la-primera-franquicia-en-el-ecuador>. (1 de Diciembre de 2012).

<https://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Documents/BBPP-07-Procedimiento-Adquisicion-Almacenamiento.pdf>. (27 de enero de 2016).

<https://www.youtube.com/watch?v=cSifL4RTh-U>. (s.f.).

PDF]el procedimiento administrativo - Agustín Gordillo. (s.f.).

PDF]introducción a la investigación en cc.ss. - Facultad de Ciencias de la ... (s.f.).

PDF]Libro metodología investigacion - Repositorio da Universidade de ... (s.f.).

PDF]Metodología de la investigación, 5ta Ed - ESUP. (s.f.).

CARTA DE CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

De: Gerencia Financiera.

Para: Instituto Tecnológico Bolivariano.

Asunto: PLAN DE CAPACITACIÓN Y PROCESOS, PARA ALMACENAMIENTO ADECUADO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS POR PERSONAL DE VENTAS DE FRANQUICIAS CRUZ AZUL DEL CANTÓN MILAGRO.

Fecha: Milagro 26 de noviembre del 2018.

De nuestras consideraciones:

Tenemos el agrado de darles a conocer que la señora **Lourdes Johanna Cárdenas Satán**, estudiante egresada del Instituto Tecnológico Bolivariano de la ciudad de Guayaquil será la encargada de realizar el plan de capacitación y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos. Por la importancia de este proyecto para empresa merece el total apoyo de parte de nosotros por lo que autorizamos a la egresa su implementación.

Apreciamos de parte de ustedes toda su colaboración para el logro de este proyecto.

Atentamente

ERNESTINA NELLY NAULA ORTIZ

GERENTE FINANCIERO

LOGOTIPO DE EMPRESA



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA



INGRESO DE MERCADERÍA



INCORRECTO ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS



ADECUADO ALMACENAMIENTO



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTÍFICO:

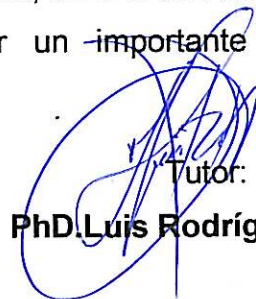
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **plan de capacitación y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos por personal de ventas de franquicias Cruz Azul del Cantón Milagro**. Y problema de investigación: **¿Cómo influye la carencia de un plan de capacitación y procesos, para almacenamiento adecuado de medicamentos e insumos, por personal de ventas de franquicias Cruz Azul del Cantón Milagro, Provincia del Guayas en el año 2018?**, presentado por **Cárdenas Satán Lourdes Johanna** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada:

Cárdenas Satán Lourdes Johanna


Tutor:

PhD. Luis Rodríguez Ayala

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

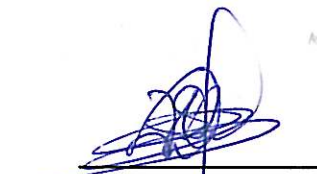
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT




Firma