

Tabla de Contenidos:

	Página
Resumen	5
Introducción	6
Objetivos	8
Materiales y Métodos	
I- Características del local:	9
II- Recursos humanos del local:	10
III- Determinación de los parámetros de resultados económicos del local.	11
IV- Determinación de los parámetros de productividad del local.	13
V- Metodología usada para la detección de Problemas	14
VI- Metodología usada para detección y devolución de medicamentos vencidos y asignación de responsabilidades al vendedor.	14
VII- Metodología usada para dispensación segura de medicamentos con receta.	15
VIII- Metodología usada para la gestión de máximos y mínimos.	16
IX- Metodología usada para la destrucción de medicamentos vencidos.	16
X- Nuevo protocolo de servicio al cliente.	17
Desarrollo	18
Resultados y Discusión	21
Conclusiones	25
Bibliografía	25
Anexos	26