



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR(ES)

NOMBRE: (S): ANA ISABEL APELLIDOS: RAMÍREZ RÍOS

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR

NOMBRE(S): LUIS ALBERTO APELLIDOS: MORA MOLINA

TITULO DE LA TESIS: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA DROGUERÍA FARMAZUR PLUS DE LA CIUDAD DE CUCUTA NORTE DE SANTANDER EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE JUNIO A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2012

RESUMEN

El propósito fundamental de este proyecto fue elaborar el manual de procedimientos que debe seguir el personal en la Droguería FARMAZUR PLUS para cumplir con las condiciones esenciales para la prestación del servicio y satisfacción del paciente. Inicialmente se diagnosticó la situación actual de los procedimientos para determinar si cumplía con lo contenido en la normatividad colombiana. A su vez se determinó el Mapa de Procesos y se describieron los principales procedimientos que deben ejecutarse dentro de la droguería para cumplir con la ley colombiana y ser eficientes. Por último se diseñó la propuesta de manual de procedimientos acorde a la realidad de la Droguería FARMAZUR PLUS.

Palabras claves: Droguería, manual de procesos y procedimientos, servicio farmacéutico, mapa de procesos, normatividad colombiana.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS 132 PLANOS: ILUSTRACIONES 6 CD-ROM 1

**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN LA DROGUERÍA FARMAZUR PLUS DE LA CIUDAD DE
CUCUTA NORTE DE SANTANDER EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE
JUNIO A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2012**

ANA ISABEL RAMIREZ RÍOS

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIO REGENCIA EN FARMACIA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012**

**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN LA DROGUERÍA FARMAZUR PLUS DE LA CIUDAD DE
CUCUTA NORTE DE SANTANDER EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE
JUNIO A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2012**

ANA ISABEL RAMIREZ RÍOS

**Proyecto de grado presentado como requisito
para optar al título de Regente en Farmacia**

**Director
LUIS ALBERTO MORA MOLINA
Químico Farmacéutico**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIO REGENCIA EN FARMACIA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

HORA: 7:00 P.M.
FECHA: 08 DE OCTUBRE DEL 2012
LUGAR: SALA DE TUTORES DEL EDIFICIO CREAD
JURADOS: LUIS FRANCISCO PALENCIA ZUMAQUE
JOSE LUIS ROJAS CASTILLA
JOSUE ARNULFO JAIMES CRISTANCHO

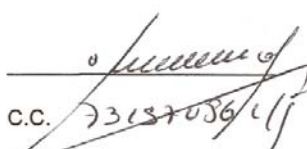
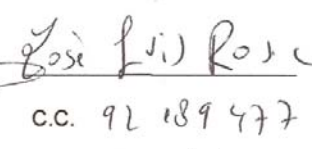
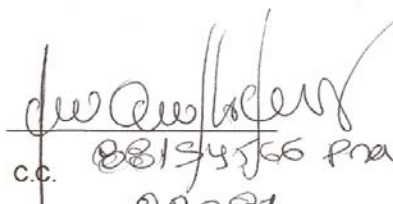
TITULO DE LA TESIS: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA DROGUERIA FARMAZUR PLUS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA NORTE DE SANTANDER EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE JUNIO A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2012.

DIRECTOR: LUIS ALBERTO MORA MOLINA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>ANA ISABEL RAMIREZ RIOS</u>	<u>1481358</u>	<u>4.1</u>	<u>APROBADA</u>

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

FIRMA DE LOS JURADOS:

 c.c. <u>73137086</u> Código <u>05828</u>	 c.c. <u>92189477</u> Código <u>05826</u>	 c.c. <u>08134566 Pna</u> Código <u>02081</u>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Vo. Bo.


LIGIA TERESA MORA DELGADO
PRESIDENTA COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA	16
1.1 TITULO	16
1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 OBJETIVOS	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivo Específicos	18
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO CONTEXTUAL	22
2.3 MARCO TEÓRICO	23
2.4 MARCO LEGAL	31
3. MARCO DEL DISEÑO	32
3.1 PLAN OPERATIVO	33
4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	36
4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	36

4.2 DETERMINACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS	37
4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS	38
4.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA	43
4.5 IMPLEMENTACIÓN DEL LISTADO DE MEDICAMENTOS	48
4.6 MANUAL DE PROCESOS Y PRCEDIMIENTOS	49
4.7 SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO	49
5. CONCLUSIONES	104
6. RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	108