



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®**

o Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
ento de Ciencias Económico Administrativas

## **REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**VERÓNICA ISABEL ARAIZA ALARCÓN**

## **REDUCCIÓN DE TIEMPO, EN EL PROCESO DIARIO DE CONTEOS DE INVENTARIOS**



Suc Rincón de Romos

Lic. Ruth Cabrera Díaz  
Asesor Externo

L.N.I. Benito Rodríguez Cabrera  
Asesor interno

Diciembre 2019

# **CAPÍTULO 1: PRELIMINARES**

## 2.Agradecimientos

A Dios.

Por darme la vida, darme salud, darme la fe para permitirme superar momentos difíciles y por estar siempre conmigo porque con fe todo es posible. Por haberme otorgado unas hijas maravillosas, quienes han creído en mí siempre dándome un motivo para superarme humildemente y con sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo. A ellas dedico el presente proyecto, porque han motivado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a este logro, Espero contar siempre con su incondicional apoyo.



*FOTOGRAFÍA 1: Mi Familia. (Elaboración propia)*

A mis formadores

Personas de sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

A mis asesores

Externo porque fue la persona que creyó en mí y me apoyo en el proyecto.

Interno porque fue la persona que me oriento en la realización del proyecto.

### 3.Resumen

El presente proyecto tiene como propósito disminuir el tiempo en la toma de inventarios diario en la empresa Farmacias del ahorro®, la mejora del proceso de realización de inventario diario y la propuesta de reducción en errores.

El objetivo de esto es proveer la información confiable y precisa sobre las cantidades en existencia de cada producto y su ubicación física con el mayor orden posible, Con los resultados obtenidos del mismo muestra que el desarrollo del proyecto ha sido de gran ayuda ya que anterior mente se invertía demasiado tiempo en el conteo del inventario diario lo que propicia demasiados errores y estrés ya que la tardanza de este proceso entorpece la operación diaria. Lo cual fue de gran ayuda e importancia para encontrar los factores que ocasionan que se lleve más tiempo de lo esperado.

Así que, se propuso un método estratégico para ubicar los productos de forma ordenada y tener un control de estos y con la ayuda del personal mantener el orden necesario. Se concluye que, todo el personal debe de estar involucrado y entender la importancia de tener una mejora constante en los inventarios de la empresa y lo importante que es el orden para lograrlo ya que esto permitirá el análisis y toma de decisiones efectivas en relación a las compras, ventas, rotación de mercancía, disminución del periodo de respuesta, excelente atención y optimización de los recursos y contribuir con esto a la productividad de la empresa.

## 4. Índice

### Contenido

Portada.....	1
CAPÍTULO 1: PRELIMINARES .....	II
2.Agradecimientos .....	III
3.Resumen.....	IV
4. Índice .....	V
Lista de ilustraciones .....	VI
Lista de tablas.....	VI
Lista de fotografías .....	VII
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	8
5.Introducción .....	9
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante. ....	10
Misión .....	10
Nuestra Visión.....	11
Nuestros Valores: .....	11
7.Problemas a resolver .....	12
8.Objetivos (generales y Específicos).....	13
Objetivos generales .....	13
objetivos específicos.....	13
9.Justificacion .....	13
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO .....	14
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).....	15
CAPÍTULO 5: DESARROLLO.....	21
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	22
CAPÍTULO 5: RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	39
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADA .....	41

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACION .....	44
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	46

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Farmacia del Ahorro ® Suc. Rincón (Elaboración Propia). .	12
Ilustración 2 Diagrama de proceso. (Elaboración propia).....	23
Ilustración 4: Lay out de La Farmacia del Ahorro® Suc. Rincón. (Elaboración propia) .	36
Ilustración 5: Plan de Limpieza (Elaboración propia) .....	37

Lista de tablas

Tabla 1 Actividades y tiempos. Fuente: Farmacias del Ahorro .....	22
Tabla 2 Cronograma de Actividades (Elaboración propia) .....	27
Tabla 3: Resultados en Actividades y tiempos. (Elaboración propia).....	29

## Lista de fotografías

FOTOGRAFÍA 1: Mi Familia. (Elaboración propia).....	III
FOTOGRAFÍA 2: El antes de los productos próximos a caducar, caducados, mal estado, Devoluciones etc. (Elaboración propia).....	30
FOTOGRAFÍA 3 El después de próximos a caducar, caducados, mal estado, Devoluciones y señalización. (Elaboración propia) .....	30
FOTOGRAFIA 4:El antes de los Pañales. Elaboración propia).....	31
FOTOGRAFIA 5: El después de los pañales. (Elaboración propia) .....	31
FOTOGRAFIA 6: Medicamento de la A la Z. (Elaboración propia) .....	32
FOTOGRAFIA 7: El antes de las Fórmulas Lácteas. (Elaboración propia) .....	33
FOTOGRAFIA 8.Lече Nan® arriba. (Elaboración propia).....	33
FOTOGRAFIA 9: El después de las leches. (Elaboración propia) .....	34
FOTOGRAFIA 10. Leches ordenadas. ( Elaboración propia) .....	34
FOTOGRAFIA 11: Vitamínicos. (Elaboración propia) .....	35
FOTOGRAFIA 12: Marca Propia. (Elaboración propia).....	35
FOTOGRAFIA 13. Señalización de las chapas del estante de medicamento controlado. ....	38
FOTOGRAFIA 14: Carta de aceptación. ....	47

# **CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO**



## 5.Introducción

El inventario es uno de los activos más costosos dentro de una empresa, en muchas empresas el inventario se realiza día a día, semanalmente, mensualmente o dependiendo las necesidades de la empresa.

La problemática surge como consecuencia de que actualmente existe demasiado tiempo invertido en el conteo de inventarios lo que propicia errores tales como:

1. Notas de baja o de alta que no son reales.
2. Perdidas de mercancías, las mismas que se detectan después de largos períodos, de tal forma que se crea una teoría de no cobro de las mercancías en piso de ventas tomando la medida de cobrar todo lo que falte cuando en ocasiones aparece la mercancía después de pagarla entre todo el personal, generando ahora un sobrante de mercancía.

Sumando a lo anterior, es necesario comentar que los clientes suelen sentirse insatisfechos en el momento en que llegan a la empresa y establecen sus pedidos y se encuentran con el inconveniente de que los productos requeridos no están en existencias, eso los obliga a regresar posteriormente o a comprar en otro sitio.

De ahí, el objetivo general es implementar un método de trabajo que nos permita reducir el tiempo del inventario físico y a la vez mejorar el porcentaje de confiabilidad. Lo cual facilita a Farmacias de Ahorro® la toma de decisiones y tendrá mayor productividad

## 6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante.

Farmacias del Ahorro® es la compañía número uno en la comercialización de productos farmacéuticos en México. Con más de 25 años en el mercado mexicano esta empresa abrió por primera vez el 14 de septiembre de 1991 y actualmente cuenta con más de 14,000 colaboradores en todo el país.

Dedicada a proveer servicios de salud, hoy en día ofrece servicio a más de 849 farmacias propias, 192 franquicias y brinda servicio a domicilio a 874 de estas sucursales a través de sus 4 centros de distribución ubicados a lo largo y ancho del territorio nacional, además de sus macro cedis ubicado en Lerma, Estado de México. De sus más de 14,000 empleados, 700 trabajan diariamente en alguno de estos 4 centros de distribución.

Farmacias del Ahorro® ha logrado su éxito debido a varios factores entre los que se encuentran:

- Ofrecer un excelente servicio al cliente
- Mantener un amplio surtido de productos
- Otorgar accesibilidad al cliente a través de la ubicación de sus farmacias
- Manejar precios justos
- Asegurar el continuo desarrollo de su personal

### Misión

Somos una cadena farmacéutica líder a nivel nacional, dedicada a proveer servicios de salud y bienestar a todos los mexicanos.

En Farmacias del Ahorro®, estamos orgullosos de ser una compañía 100% mexicana. En más de 25 años hemos logrado un crecimiento firme y constante. Contamos con más de 1,500 sucursales con un equipo mayor a 20,000 colaboradores.

## Nuestra Visión

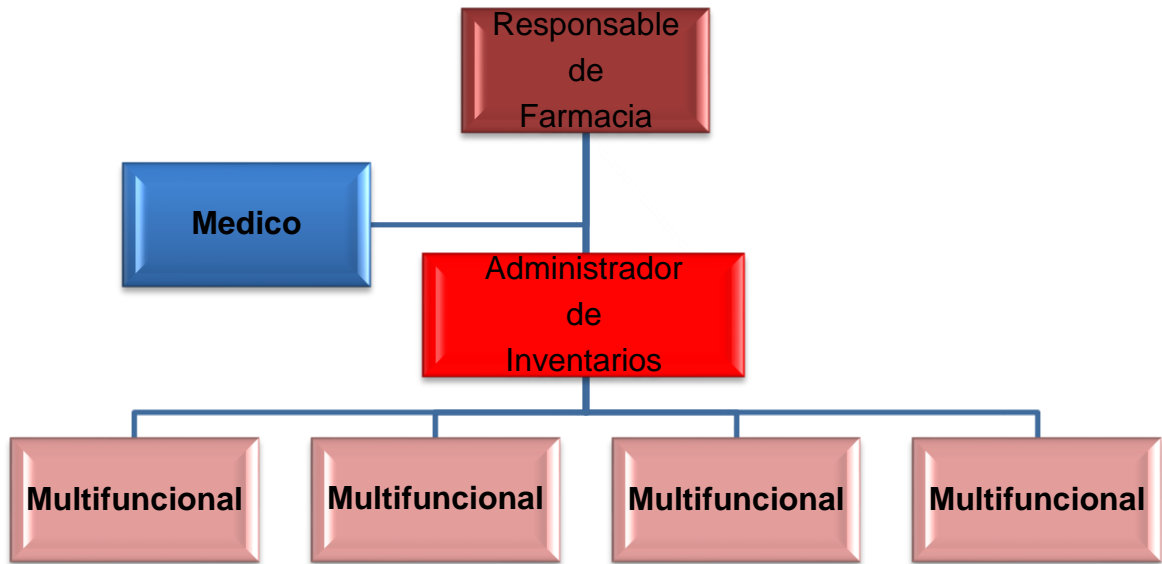
“Ser la primera opción en soluciones de bienestar para los mexicanos para el 2020”.

## Nuestros Valores:

- Pasión por el cliente. Nuestra razón de ser.
- Sentido Humano. El elemento máspreciado: Nuestra gente
- Integridad. Lo que nos define como personas
- Mejoramos lo que hacemos bien..... Para alcanzar nuestra Visión
- Para Farmacias del Ahorro® el cliente es nuestra razón de ser, por ello, buscamos con empeño satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas ofreciendo un amplio surtido de medicamentos y productos de cuidado personal, de patente y marca Farmacias del Ahorro®.
- Nuestros productos enfocados a la salud y bienestar de nuestros clientes los ofrecemos gracias a una excelente operación de nuestros servicios:
  - Monedero del Ahorro
  - Servicio de Orientación Médica Gratuita
  - Servicio a Domicilio
  - Tienda en Línea
  - Medicamentos Marca Farmacias del Ahorro®.

Farmacia del Ahorro® sucursal Rincón de Romos Se compone de:

1. Responsable de Farmacia
2. Administrador de Inventarios
3. Medico.
4. Multifuncionales.



*Ilustración 1 Organigrama Farmacia del Ahorro ® Suc. Rincón (Elaboración Propia).*

Con lo antes mencionado añadiremos que el proceso señalado por este proyecto se lleva a cabo entre el administrador de Inventarios y multifuncionales ya que estos hacen los conteos y el administrador la captura.

### 7. Problemas a resolver

Farmacias del Ahorro® suc. Rincón de Romos ha intentado mejorar el control del inventario, tomando en cuenta la mejora continua en la metodología que se utiliza tanto en mejorar y fomentar la disciplina, sin embargo, ha disminuido considerablemente la confiabilidad del inventario lo que ha generado importantes problemas en este año.

Como muestra se mencionaría un faltante muy considerable que fue detectado hasta el inventario general del presente año.

## 8.Objetivos (generales y Específicos)

### Objetivos generales

Proveer de información confiable y precisa sobre las cantidades en existencias de cada producto y su ubicación física, la misma que permita el análisis y toma de decisiones efectivas en relación a las compras, ventas, rotación de mercadería, disminución de periodo de respuesta, excelente atención y optimización de los recursos

### objetivos específicos

1. Reducir el tiempo en el conteo de inventarios diarios.
2. Reducción de errores en el proceso.
3. Llevar un control real de los inventarios

## 9.Justificacion

Actualmente existe demasiado tiempo invertido en el conteo de inventario lo que propicia errores tales como:

1. Notas de baja o de alta que no son reales.
2. Pérdida de mercancía, la misma que se detecta después de haber capturado el faltante.
3. Cobro de la mercancía a todo el personal.
4. Deserción del personal.
5. Insatisfacción de los clientes al no encontrar lo que buscan en nuestra sucursal.

# **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

## 10. Marco Teórico (fundamentos teóricos)

### 1. Definición de inventario

1.1. Se puede definir como el registro documental de los bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización (materias primas, productos en proceso y productos terminados). También se define como un amortiguador entre dos procesos: el abastecimiento y la demanda, donde el proceso de abastecimiento contribuye con bienes al inventario, mientras que la demanda consume el mismo inventario. (Laveriano, 2010)

1.2. Se define los inventarios de una empresa como la compra de artículos en condiciones para la venta. Los Inventarios de mercancía se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detalle. Estos negocios no alteran la forma de los artículos que adquieren para venderlos.(FINNEY, 1978)

1.3. El vocablo inventario se usa para nombrar el conjunto de aquellas partidas de bienes muebles tangibles.(Maldonado, 2014)

1.4, Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como surge o nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez. Que le aseguran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y elementos necesarios para sobrevivir motivó la existencia de los inventarios.(Fernando, 2010)

## 2. Control de inventarios

2.1. Consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda. (Laveriano, 2010)

2.2 Control de inventarios abarca las actividades de planificación, organización y control del flujo de mercancía en la organización. En otras palabras, el movimiento y almacenamiento de productos, herramientas y equipos. (Ghermandi, 2017)

2.3. El control de inventario se refiere a todos los procesos que coadyuvan al suministro, accesibilidad y almacenamiento de productos en alguna compañía para minimizar los tiempos y costos relacionados con el manejo del mismo: es un mecanismo a través del cual, la organización administra de manera eficiente el movimiento y almacenamiento de mercancía, así como el flujo de información y recursos que resultan de ello. Involucra distintos aspectos, pero en términos generales se subdivide en lo correspondiente a gestión y optimización. (Castro, 2016)

Son los bienes materiales propiedad de la entidad que son adquiridos con el propósito de venderlos como actividad principal de toda empresa comercial, que forma parte de los activos de la misma. (López, 2006)

## 3. Importancia del control de inventarios.

De acuerdo con las definiciones anteriores podemos entender la importancia de tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil.



En la MYPE el control de inventarios es pocas veces atendido, lo que no permite tener registros fehacientes, políticas o sistemas que ayuden a esta fácil pero tediosa tarea de inventariado. (Laveriano, 2010)

Hoy en día la tecnología juega un papel importante, por lo que existen software especializados para manejar el inventario de una empresa, esto varían en función del tipo de negocio o periodo de uso del programa especializado. Es necesario no solo contar con la base de datos actualizados, sino también realizar revisiones de los inventarios de forma periódica y sin que contraponga con las operaciones de lucro de la empresa en cuestión. (S.E., 2005)

La obtención de utilidades en Farmacia del Ahorro® suc. Rincón de Romos reside en gran parte en la generación de ventas, ya que son el motor de cualquier empresa. Sin embargo, si la gestión de inventarios no opera con efectividad, es posible que no pueda cumplir con la demanda del producto. Esta situación puede provocar la inconformidad de un cliente, que optará por otra Farmacia competidora, lo que resultará en la pérdida de utilidades.

#### 4. Problemas frecuentes a falta de un adecuado control de inventarios

4.1. Exceso de inventario e insuficiencia de inventario cuando el empresario tiene altos niveles de inventario para asegurar las ventas, incurre en excesos de materiales para la venta y como consecuencias de esto se producen altos costos de almacenamiento, aumento de la merma y la disminución de la calidad en perecederos, lo que lleva a una menor calidad de los productos que se ofrecen.

Cuando el inventario es insuficiente, no sólo corremos el riesgo de perder la venta, sino que también podemos perder al cliente. No tener productos y el stock suficiente afecta la concepción que el cliente tiene de la empresa, provocando que el consumidor recurra a otra empresa. (Laveriano, 2010)

#### 4.2. El robo de mercancías

El descontrol de inventarios se presta al robo, siendo usual que sean los mismos empleados (o aun los clientes) quienes lo lleven a cabo, este tipo de robo se conoce generalmente como el robo hormiga, que origina un incremento de costos. (Laveriano, 2010)

#### 4.3. Las mermas

La pérdida o reducción de materiales aumenta considerablemente los costos de ventas, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades. Existen autores que consideran que una merma aceptable sería desde el 2% hasta el 30% del valor del inventario. La realidad es que la única merma aceptable es del 0%. (Aguilar, 2010)

#### 4.4. Desorden en los inventarios

Esto puede provocar graves pérdidas a la empresa, debido al desconocimiento de las existencias en almacén y comprar demás o simplemente no encontrar material necesario. (Laveriano, 2010)

#### 4.5. Sistemas de inventarios

La determinación de niveles de inventarios que debe mantener una empresa, se asocia a la manera en que se realiza la gestión de flujos físicos, el tipo de contrato con proveedores y distribuidores y los costos aceptados para cumplir niveles de servicio a la producción y a los clientes. Es importante señalar que una ruptura del inventario, es decir que no esté disponible un producto, cualquiera que sea el sistema de inventario empleado tiene un costo que es deseable evitar. Por lo tanto, es necesario un adecuado balance entre la necesidad de inventarios y el costo de mantenerlos. (Laveriano, 2010)

## 5. Beneficios de un adecuado control de inventarios

- Los beneficios de los inventarios podemos concluir como los principales:
- Permite desarrollar las habilidades de los empleados y/o emprendedores para conocer los artículos que se ofertan.
- Preparar y actualizar el acomodo de la mercancía
- Generar la confianza y validación del estado óptimo de los productos.
- Preparar de forma eficiente nuevos pedidos o resurtido de la mercancía. (S.E., 2005)

Tener un adecuado control de inventarios, habla de una empresa eficiente. Entre los principales beneficios podemos mencionar:

- a) Información exacta que será útil para el resurtido de productos sin excesos y sin faltantes. (Un punto muy importante para Farmacias de Ahorro®)
- b) Ahorro y reducción de tiempo y costos, durante el proceso de Resurtido.
- c) Preparar planes de Resurtido de acuerdo con la planificación de ventas.
- d) Detectar y gestionar los productos obsoletos, con poco movimiento , productos de temporada.

### Lean Logistics en el Almacén

Las actividades primarias de nuestro almacén en Farmacias del Ahorro® son mover y guardar. Las actividades básicas son recibir, almacenar, y expedir. En ambas actividades, el principio de actuación que debe regir la gestión de un almacén 'lean' es el de 'touch-once', industrial adaptado a los almacenes. Es decir, cuanto menos toquemos los materiales, cuanto menos los movamos, mucho mejor, en cuanto a que seremos más eficientes en nuestra gestión.

¿Qué herramientas o conceptos "lean" nos pueden ayudar?

**Las '5 s':** herramienta básica de organización, uno de los pilares de un almacén. No podemos estar acumulando determinados materiales ajenos a la actividad diaria, como

lo pueden ser, a modo de ejemplo, los materiales obsoletos (si lo son, que desaparezcan) o los materiales ajenos al almacén (como, por ejemplo, los archivos de meses o años anteriores al igual los de auditorías pasadas).

Debemos conferir al almacén de transparencia de acción y visibilidad (a mayor espacio, mayor gestión visual) en las operaciones logísticas.

**Creación de flujo:** tal como comentamos anteriormente, el 'touch-once' debe regir nuestras operaciones en almacén, por lo que el nivel de inventario a soportar debe estar muy bien medido, para evitar sobrecargas en el mismo. Un ejemplo sería quedarnos con muchos bloqueadores (artículos de temporada en primavera) en invierno que ya serían nuestros productos de temporada Antigripales, jarabes para la tos etc.

**Nivelación de las tareas de almacén:** establecer ventanas horarias internas, para una mejor aplicación de los recursos disponibles, preparados con la máxima flexibilidad operativa. El equipo se mueve física y temporalmente, en función de la frecuencia de la demanda. Debemos trabajar en 'pull', con unidades de embalaje lo más adaptadas posible a las necesarias para Farmacias del Ahorro® y su demanda.

Optimización del lay-out y de la distribución del almacén, priorizando los diferentes materiales a gestionar, en función de su volumen físico (atención a sus peculiaridades físicas) y de su frecuencia de uso. El objetivo del 85% de saturación debería ser primordial, para no entrar en el colapso de las operaciones. La herramienta 'dominó' es una muy buena herramienta para establecer una ocupación del almacén de manera sencilla y visual. (Aguilar, 2010)

# **CAPÍTULO 5: DESARROLLO**

### 11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

Para determinar los puntos clave que se debe conseguir como orden y organización utilizaremos varias herramientas de logística, cadena de suministro, manejo de almacenes, ergonomía e introducción a la filosofía Lean en nuestro almacén.

#### 1. Actividades y Tiempos

*Tabla 1 Actividades y tiempos. Fuente: Farmacias del Ahorro*

Actividades Diarias	Tiempo Actual	Tiempo Objetivo
1. Realizar Ajuste de Venta suelta.	30 minutos por hoja	12 minutos por hoja
2. Imprimir Reportes de Baja de padres y Alta de hijos.		
3. Imprimir, corregir artículos con existencia negativa.		
4. Imprimir Boletas de conteo Farma y no Farma.	1 hora por hoja	18 minutos por hoja
5. Contar y revisar cada pieza del Listado.		
6. Capturar Boletas e Imprimir ajustes de Inventario.		
7. Verificar y corregir diferencias irreales.		

Para llegar a estos tiempos tendremos que realizar un reacomodo de la mercancía en el almacén.

- No Farma: Como Leches y pañales: Por orden de desplazamiento y por tamaño de latas, las más pequeñas en la parte de arriba del anaquel y las latas más grandes en la parte de abajo.
- Farma: Por orden alfabético y según el orden del listado del sistema, colocando un listado por Anaquel para el mantenimiento y seguimiento del mismo.

Asignamos un anaquel a los próximos a caducar, caducados, mal estado, devoluciones etc. Con la señalización, e información visual necesaria.

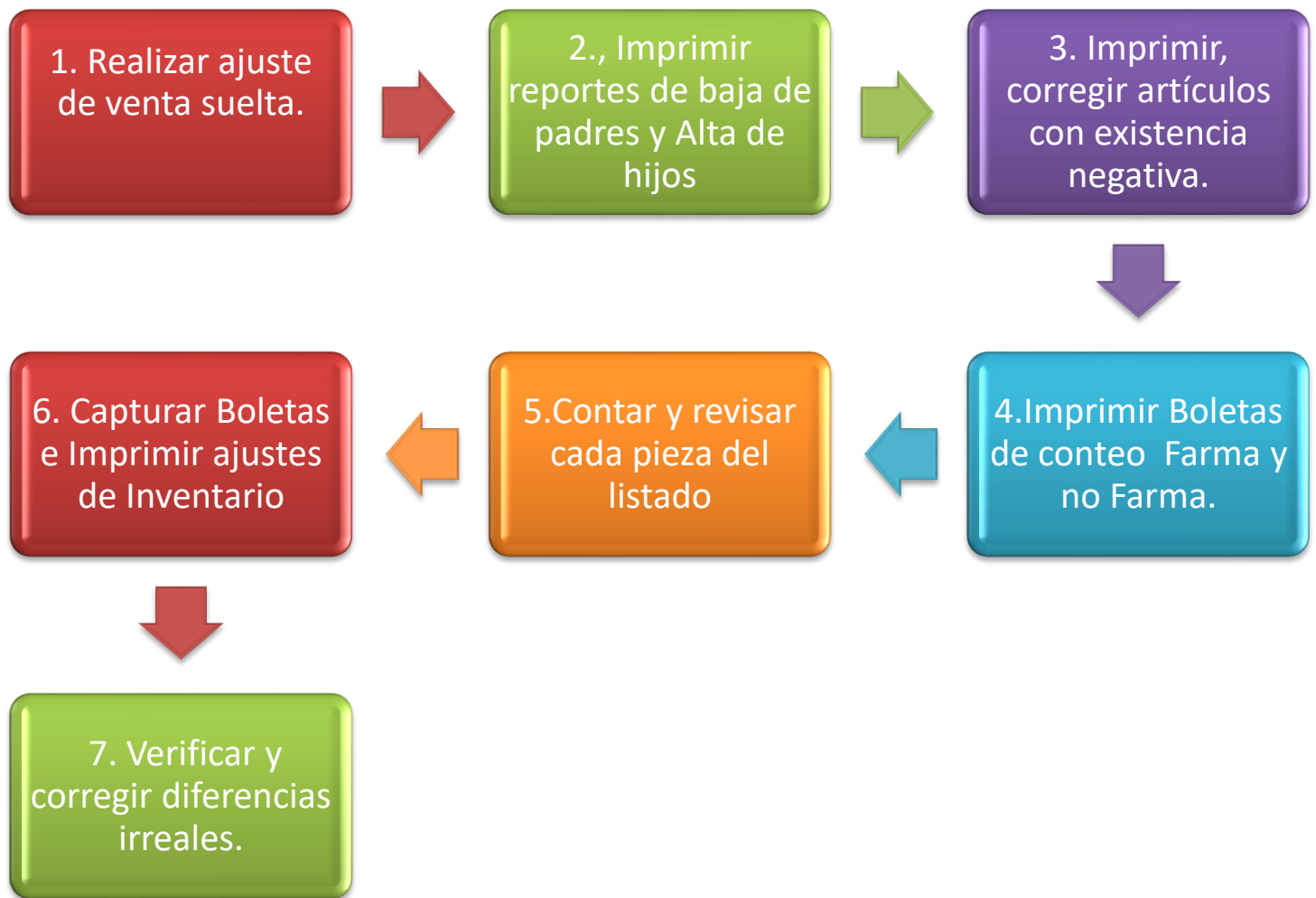


Ilustración 2 Diagrama de proceso. (Elaboración propia)

Actividad 1: Realizar ajuste de venta suelta, Imprimir reportes de bajas de padres y Alta de hijos.

1.1. ¿Que se hizo?

En esta actividad se realizaron los ajustes de venta suelta que en nuestro sistema no aparecían por estar registrado todavía el padre completo.

1.2. ¿Quién lo hizo?

El Administrador de inventarios,

1.3. ¿Para qué lo hizo?

Se realiza para tener una información más clara y fácil de interpretar.

1.4. ¿Cómo lo hizo?

Se realiza como parte de las actividades diarias de apertura de sucursal a primera hora, abriendo el módulo de inventarios, en la computadora de trastienda, realizando la apertura en el sistema para empezar a trabajar.

Actividad 2: imprimir, corregir artículos con existencia negativa.

2.1. ¿Que se hizo?

Se corrige artículos del listado con existencias negativas.

2.2. ¿Quién lo hizo?

El administrador de Inventarios.

2.3. ¿Para qué lo hizo?

Para tener un inventario sano y una información confiable

2.4. ¿Cómo lo hizo?

Se realiza como parte de las actividades diarias de apertura de sucursal a primera hora abriendo el módulo de inventarios, en la computadora de trastienda, realizando la apertura en el sistema para empezar a trabajar y se realiza mediante una entrada de mercancía o una baja dependiendo sea el caso.



Actividad 3. Imprimir Boletas de conteo, contar y revisar cada pieza del listado.

3.1. ¿Que se hizo?

3.1.1. Se Imprimen las boletas de conteo

3.1.2. Se cuenta y revisa cada pieza del listado.

3.2. ¿Quién lo hizo?

Lo realiza el Administrador de inventario

3.3. ¿Para qué lo hizo?

Se hace para detectar algún sobrante o faltante de mercancía y ajustarlo, de tal manera que nuestro inventario he información sean lo más confiable posible

3.4. ¿Cómo lo hizo?

3.4.1 Se imprimen las Boletas de conteo

3.4.2 Se cuentan todas las piezas incluidas en el listado, se buscan en todas las áreas de la farmacia según sea el caso, piso de ventas, trastienda, exhibidores, anaqueles, mal estado, próximos a caducar y/o refrigeradores. (Este paso es el que más tiempo se lleva en el proceso de apertura.)

Actividad 4. Capturar Boletas e Imprimir ajustes de Inventario.

4.1. ¿Que se hizo?

4.1.1 Se captura las existencias de los artículos del listado.

4.1.2 Se imprime los ajustes de Inventario.

4.2. ¿Quién lo hizo?

Lo hace el Administrador de Inventarios

4.3. ¿Para qué lo hizo?

Para poder ajustar las diferencias que arrojo el conteo de cada artículo pieza por pieza.

#### 4.4 ¿Cómo lo hizo?

Capturando las existencias físicas en el sistema y aplicándolas, el sistema arroja los ajustes correspondientes, como notas de alta y notas de baja.

#### Actividad 5. Verificar y corregir diferencias irreales.

##### 5.1 ¿Que se hizo?

Verificar que las diferencias que nos arrojó el inventario sean reales.

##### 5.2 ¿Quién lo hizo?

El administrador de Inventarios

##### 5.3 ¿Para qué lo hizo?

Se hace para verificar que las diferencias sean reales y correctas.

##### 5.4 ¿Cómo lo hizo?

5.4.1 Al imprimir las boletas de Altas y Bajas se cuentan nuevamente los artículos que arrojaron alguna diferencia.

5.4.2 Si fue algún error se aplican nuevamente una baja o un alta ahora en reversa para corregir el error según sea el caso.

## 2.Cronograma de actividades

Tabla 2 Cronograma de Actividades (Elaboración propia)

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asignar anaquel para próximos a caducar, caducados, mal estado, Devoluciones etc.					
Señalizar Próximos, Caducados por mes, mal estado, devoluciones etc.					
Reubicar los pañales que obstruyen el flujo del Aire Acondicionado					
Ordenar Farma por Orden Alfabético					
Ordenar y reubicar Leches					
Ordenar y reubicar excedente, Vitamínicos y suplementos alimenticios, sueros y Marca propia.					
Elaborar ley out de la farmacia					
Elaborar Rol de Limpieza.					

# **CAPÍTULO 5: RESULTADOS**

Tabla 3: Resultados en Actividades y tiempos. (Elaboración propia)

Actividades Diarias	Tiempo al empezar el proyecto	Tiempo Objetivo	Tiempo Resultado
1. Realizar Ajuste de Venta suelta.	30 minutos por hoja	12 minutos por hoja	15 minutos por hoja
2. Imprimir Reportes de Baja de padres y Alta de hijos.			
3. Imprimir, corregir artículos con existencia negativa.			
4. Imprimir Boletas de conteo Farma y no Farma.	1 hora por hoja	18 minutos por hoja	25 minutos por hoja
5. Contar y revisar cada pieza del Listado.			
6. Capturar Boletas e Imprimir ajustes de Inventario.			
7. Verificar y corregir diferencias irreales.			

Después de mucho trabajo limpieza acomodo y organización se llegó a disminuir más de 50 % el tiempo invertido en el conteo de inventarios y en un 60 % los errores en el proceso.

1. Asignar anaquel para próximos a caducar, caducados, mal estado, Devoluciones etc.

Se muestra cómo se almacenaba los productos que estaban próximos a caducar lo cual era un poco difícil al momento de buscar algún producto y llevaba un poco de tiempo el encontrarlo.



*FOTOGRAFÍA 2: El antes de los productos próximos a caducar, caducados, mal estado, Devoluciones etc.  
(Elaboración propia)*

Se muestra el anaquel asignado para los productos próximos a caducar



*FOTOGRAFÍA 3 El después de próximos a caducar, caducados, mal estado, Devoluciones y señalización.  
(Elaboración propia)*

2. Señalizar Próximos, Caducados por mes, mal estado, devoluciones etc.

Se señala los productos por mes para hacer más fácil la elaboración de las preformas de devolución y el conteo de inventarios que es el punto de nuestro proyecto de mejora.

3.Reubicar los pañales que obstruyen el flujo del Aire Acondicionado.



FOTOGRAFIA 4:El antes de los Pañales. Elaboración propia)

Detrás de estos pañales se encuentra un aparato de aire que esta obstruido, por lo cual se reubican a otra área para mejorar el flujo del aire.



FOTOGRAFIA 5: El después de los pañales. (Elaboración propia)

Se reubican a esta área donde esta pegados a la pared y no obstruyen el flujo del aire. Además, se ordenan por código para facilitar enormemente el conteo.

#### 4. Ordenar Farma por Orden Alfabético.



*FOTOGRAFIA 6: Medicamento de la A la Z. (Elaboración propia)*

Se ordena todo el medicamento por orden alfabético según el listado del catálogo el cual facilitara el conteo y la reducción de tiempo, además se coloca el listado correspondiente a cada anaquel para su mantenimiento continuo.

#### 5. Ordenar y reubicar Leches.





*FOTOGRAFIA 7: El antes de las Fórmulas Lácteas. (Elaboración propia)*



*FOTOGRAFIA 8. Leche Nan® arriba. (Elaboración propia)*

Como se puede apreciar en las imágenes se tenía ubicadas las leches Nan® de mayor tamaño en la parte de arriba del anaquel, lo cual hacía necesario e indispensable una escalera para poder bajarlas. Cabe señalar que es uno de los artículos mayor venta y desplazamiento, además contábamos con una multifuncional embarazada y una compañera con reciente cirugía en un brazo, lo cual era molesto y peligroso.



*FOTOGRAFIA 9: El después de las leches. (Elaboración propia)*



*FOTOGRAFIA 10. Leches ordenadas. (Elaboración propia)*

Se reubican y acomodan por orden del listado del inventario, además de tomar en cuenta las leches de mayor desplazamiento y se redujo significativamente el uso de la escalera, tanto para acomodar la mercancía cuando llega como para la venta.

6. Ordenar y reubicar excedente, Vitamínicos y suplementos alimenticios, sueros y Marca propia.



*FOTOGRAFIA 11: Vitamínicos. (Elaboración propia)*



*FOTOGRAFIA 12: Marca Propia. (Elaboración propia)*

Se reubican los medicamentos, tomando en cuenta que medicamentos tienen mayor desplazamiento además de acomodarlos por orden alfabético para que sea más fácil localizarlos y contarlos para aminorar el mayor tiempo posible.

7. Elaborar lay-out de la farmacia.

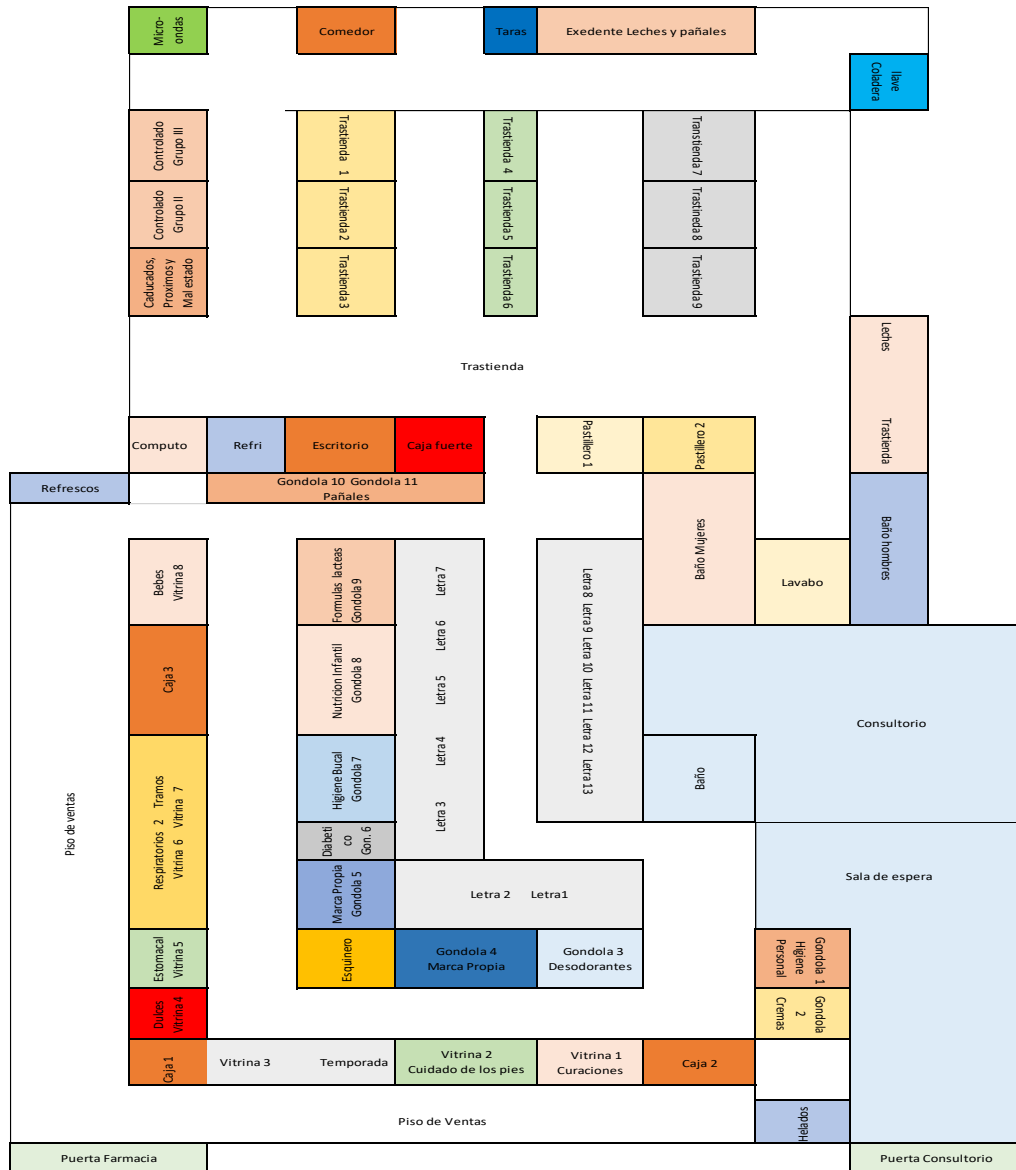


Ilustración 3: Lay out de La Farmacia del Ahorro® Suc. Rincón. (Elaboración propia)

Se elabora el Lay out de la farmacia actualizado el cual facilita la elaboración del Rol de limpieza, mantenimiento y acomodo de cada mueble como la limpieza de todas las áreas de la Farmacia.

## 8.Elaborar Rol de Limpieza

### PLAN DE LIMPIEZA

SUCURSAL Rincon de Romos

Semana del \_1 al 30 de Noviembre

Responsable de Farmaciá: Lic. Nallely Guadalupe Martínez Castro

Asignación de Empleados		Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabados	Domingo
Actividad		Actividad	Actividad	Actividad	Actividad	Actividad	Actividad	Actividad
Lizbeth	Limpieza de:	DESCANSO	Vitrina 2 Gondola 1	Baños Vitrina 2	Letra 5 Vitrina 7	Letra 12 Som	Trast 5 Baños	Trast 2
Francico	Limpieza de:	Vitrina 5 Baños	DESCANSO	Gondola 11 Som	Letra 7 Gondola 6	Trans 8 Baños	Gondola 4	Pastillero 2
Graciela	Limpieza de:	Vitrina 3 Letra 2	Gondola 2 Som	DESCANSO	Gondola 9 Baños	Letra 13 Som	Trast 6	Trast 13 Baño
Verónica	Limpieza de:	Vitrina 6 Baños	Gondola 5 Trastiend 2	Letra 1 Som	DESCANSO	Trans 1 Baños	Trast 8	Esquinero Som
Nancy	Limpieza de:	Vitrina 4 Som	Gondola 3 Baños	Gondola 10 Letra 9	Letra 6	DESCANSO	trast 7 Som	Pastillero 1
Lupita	Limpieza de:	Vitrina 8 Trastienda 3	Gondola 8 som	Gondola 7 Trast 9	Letra 3 Baños	Letra 10	DESCANSO	Trans 10 Som
Alma	Limpieza de:	Vitrina 1 Som	Gondola 5 Baños	Gondola 8	Letra 4	Letra 11	Trans 4 Som	DESCANSO

*Ilustración 4: Plan de Limpieza (Elaboración propia)*

Se elabora el rol de limpieza el cual será una gran herramienta de Organización, Planeación, Mantenimiento y sobre todo de integración de todo el personal.



*FOTOGRAFIA 13. Señalización de las chapas del estante de medicamento controlado.*

### *Marcación para estanterías y llaves*

Para optimizar el tiempo se asignó un color a cada casillero y a su llave correspondiente, de tal manera que se encontrará la llave correcta y abrirá la puerta al primer intento. Con esta medida tan sencilla se disminuyó el tiempo de respuesta para un conteo como para una venta.

# **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES**

En conclusión, se puede decir que se llegó con satisfacción al objetivo del proyecto, el cual era disminuir el tiempo invertido en el conteo de inventarios y así mismo, disminuir los errores en el proceso porque de nada sirve hacerlo rápido si lo hacemos mal y cumpliendo con estos dos puntos podemos decir que se obtuvo una mejora importante en control de nuestro inventario y/o almacén.

Cabe señalar que para lograrlo fue necesario involucrar a todo el personal, ya que todos tienen el compromiso de tener sus muebles asignados limpios y ordenados, ya que se tenía la cultura de solo tener esa precaución para el inventario general y era hasta entonces cuando se detectaban los verdaderos faltantes de mercancía, errores considerables en captura y todo tipo de detalles.

El inventario General se hace una vez al año por política de la empresa, o si se consideraba necesario por alguna contingencia o siniestro.

El tiempo de los conteos de inventario y los errores en el proceso pueden mejorar aún más con el tiempo, cuando esta forma de trabajar sea ya parte de nuestra cultura y de nuestro día a día, cuando con nuestro empeño y trabajo no permita que la misma operación nos baje nuestro nivel de organización y orden en nuestra mercancía, ya que nuestros muebles asignados aparte de la limpieza y orden de acomodo necesita su mantenimiento constante y nuestro trabajo en equipo, esto para llegar al punto de nuestra mejora continua.

Cabe señalar que se trabaja más a gusto en un lugar limpio y ordenado y es más fácil realizar todas nuestras actividades.



# **CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADA**

### Control de Inventarios

Se mejoró los procesos que conllevan al suministro, accesibilidad y almacenamiento de nuestros productos en Farmacias del Ahorro® para minimizar tiempos y costos relacionados con el manejo del mismo, mecanismo a través del cual, la farmacia administra de manera eficiente el movimiento y almacenamiento de mercancía, así como el flujo de información y recursos que como resultado de ello involucra distintos aspectos, pero en general corresponde a organización y optimización.

### Manejo de Materiales

Se ordenó el manejo de materiales de toda acción, tarea, proceso, cuyo propósito es mover y almacenar materiales hasta un lugar de interés al menor costo posible. Levantar correctamente los materiales y transportarlos de un punto a otro sin retroceder, evita interferencias, retrasos y la realización de movimientos innecesarios que se traduce en reducción de tiempo.

### Ergonomía

Se trabajó en la importancia de pasar la jornada laboral en un ambiente saludable y que es un aspecto que se cuida cada vez más en la empresa, si no se cuidan adecuadamente pueden dar lugar a accidentes dentro de la farmacia molestias y enfermedades que empeoran tanto la calidad de vida como la de las tareas a realizar. La importancia de pasar la jornada laboral en un ambiente saludable es un aspecto que no debemos dejar pasar, por eso optamos por reducir el uso de la escalera lo más posible, esto con la finalidad de prevenir riesgos, evitando los posibles accidentes que se pudieran producir al realizar cada tarea.

### Organización

Se organizó nuestra farmacia de tal manera que ahora somos un grupo de personas que interactuamos entre sí para llevar a cabo un conjunto de tareas o actividades que se realizan de forma coordinada con el fin de alcanzar un objetivos y metas por lo cual dejamos claros los roles de cada uno en la organización y nuestros deberes.

### Planeación Estratégica

Se elaboró el Lay out y un plan de limpieza para poner en marcha un plan operativo con la finalidad de alcanzar el objetivo planeado para nuestra mejora y el mantenimiento continuo de la limpieza y orden de acomodo.

### Logística

Se trabajó en el objetivo principal de la planificación y gestión de todas las operaciones que están directamente relacionadas con el flujo de nuestros productos desde que llegan a la farmacia (almacenaje) hasta el consumidor.

### Cadena de suministro

Se mejoro en la planificación, gestión y control de los servicios necesarios y el flujo de información generada, que va desde el punto de origen del producto hasta el punto de consumo, y cuyo objetivo es cubrir la demanda de nuestros clientes.

### Lean six sigma

Se mejoró los rendimientos en almacenes y uno de sus puntos claves es que los procesos deben ser claros y centrarse en el valor eliminando la muda y los desperdicios, las variaciones de volumen y exceso de inventario. También organizamos las reuniones de 5 minutos antes y/o después del turno ya que permite sacar muchos problemas ocultos y mejorar la productividad, y sobre todo el concepto de mejora continua.

# **CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACION**

- Aguilar, J. A. (2010). ¿Almacén 'lean'? *Agile Business Transformation*, 1.
- Alarcón, V. I. (2019). *Actividades Diarias y Tiempos*. Rincón de Romos, Aguascalientes.
- Alarcón, V. I. (2019). *Carta de Autorización de la Empresa*. Rincón de Romos, Aguascalientes.
- Alarcón, V. I. (2019). *Familia*. Pabellón de Arteaga, Ags.
- Castro, J. (2016). *7 Pasos Clave para Implementar un Sistema de Control de Inventarios*. ConnectAmericas. (s.f.). *Connect Americas*.
- Fernando, M. (2010). Inventarios: concepto y tipos. *gestiopolis.com*.
- FINNEY, H. -M. (1978). *Curso de Contabilidad Intermedia*. uteha.
- Ghermandi, F. (2017). Control de inventario: ¿qué es y cómo hacer? *Blog.Luz*.
- Laveriano, .: W. (15 de Enero de 2010). : Importancia del control de inventarios en la empresa. *Area indicadores economicos y financieros*, pág. 1.
- López, J. R. (2006). Romero. En J. R. López, *Romero*.
- Maldonado, P. (2014). *Principios y Normas Contables sobre la auditoría de los Inventarios*. Autores Editores.
- S.E., S. (2005). "El Sistema Detallista como método de valuación y sistema de control de inventarios". En S. S.E., *"El Sistema Detallista como método de valuación y sistema de control de inventarios"* (págs. 970,676,720). Editorial ISEF Empresa Líder ISBN.

# **CAPÍTULO 9: ANEXOS**

Anexo 1: Carta de aceptación



FOTOGRAFIA 14: Carta de aceptación.