



ESCUELA DE COMERCIO INTERNACIONAL

Experiencia profesional: "Manual De Organización En Farmacias Mv"

TESINA

Que para obtener el título de:

LICENCIADO EN COMERCIO INTERNACIONAL

Presenta:

Luis David Vaca Martínez

Asesor:

EM. Lila Lisseth Govea Dueñas

No. De acuerdo LCI 100843 CLAVE 16PSU0011T

Lunes, 14 de agosto de 2017

AGRADECIMIENTOS

La realización de este informe ha servido para recordar todos los esfuerzos y actividades que se han desarrollado desde la etapa inicial de Farmacias MV, recordando aquellos momentos que correspondía hacer todas las actividades en un pequeño local de 5mx4m; pasando de ser todólogo a un administrador de personal y funciones de corporativo actualmente.

Me permito agradecer en este medio, a todos los profesores que me han formado en los diferentes grados escolares; que me han abastecido de herramientas para enfrentar al mundo laboral. Todos aquellos que corregían el pensamiento de encontrar un buen trabajo a ser generador de trabajos.

También agradezco a todas las personas que he conocido y me han aportado de su afecto, conocimientos y convivencias; haciéndome una estancia en este mundo de forma agradable.

Por último, a toda mi familia principalmente a la nuclear; por su apoyo incondicional para enfrentar los retos y seguir soñando, donde hemos complementado uno al otro y jamás se ha dejado de aprender.

Muchas gracias para todos.

INDICE

INTRODUCCION	5
1. Enfoque del Manual de Farmacias MV	6
1.1 Generalidades de la empresa.....	6
1.2 Principios corporativos.....	7
1.3 Políticas de la empresa.....	7
1.4 Porra de motivación.....	9
1.5 Organigrama de la empresa.....	9
2. Formulación del manual de organización en Farmacias MV.....	10
2.1. Área de sucursales.....	10
2.2 Almacén.....	14
2.3. Administrativos.....	15
CONCLUSIONES.....	22

INTRODUCCION

El manual de organización es un documento de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral de la empresa. Contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

La empresa en todo el proceso de diseñar e implementar el manual de organización, tiene que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades; estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, fijando medidas de seguridad, control y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

1. Enfoque del Manual de Farmacias MV

1.1 Generalidades de la empresa.

Farmacias MV abrió sus puertas por primera vez en 1990 con el nombre de Farmacia Fátima, siendo sus fundadores la Sra. Alma Rosa Martínez Valencia junto con su esposo el Dr. Manuel Vaca Espíndola.

En el año 2000 hubo un declive en los ingresos, pero la farmacia se sostuvo con ventas poco significativas, aunque suficientes para lograr su mantenimiento durante esa época.

Al unirse los 4 hermanos en el año del 2010: Dr. Emmanuel Vaca Martínez, Ing. Adolfo Vaca Martínez, Lic. Rafael Alexander Vaca Martínez y Lic. Luis David Vaca Martínez, deciden impulsar la farmacia y hacerla competitiva incluso cambiándole el nombre a “Farmacias MV” en honor a su madre la Sra. Martínez Valencia.

1.1.1. Misión.

Ser un corporativo comprometido con la salud de nuestros clientes, ofreciendo una atención de calidad de forma accesible; brindando los mejores productos y las mejores alternativas para mantenernos al alcance de quien nos necesite, innovando estrategias para otorgar siempre los mayores beneficios a nuestro público.

1.1.2. Visión.

Mantenernos siempre un paso delante de la competencia, buscando el beneficio de nuestros clientes. Otorgar los mejores servicios y ser una cadena Nacional. Ofreciendo también oportunidades de trabajo a los jóvenes, para poder lograr la experiencia de la mano con la innovación y el entusiasmo de un gran equipo de trabajo.

1.2 Principios corporativos.

1.2.1 Valores.

Los valores de Farmacias MV se basan en el acrónimo que forma la palabra: **CRECER**, haciendo inspirar a la empresa a su desarrollo continuo.

Cooperación.

Todos somos piezas importantes para el crecimiento y desarrollo del corporativo.

Responsabilidad.

Cada proceso se realiza de manera responsable para cumplir en tiempos y tener siempre clientes satisfechos.

Empatía.

Ofrecer nuestro servicio con la calidad humana que todos queremos recibir.

Comunicación.

Estamos siempre en contacto teniendo conocimiento de lo que realizamos para poder llevar una buena coordinación.

Esfuerzo.

Día con día nos esforzamos para realizar un trabajo de calidad.

Respeto.

Es la base de la amistad, el compañerismo y el trabajo en equipo que se realiza a diario en el interior del corporativo.

1.3 Políticas de la empresa.

Bata blanca y gafete.

El empleado tendrá que presentarse siempre con bata blanca y colocarse el gafete de manera visible. No podrá mostrarse en lugares públicos impropios portando el uniforme de la empresa.

Pantalón.

Color negro de vestir o mezclilla, el trabajador no podrá utilizar short, pescador, mallas o falda en el caso de las mujeres.

Zapato cerrado.

Para ambos sexos el calzado debe ser cerrado color negro, no podrá utilizar calzado sport o calzado tipo huarache.

Cabello recogido.

En el caso de las mujeres no deberán de traer el cabello suelto o despeinado y en el caso de los hombres tendrán que traer el cabello recortado y bien peinado evitando la impresión de despeinado o desaliñado.

Hombres.

No se les permitirá utilizar barba o bigote, deberán estar afeitados para que se muestre el rostro y dar una imagen de confianza al cliente.

Mujeres.

Deberán usar un tipo de maquillaje moderado, uñas limpias y bien pintadas o despintadas que de buena imagen y presentación al cliente (realizarlo en su casa, no en horario de trabajo).

Celular.

El celular no podrá utilizarse en horario de trabajo (se les proporciona el teléfono de trabajo a familia por alguna urgencia).

Bebidas y alimentos.

No se permite dejar olvidados vasos o platos sucios. Revisar que los anaqueles se encuentren libres de cualquier objeto de este tipo.

Uso de faja.

El trabajador deberá utilizar la faja al momento de manipular mercancía pesada para evitar daños o enfermedades de trabajo.

Higiene personal diariamente.

Llegar aseados tanto en la persona como en la vestimenta con una buena limpieza bucal, manos, uñas y zapatos.

1.4 Porra de motivación.

Para tener un impulso y motivación en todas las áreas, se ha creado la siguiente porra:

¿Qué farmacia es la mejor?

- Las MV sí señor.

¡Más fuerte no se oyó!

- Las MV, sí señor

Todos: Se los digo, lo repito y lo vuelvo a repetir,

Superando los descuentos, el precio y la atención.

Somos MV

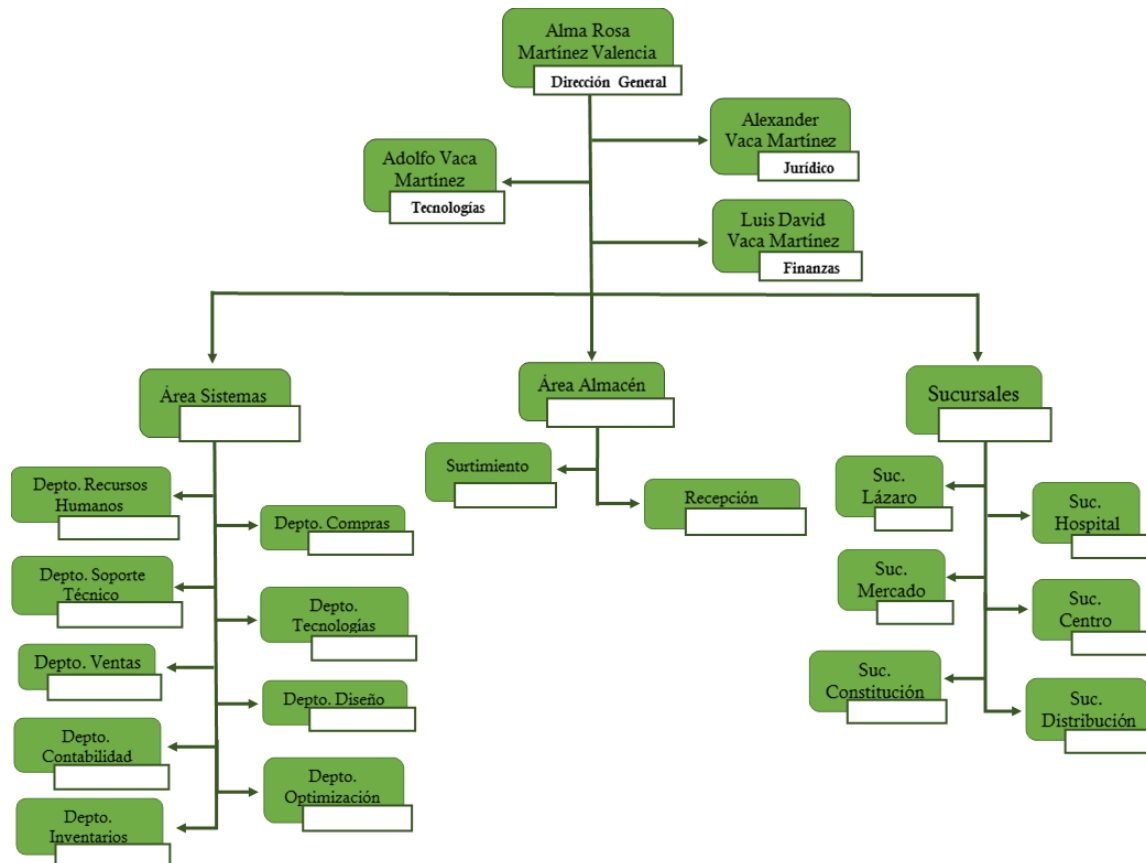
- Somos la mejor

Farmacias MV

- Siempre superior!!!.

1.5 Organigrama de la empresa.

El organigrama tiene como finalidad presentar, de forma clara, objetiva y directa; la estructura jerárquica de la empresa.

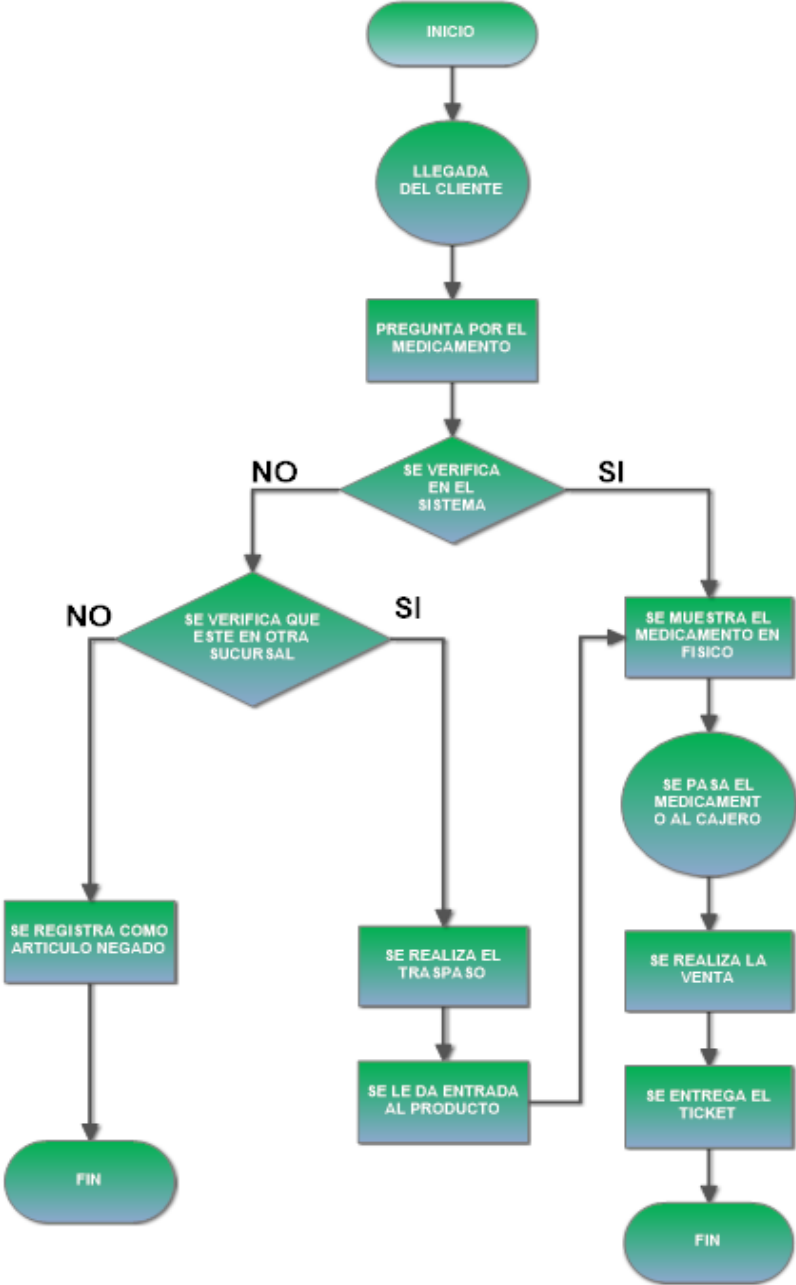


2. Formulación del manual de organización en Farmacias MV.

2.1. Área de sucursales.

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, asegurándose un uso correcto del mismo.

Farmacias MV es una empresa de giro farmacéutico donde presta su servicio al cliente, la cual cuenta con 6 sucursales. Se presenta el diagrama de flujo en



atención al cliente:

Dentro de las farmacias MV contamos con las siguientes actividades para los siguientes puestos de trabajo:

Líderes de farmacia.

El líder de farmacia es el responsable de lo que sucede en la farmacia, y debe estar atento en las actividades de toda la farmacia. Las dudas que les surjan a los colaboradores, deben ser tratadas con el líder quien se encargará de la situación.

Puesto de Trabajo	Actividades
Líder	Diarias
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar porra tres veces al día. • Arqueo de morralla al inicio y al final de cada turno. • Impresión de hojas de inventario. • Recibe e ingresa proveedores. • Recibe e ingresa surtimiento. • Registro de medicamentos controlados. • Enviar correo o reportes por incidencias de cualquier índole. • Reporte de mermas. • Supervisar que los medicamentos sean almacenados según la norma de conservación que corresponda. • Hacer devoluciones o reclamaciones a los proveedores. • Verificación de óptimos y transferencias. • Revisión de artículos negados. • Envió de reporte de Inasistencia. • Generar pedidos a proveedores y almacén. • Supervisar que los clientes reciban un trato amable, oportuno y eficiente en su atención.
	Semanales
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar pedido de en proveedores configurados para el día lunes. • Enviar metas semanales mediante “la tabla de metas semanales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a junta cada miércoles. • Enviar relación de facturas a contabilidad de lunes a sábado. <p style="text-align: center;">Quincenales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sincronización de horarios y captura de calendario. • Realizar el inventario quincenal. <p style="text-align: center;">Mensuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de relación de reportes de recetas y servicios de consultorio médico. • Asignación de áreas de trabajo y limpieza a cada colaborador. • Revisar los consumos de consultorio al inicio del mes y facturar. • Realizar el pedido de bolsa cada proveedor. • Solicitar material de papelería. • Solicitar rollos y tickets. • Solicitar artículos de limpieza. <p style="text-align: center;">Trimestrales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión trimestral con los miembros administrativos del corporativo. • Realización de proyectos comprometidos en el trimestre.
Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecimiento de producto nuevo y comisionable. • Acomodo de producto de vitrinas y exhibidores en la parte de atención al cliente. • Limpieza de vitrinas y exhibidores en la parte de atención al cliente, así como también limpiar y ordenar en su lugar de trabajo. • Surtir recetas. • Enfoque para venta de productos para caducar. • Realización de Inventarios en su áreas de limpieza.

Cajero	<ul style="list-style-type: none"> • Cobros de ventas realizadas. • Retiros de efectivo y cortes de salida. • Acomodo de producto de vitrinas y exhibidores en la parte de atención al cliente. • Limpieza de vitrinas y exhibidores en la parte de atención al cliente, así como también limpiar y ordenar en su lugar de trabajo. • Realización de Inventarios correspondientes.
Piso	<ul style="list-style-type: none"> • Acomodo de productos. • Aseos generales (Barrer, trapear y sacudir adentro y fuera de la sucursal, cuando así lo asignaran los líderes y/o vendedores). • Limpieza de consultorio.

2.2 Almacén.

El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Áreas	Actividades
Surtimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de colecta de medicamentos a las 7:30 am. • La colecta se realiza por sucursal. • Los hombres colectan los bultos pesados y las mujeres lo ligero. • Ya colectada los productos de la sucursal se asignan los bultos en un área específica. • Se procesan los bultos colectados. • Al término del procesamiento de los bultos se verifica que lo que se procesó este en físico. • Los bultos son trasladados a la sucursal correspondiente para

	<p>ser procesados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El encargado de trasladar los bultos colectados, debe verificar que se ingresen al sistema correctamente.
Recepción.	<ul style="list-style-type: none"> • Se recibe el proveedor. • Descarga de mercancía. • Entrega de mercancía a recepción. • Entrega de factura al depto. compras para realizar el pedido. • Verificación de la mercancía. • Realiza la recepción física y se ingresa al sistema.

2.3. Administrativos.

La administración es aquella parte, área, que en un organismo público o en una compañía de capitales privados se ocupa de gestionar todos los recursos que están implicados en su estructura y por ende en su funcionamiento.

Depto. Recursos Humanos.

El departamento de RRHH tiene como objetivo organizar, dirigir y controlar al personal de las distintas áreas, analizando sus capacidades específicas para la ubicación en cada puesto de acuerdo a su perfil.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección de personal. • Realizar por escrito políticas y valores que se deben implementar dentro de la relación laboral. • Elaboración de contratos, cartas de renuncia y todos los demás documentos para control interno. • Recopilar y archivar documentos personales y laborales de cada empleado. • Enterar al IMSS la relación laboral de cada empleado modificaciones y todo lo que conlleva para el seguro del

	<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimiento y asignación de tareas a personal de nuevo ingreso. • Horarios laborales. • Cálculo, realización y firma de nómina. • Realización de calendarios para asignar vacaciones correspondientes. • Planeación y seguimiento de nuevas actividades para encargados y cada farmacia. • Descripción de los puestos de trabajo. • Función de administración del personal.
--	---

Depto. Contabilidad.

Cuando hablamos de contabilidad en una empresa nos referimos a las técnicas que se emplean para poder recoger todos los movimientos contables que ésta lleva a cabo. Gracias a la revisión y estudio de los datos, es posible implantar modelos de control y llegar a tomar decisiones en el seno de la compañía. Se trata de una ciencia centrada en el estudio contable de la empresa.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Checar correo. • Cargar facturas al sistema. • Contabilizar los ingresos. • Contabilizar gastos. • Cobranzas. • Realizar cheques. • Ordenar créditos de Banrural. • Ordenar recetas. • Factorización.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar facturas de sucursales (por proveedor y fechas). • Ordenar los baucheres. • Conciliaciones a bancos.
--	--

Depto. Ventas.

El departamento de ventas es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas o de intermediarios, las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	Diarias
	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar página de existencias. • Dar de alta sobre pedidos de sucursales. • Actualizar precios de facturas de los proveedores mayoristas. • Realizar reportes de comisiones de vendedores de sucursales. • Realizar reporte de mermas y caducos de sucursales. • Actualizar precios públicos de medicamentos patente. • Verificar comparativo de precios de compras.
	Semanal
	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar lista actualizada para cotizaciones en sucursales. • Realizar trabajos con el plotter.

Depto. Compras.

La función de compras tiene como objetivo primordial adquirir adecuadamente materias primas y auxiliares, materiales, suministros, equipos y servicios

necesarios para que la empresa desarrolle sus operaciones de forma satisfactoria, ya que una correcta gestión en la Función de Compras y de los stocks de mercancías puede generar un incremento de los beneficios y de la rentabilidad de la empresa.

Puesto de trabajo	Actividades
<p style="text-align: center;">Líder</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar artículos negados. • Elaborar reporte de los artículos negados. • Checar el correo. • Realizar pedidos con proveedor. • Configuraciones en el sistema. • Prioridades con el proveedor. • Actualizar hoja de movimientos. • Tipos de compras. • Revisar y asignar óptimos. • Días de inventario. • Negociaciones con proveedor y laboratorios. • Cargar convenios. • Comparación de precios. • Pedidos en el sistema. • Solicitar notas de crédito. • Devoluciones y reclamaciones.

Depto. Tecnología.

El Departamento de Tecnologías tiene por misión gestionar eficiente y eficazmente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, mantención y desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos que apoyen los procesos realizados por usuarios internos y la realización de trámites y obtención de servicios por parte de usuarios externos.

Puesto de trabajo	Actividades
-------------------	-------------

Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar toners. • Revisar el funcionamiento de computo. • Revisar el funcionamiento de las impresoras. • Mantenimiento al cheador. • Registro de actividades de la página ¿Dónde está Eder? • Ayudar con impresiones, copias y escáneres. • Revisar cables de red. • Aseo en la bodeguita. • Ensamble de equipo de cómputo. • Realizar croquis de las sucursales. • Realizar manuales. • Inventario de consumibles. • Altas y bajas en checador. • Instalaciones de cables red.
--------------	--

Depto. Optimización Y Verificación.

Optimización y verificación lo podemos definir como la mejor forma de realizar una actividad con ayuda de la utilización con el mínimo de recursos y la mayor calidad posible. Que tendrá como objetivo, tratar y adecuar los recursos disponibles, de forma que se asegure una correcta utilización del recurso al igual que mejorar su eficacia y eficiencia.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Este departamento no cuenta con actividades establecidas, debido a que se trabaja por proyectos y las actividades

	pueden ser variables.
--	-----------------------

Depto. Soporte Técnico.

El soporte técnico o asistencia técnica es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Dar soporte al sistema. • Dar soporte a las sucursales con el sistema. • Diseñar páginas web.

Depto. Diseño.

La tarea principal del departamento de diseño es comunicar la idea, valores y conceptos de nuestros clientes gráficamente. El objetivo de este proceso es crear un soporte visual que sea capaz de trasladar y comunicar un mensaje concreto a nuestro público objetivo.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	Diarias
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el diseño de alguna oferta • Publicar diseños de ofertas diarias • Replicar frases del día y publicarla
	Semanales
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar puntos a tratar en las reuniones.

	Mensuales
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar exámenes de capacitación • Renovar o realizar gafetes de empleados actuales y nuevos

Depto. Inventarios.

El Departamento de Inventarios se encarga de administrar, controlar, preservar y mantener actualizado el inventario de todos los bienes de las farmacias, al servicio de cada una de las sucursales, suministrando un sistema de información actualizado que permita identificar, ubicar y distribuir los bienes.

Puesto de trabajo	Actividades
Líder	Diarias
	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de personal adecuado para cada inventario. • Se da un lapso de quince días para el termino de inventario. • Entrega de resultados al encargado del Depto. Inventarios. • El encargado verifica los inventarios entregados. • En caso de errores en los inventarios se elabora un reporte y se es enviado al Depto. Contabilidad, Depto. Recursos Humanos y Corporativo.
	Quincenal
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de inventario en las sucursales. • En caso de errores en inventarios se realizan ajustes correspondientes. • Si se encuentran productos en estado de merma y caduco se devuelven con proveedor. • Se elabora un reporte de mermas y caducos. • Se envía el reporte de mermas y caducos al Depto. Recursos Humanos, Depto. Ventas y Corporativo.

--	--

CONCLUSIONES

El manual de organización en Farmacias MV, servirá como una guía de ubicación para todo el personal; tanto de nuevo ingreso, como los que ya laboraron en la empresa.

Se va a disminuir los conflictos que existen en cada área, porque va a designar y dividir las responsabilidades de trabajo, aumentando la productividad individual y grupal.

Este manual debe estar en constante vigilancia para ser actualizado periódicamente, porque puede perder efectividad y empezar a generar conflictos entre áreas.

