

**ENERO-  
JUNIO  
2018**



**BRENDA ITZEL  
ARMENDARIZ CASILLAS**

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA  
PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERIA  
EN GESTION EMPRESARIAL**

**DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA  
DE CONTROL DE ALMACÉN Y DE UN MANUAL DE  
CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN  
LA FARMACIA SIMILARES DE SAN FRANCISCO DE  
LOS ROMO, AGS.**

## FARMACIAS SIMILARES S.A DE C.V

Nombre del asesor externo

Nombre del asesor interno

ROSAURA RAMÍREZ ÁLVAREZ

LIC. MAGDALENA CUEVAS MARTINEZ

### AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a grandes personas en mi vida que me motivaron a terminar esta etapa a pesar de las altas y bajas que se presentaron a lo largo de este tiempo, principalmente a mi madre que es mi inspiración y mi ejemplo que me hace ver que a pesar de lo que pase siempre está ahí para mí, a mi hija mi mayor tesoro lo más importante en mi vida lo que me hace levantarme cada día a pesar de que me ha costado no verla en ocasiones, a mi compañero de vida Juan Carlos por las palabras de motivación y el apoyo que me brindo.

A toda mi familia en general que son los que han estado siempre para mi sea cual sea la condición y el caso, mis compañeros los que me acompañaron durante este camino dándonos la mano unos a otros y alentándonos cuando sentíamos que ya no podíamos seguir adelante.

Cada una de estas personas creyó en mí y tengo que agradecer por su dedicación, su cariño y su apoyo.

## Contenido

AGRADECIMIENTOS .....	2
RESUMEN .....	4
CAPITULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO .....	5
INTRODUCCION.....	5
DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O DEL AREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE .....	6
ORGANIGRAMA.....	8
PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOSLOS. ....	9
JUSTIFICACIÓN .....	10
OBJETIVOS (GENERALES Y ESPECIFICOS) .....	11
CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO .....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
CAPITULO 4: DESAROLLO .....	15
PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	15
CAPÍTULO 5: RESULTADOS .....	16
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	16
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	17
CONCLUSIONES DEL PROYECTO.....	17
CAPITULO 7: COMPETENCIAS A DESARROLLAR .....	17
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.....	17
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN .....	18
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	18

## RESUMEN

Hace un año diez meses que comencé a laborar en la FARMACIA SIMILARES SA DE CV, pero desde que entre me fui dando cuenta de que aún le faltaba mucho administrativamente, en parte lo que es el trato del empleado desde el primer día que va a la entrevista, no se tiene algo formal simplemente se les dice lo que se tiene que hacer generalmente, no se les ofrece una inducción correcta. Es por ello que quise hacer mi proyecto de residencias en la farmacia porque sentía que anqué no sea tan importante para la parte gerencial, a los empleados les motiva que se les tome en cuenta y así tener más sentido de pertenencia así la empresa.

Hacen su trabajo con más responsabilidad y no hay tanta rotación pero este no era el caso así que decidí realizar un manual para que desde que inicien se les platique un poco sobre la farmacia y posteriormente se les indique como es que se realizan las actividades diarias, aparte de la limpieza y conteo diario, aquí lo primordial es que sepan hacer las cosas bien y que todas lo hagan y teniendo un manual en dado momento que por cualquier situación se quedaran solas en un turnos respalden de él, también quise adjuntar el sistema de control de almacén porque últimamente se acumulaba mucho inventario de medicamento así con él se le daría el flujo correcto y se estaría revisando desde que se realiza el pedido hasta cuando se recibe.

## CAPITULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

### INTRODUCCION

FARMACIAS SIMILARES SA DE CV es una empresa de giro farmacéutico, que se conforma de varias franquicias. Actualmente estoy laborando en una de ellas ubicada en San Francisco De Los Romo Aguascalientes estas están denominadas por diferente razón social. Dicha franquicia pertenece a FARGONZ SA DE CV, en mi estancia en la farmacia he notado muchas variables que la afectan, una de ellas es la rotación de personal esto se debe a que no hay un manual donde este plasmado como capacitarlas esto se hace informal y las personas que entran hacen lo que las demás trabajadoras hacen no sabiendo si lo están haciendo correctamente, solo es por cumplir con su trabajo, otro de los puntos es el control del almacén ya que hay mucho medicamento y no se cumplen con la metodología de las PEPS (primeras entradas y primeras salidas).

Esto nos lleva a nuevos problemas al momento de una auditoria, ya que se han encontrado medicamentos caducos y eso podría causar hasta el cierre de la farmacia, todo esto es por la gran cantidad de stock que se tiene en la farmacia, por esta causa decidí realizar mi proyecto en la Farmacia Similares por la problemática que tenemos actualmente.

## DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O DEL AREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE

Empresa farmacéutica FARMACIA SIMILARES SA DE CV:

### SU FILOSOFÍA

Por nuestro fundador, don Víctor González torres, todos tenemos algo bueno que compartir: tu sonrisa, tu tiempo, tu talento, etc. Dar es la expresión ms noble del ser humano, la que lo identifica y hermana, así entonces nuestra filosofía se basa en aprender a dar a los demás.

### MISIÓN:

Mejorar el nivel de vida de la humanidad, ofreciendo productos y servicios de salud de calidad al alcance de todos.

### VISIÓN:

Ser reconocida como modelo de calidad, servicio y confianza, con procesos eficaces y eficientes, en un clima laboral agradable que genere bienestar y orgullo de pertenencia.

### OBJETIVOS

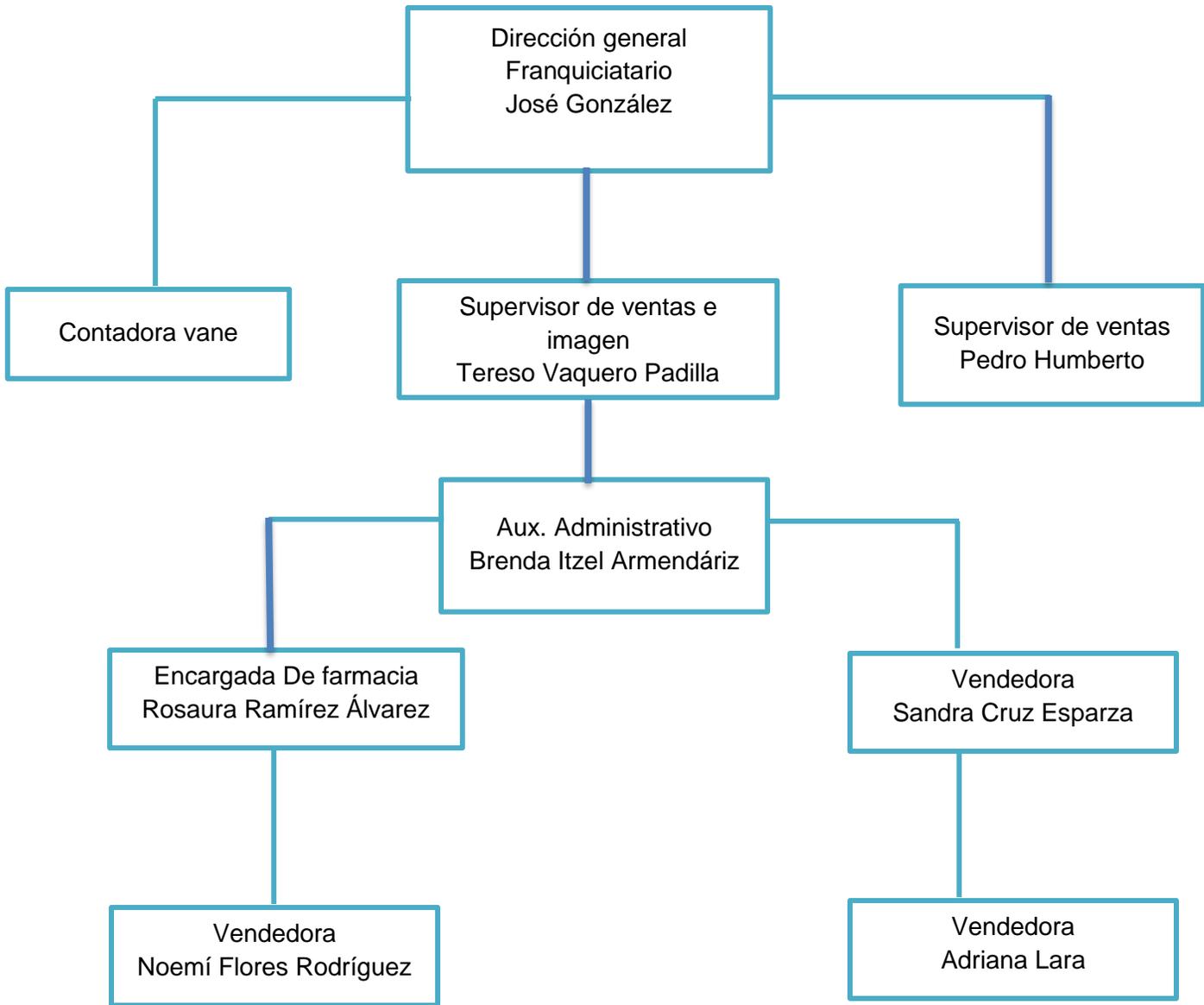
A través de la salud y la asistencia han sido el motor para que México sea cada vez un país mejor.

- ✓ Proporcionar formas de acceder a la salud: medicamentos de calidad, médicos comprometidos, laboratorios especializados, atención social
- ✓ Crear conciencia social y de ayuda
- ✓ Contribuir a la economía mexicana
- ✓ Ayudar a los más desprotegidos
- ✓ Crear empleo
- ✓ Ofrecer servicios de calidad y con calidez
- ✓ Ser reconocidos nacional e internacionalmente
- ✓ Crear círculos virtuosos
- ✓ Brindar bienestar a las familias mexicanas
- ✓ Unir esfuerzos a favor de la sociedad mexicana

Sus principales clientes son un 70% las personas de la tercera edad, ya que por ser medicamentos de bajo costo es una gran ayuda para ellos ya que en ocasiones ya solo viven de sus pensiones.

Cuando comencé a trabajar en la empresa entre a el área de ventas, esta es el área principal de la farmacia ya que es donde ofrecemos el servicio de dicha empresa, que es vender medicamentos genéricos, pero a su vez enfocarnos a las metas que nos ponen desde el corporativo de farmacias de similares, actualmente estoy como auxiliar administrativo, me encargo de llevar el control de expedientes del personal, seguro social, altas, finiquitos, entre otras.

# ORGANIGRAMA



## PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOSLOS.

La empresa Farmacias Similares De San Francisco De Los Romos está teniendo rotación de personal con más frecuencia, y esto hace que se cree una problemática dentro de ella, por otro lado, el descuido del almacén es causa de otras variables que afectan a la farmacia, por la falta de personal se acumula el trabajo y se descuidan las actividades que se realizan a diario como es la limpieza y acomodo de PEPS (primeras entradas- primeras salidas).

El conteo diario es más pesado y no se está ofreciendo el servicio que solicitan los supervisores de ventas, las vendedoras no terminan sus actividades cuando ya tienen otras cosas que hacer, se revisa la farmacia por parte de un auditor interno a la empresa esto es cada dos meses se checan caducidades y si se encuentra un medicamento caducado eso aplica una multa y se cobra triple ya que se sabe que se tienen que estar revisando constantemente.

## JUSTIFICACIÓN

Es muy importante la solución de los problemas que actualmente tiene la farmacia Similares De San Francisco De Los Romos, para empezar porque se trabaja por comisión y al no contar con el personal se están dejando de lado la atención al cliente porque se acumula el trabajo del personal y no se cumplen con las metas diarias propuestas por los franquiciatarios si esta llegara a tener un decremento contra el año pasado se cerraría definitivamente.

Por otro lado, si el personal se dedicara más a los clientes a ofrecerles nuestros productos de igual manera se estaría descuidando las otras actividades, como son el control del almacén, inventarios y PEPS (primeras entradas – primeras salidas). Los beneficios que se tendrían al implementar dentro de la empresa un manual de capacitación y un control de almacén es que así se harían las actividades correspondientes y el personal de nuevo ingreso tendría otra perspectiva más formal sobre la empresa y más responsabilidad.

## OBJETIVOS (GENERALES Y ESPECIFICOS)

### Objetivos generales:

Desarrollar e implementar un sistema de control de almacén (de información) que facilite el control de los inventarios, asegurando que se respete el método de PEPS (primeras entradas-primeras salidas).

Desarrollar e implementar un manual de capacitación y evaluación para el personal de nuevo ingreso a la Farmacia Similares de San Francisco de los Romos que permita que puedan cumplir con su trabajo correctamente y conozcan el sistema bajo el cual será evaluado su trabajo.

### Objetivos Específicos:

Eliminar el manejo de medicamento caduco dentro de los anaqueles.

Detectar fechas próximas a caducar mediante el uso de elementos visuales.

Disminuir rotación de personal al generar mayor sentido de pertenencia a la organización.

Aplicación de exámenes a todo el personal para poder realizar una hoja de madurez de acuerdo a su nivel de conocimiento.

## CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO

### MARCO TEÓRICO

Un manual administrativo es muy indispensable debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos y más.

Estas circunstancias obligan a usar manuales administrativos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficiente.

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- a) las descripciones y especificaciones de los cargos;
- b) las especificaciones de los itinerarios de carrera interna;
- c) los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo;
- d) el sistema de evaluación del desempeño; y,
- e) los expedientes del personal.

Para la Farmacia Similares De San Francisco de los Romos tener un manual de capacitación sería darle un plus a lo que ya se tiene, como se ha mencionado anteriormente no se cuenta con uno de manera formal, sino que al momento de hacer una capacitación se hace solo informalmente y con lo que el personal cuente de experiencia, y todas capacitando a su manera, se tienen algunos conflictos por las diferencias de capacitación.

La selección de las acciones de capacitación significa especificar para cada una: los objetivos y contenidos de la capacitación; la modalidad institucional de entrega (capacitación interna o externa); la metodología de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, curso, seminario, taller, capacitación a distancia, instrucción programada, etc.); la duración de la capacitación; el cronograma de ejecución; y, el costo. En el caso de la necesidad de capacitación de grupos, es posible considerar la posibilidad de organizar o contratar acciones de capacitación colectivas (por ejemplo, cursos cerrados). Este análisis exige un conocimiento cabal tanto de la oferta externa de capacitación como de la factibilidad de organizar acciones de capacitación internas.

Por otro lado, el sistema de control de almacenes.

Para caracterizar un almacén es frecuente a hacer referencia al volumen del stock que alojara; no obstante, existen depósitos muy grandes cuyo diseño y administración resulta muy Fácil porque recogen referencia poco numerosos y de dimensiones homogéneas.

Las dificultades radican, más que en el volumen del stock en ciertas heterogeneidades: de los condicionamientos, de las dimensiones, de los estatus, de los modos de envío, etc. Otra complicación importante surge cuando existen muchas líneas por pedido. La complejidad global de un almacén es la suma de todos estos problemas.

El manejo de manuales administrativos es una prioridad para las organizaciones, particularmente si se toma en cuenta la necesidad de respuesta que deben desarrollar ante el complejo ambiente de trabajo en que están inmersas. Los manuales administrativos permiten a las organizaciones registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información, como objetivos, estrategias, normas y políticas administrativas, funciones, procesos, procedimientos, estructuras organizacionales, sistemas y relaciones con el entorno entre otros.

Los manuales administrativos son susceptibles de clasificarse según su naturaleza, contenido y ámbito, en cuanto a su naturaleza, pueden ser macro administrativos, pues contienen información de más de una sola organización y meso administrativos, cuando comprenden a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Por su contenido, pueden ser de organización, procedimientos, de gestión de la calidad, historia de la organización, políticas, contenido múltiple, puestos, técnicas, ventas, producción, finanzas, personal, operación y sistemas. Respecto de su ámbito pueden ser generales o específicos. Aunque todos los manuales son útiles para una organización, los más representativos por su uso y beneficio que ofrecen, son de organización, procedimientos y de gestión de calidad.

## CAPITULO 4: DESAROLLO

### PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Se observó detenidamente cada proceso, para tomar nota y poder plasmarlo en el manual correspondiente de igual manera se aplicó una encuesta a los empleados para ver cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo y detectar otros posibles factores en cuanto a la falta de capacitación que se requiere.

Elaboración de un sistema de información para el control donde se almacena todo el medicamento.

Creación de un manual de capacitación para un mejor servicio y realización de actividades de los empleados, así como la evaluación de cada una mediante la encuesta mencionada.

## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

### Resultados

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>Actividades por mes</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>
Observación y descripción de los procesos actuales de la farmacia.					
Planteamiento y elaboración de un manual de capacitación y control de almacén.					
Ejecutar e implementar los manuales y el sistema de almacén (de información).					
Monitorear y estar verificando que se estén teniendo buenos resultados a partir de su implementación.					
Mantener y hacer mejoras en el sistema de control de almacén y el manual de capacitación.					

## CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

### CONCLUSIONES DEL PROYECTO

Realmente durante la ejecución del proyecto yo estuve muy entusiasmada porque era algo que realmente se necesitaba, que mis compañeras sintieran que se les estaría tomando en cuenta para mejorar en sus ventas ya que la realización del manual para ellas es una ayuda y no estar tanto tiempo capacitando a personal de nuevo ingreso si no ya solo resolver algunas dudas que se le presentaran por cualquier situación o anomalía.

## CAPITULO 7: COMPETENCIAS A DESARROLLAR

### COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

- Apliqué habilidades directivas y de ingeniería en el diseño, gestión, fortalecimiento e innovación de las organizaciones para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable.
- Gestioné eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.
- Dirigí equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.
- Analice las variables económicas para facilitar la toma estratégica de decisiones en la organización.
- Apliqué métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

## CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

### FUENTES DE INFORMACIÓN

*Angel, C. T. (2009). Organizacion de empresas. En C. T. Angel, Organizacion de empresas (pág. 491). Mexico: interamericana editores sa de cv.*

*Michel, R. (2003). Entrepots Et Magasins. En R. Michel, Manual de logística para la gestión de almacenes (pág. 205). Barcelona: Liberduplex.*