

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

María José Guido Barrera¹

Michael Geovanny Figueroa Andino²

Jony Javier Flores Palacios³

Resumen

El presente documento es el resultado del proyecto de Seminario de Graduación, el cual tiene como objetivo principal analizar los procesos productivos aplicados en las diferentes áreas de trabajo con las que cuenta la empresa de servicios Farmacia San Sebastián, sucursal Avenida Central.

El enfoque de esta investigación se sitúa dentro del paradigma cualitativo, porque se realizaron descripciones, análisis detallado de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa, en base a evidencias o información recolectada de forma escrita, verbal y observada, tomando en cuenta reflexiones de los informantes.

Para el desarrollo del proyecto se hizo uso de instrumentos de recolección de datos como entrevistas, y la observación directa, obteniendo de ellos resultados muy valiosos para la investigación, así mismo contiene otros aspectos de suma importancia para comprender el contenido de nuestra investigación.

Palabras claves: Análisis, procesos, resultados.

¹ Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM. Correo electrónico: mguidobarrera@gmail.com

² Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM- Correo electrónico: michaellandino7@gmail.com

³ Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM- Correo electrónico: jhonnyjavier038@gmail.com

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

Summary

This document is the result of the Graduation Seminar project, whose main objective is to analyze the productive processes applied in the different work areas of the service company Farmacia San Sebastian, Avenida Central branch.

The focus of this research is within the qualitative paradigm, because descriptions were made, detailed analysis of the processes carried out within the company, based on evidences or information collected in written, verbal and observed form, taking into account reflections from the informants.

For the development of the project, data collection instruments were used, such as interviews and direct observation, obtaining very valuable results for the research, as well as other aspects of great importance to understand the content of our research.

Keywords: Analysis, processes, results.

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

INTRODUCCION

La mayoría de las empresas sean pequeñas, medianas o grandes tienen dos grandes problemas en cuestión de la gestión documental de procesos, la primera es que carecen total o parcialmente de un sistema formal de documentación que soporte las operaciones de la empresa, o bien si cuentan con un sistema documental, este por lo general no se encuentra actualizado y automáticamente se convierte en obsoleto que no aporta valor agregado.

La normalización y documentación de procesos trata de unificar procesos para facilitar la producción, estos se plasman en manuales que contienen especificaciones sobre la forma en que se debe realizar una acción o proceso y son elaborados en consenso con las áreas de trabajo para asegurarse de su claridad y cumplimiento; de esta forma cualquier miembro del equipo sabe en todo momento que se debe de hacer y cómo hacerlo sin que tenga que explicárselo nadie.

Por lo cual la finalidad de esta investigación era proponerle a la empresa la creación y aplicación de manuales de normalización de procesos en las diversas áreas de trabajo, ya que además de realizar diversos procedimientos para la atención al cliente, cuentan con sistemas computarizados y para la correcta utilización de estos es necesario llevar a cabo capacitaciones exhaustivas de su uso y manejo.

Por lo tanto, este documento contiene aspectos teóricos importantes, en los cuales se permite conocer la importancia de la aplicación de la normalización de procesos dentro de las empresas y la forma correcta para poder implementarlos, así

mismo los resultados obtenidos de la investigación gracias a la metodología utilizada de recolección de datos, entre otros aspectos importantes de la investigación.

Esto permitirá tanto al dueño de la empresa como a los demás colaboradores contar con documentos en los cuales se especifiquen tanto los cargos y las funciones de cada uno de ellos, como de conocer paso a paso como se lleva a cabo cada uno de los procesos internos de la organización, a fin de mejorar la calidad del trabajo y crear más confianza en los clientes que visitan la farmacia.

Farmacia San Sebastián, Avenida Central, es una empresa dedicada a brindar el servicio de atención al cliente a todos los pobladores de la ciudad de Estelí, mediante la venta de productos farmacéuticos en diversas presentaciones, que ayudan tanto a mantener estable la salud de los pacientes como a evitar problemas o alteraciones futuras.

Y tomando en cuenta que existe demasiada competencia brindando servicios similares se debe siempre buscar a mejorar la manera en que se llevan a cabo los procesos.

En la distribución que hay en diferentes áreas se logró determinar algunas fallas en los procesos; desde la recepción de los medicamentos hasta el almacenamiento, despacho y facturación, lo cual causa retrasos al cliente y eso es lo último que se espera hacer.

Para poder realizar este estudio fue necesario realizar visitas seguidas a la empresa, y aplicar como métodos de recolección de datos la observación directa, la entrevista y la encuesta,

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

permitiéndonos así poder conocer a más fondo como se llevaban a cabo los procesos dentro de las diversas áreas de la farmacia e identificar en que momentos se dan pérdidas de tiempo a causa de la falta de un manual.

MATERIALES Y METODOS

Según Hernández (2014), “un enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos sin medición numérica para afinar las preguntas de investigación, o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”.

El enfoque de la investigación se sitúa dentro del paradigma cualitativo, porque se realizaron descripciones, análisis detallado de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa, en base a evidencias o información recolectada de forma escrita, verbal y observadas, tomando en cuenta reflexiones de los informantes

De acuerdo al enfoque filosófico esta investigación es cualitativa, dado que profundiza en la situación de la problemática en los procesos de Farmacia San Sebastián Avenida Central y a partir de información documental, entrevistas y observación propone estrategias que normalicen los procesos.

Resultados y discusión

La unidad de análisis es una definición abstracta, que denomina el tipo de objeto social al que se refieren las propiedades. Esta unidad se localiza en el tiempo y en el espacio, definiendo la población de referencia de la investigación.

Esta investigación tiene como unidad de análisis diversas áreas de la empresa de servicios Farmacia San Sebastián, Avenida Central ubicada en la ciudad de

Estelí, donde se realizan una serie de procedimientos en cada una de las áreas de trabajo para lograr los procesos administrativos y el servicio al cliente.

Procesos y procedimientos que se utilizan para llevar a cabo el servicio de atención al cliente dentro de la farmacia.

La encargada de proyectos y servicio al cliente de la Farmacia San Sebastián nos dio a conocer, que constantemente se planean actividades en las cuales incluyen a sus compradores con el fin de promover el sentido de pertenencia para crear vínculos y así mismo fidelizar los clientes.

Entre los principales servicios que ofrece Farmacia San Sebastián, es el programa de canjes dirigido a pacientes crónicos, el cual consiste donde el cliente adquiere dos cajas completas del medicamento y automáticamente el cliente participa en el programa de canjes.

En el programa de canjes se entablo a través del análisis que las estadísticas lanzaron al demostrar la gran demanda de los medicamentos para las personas con enfermedades crónicas, y agregado a esto el alto precio de dichos medicamentos, de ahí parte la idea de crear un servicio el cual beneficie a estos pacientes, reduciendo los gastos y obteniendo un medicamento extra.

En la Farmacia San Sebastián tiene a una persona encargada del programa la cual lleva un control exhaustivo con datos de los pacientes y doctores que les atienden, y gracias a ello se maneja la frecuencia de compra de los clientes y la cantidad de canjes que se entregan por año.

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

Farmacia San Sebastián trabaja con diez laboratorios que cuentan con canjes y cada laboratorio cuenta con más de tres productos con canjes, lo cual les permite la fidelidad de un buen porcentaje de cliente y un mayor número en ventas para poder lograr hacer crecer sus ventas.

Adicional a esto la farmacia ofrece, ferias de salud en donde se coordina con médicos de diferentes especialidades las cuales se distribuyen por días, para que los clientes puedan fructificar dicho beneficio. Además, en las ferias de salud ofrecen descuento en productos interviene el farmacéutico en conjunto con el médico, para dar asesoramiento acerca de la automedicación responsable de acuerdo a la receta otorgada.

La farmacia también cuenta con una sesión de charlas la cual de inicio con charlas a diabéticos las que consistían dar conocer los diferentes tipos de medicamentos, su función y lo más importante la forma correcta de administrarlo. Como proceso para el inicio de la idea antes mencionada fue seleccionar clientes activos de medicamentos para diabéticos.

Análisis de Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. (matrizfoda.com, 2019)

Mediante la aplicación de la matriz FODA, encontramos aspectos positivos y negativos en la empresa, los cuales radica el retraso en los tiempos de entrega del servicio de delivery, la falta de capacitación al personal en cuanto al uso

del sistema, la falta de organización, y por ultimo no existen procedimientos documentados

Este diagnóstico nos lleva a considerar los aspectos positivos de esta empresa ya que esta tiene la especificación de funciones internas a los colaboradores, una base de datos actualizadas, experiencia en la marca y el uso de los recursos tecnológicos

Propuesta de un Manual para la estandarización de los procesos de atención al cliente.

Análisis de la Entrevista

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. (Amador, 2009)

Estará dirigida especialmente al gerente general de la Farmacia y, con la cual se pretende reunir la información necesaria para conocer aspectos importantes de la normalización de procesos fundamentales de San Sebastián Avenida Central.

Se aplicaron dos entrevistas diferentes, utilizando como instrumentos el cuestionario.

Observación

La observación es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). (Palacios, 2012)

“Es un registro sistemático, válido y confiable, del comportamiento y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías útiles.” (Hernández, 2014)

A través de la observación se obtuvieron datos y conocimientos necesarios que permitirá captar las actuaciones comportamientos y hechos del personal así mismo observar el proceso de la información

Conclusión

Al finalizar con este trabajo de investigación se nos permite la oportunidad de poder desarrollar nuestra temática de tesis saliéndonos de lo convencional para este tipo de trabajos, debido a que se realizó el estudio en una empresa de servicios, Farmacia San Sebastián, Avenida Central, ubicada en la ciudad de Estelí.

Primeramente, logramos aplicar los conocimientos adquiridos durante nuestra formación como ingenieros industriales, los cuales nos dieron las herramientas necesarias para adquirir información valiosa de la empresa y para poder obtener resultados de gran relevancia en nuestro trabajo de investigación.

Así mismo se lograron cumplir los objetivos planteados al inicio de esta investigación, cuyo objetivo principal era analizar los procesos productivos llevados a cabo en las diferentes áreas de la farmacia, con el fin de poder identificar si era necesaria la implementación de manuales de normalización de procesos para minimizar los tiempos y poder tener documentados los procedimientos a seguir.

Para esto fue muy necesario describir los procesos y procedimientos utilizados en la farmacia, para luego proceder a realizar un diagnóstico organizacional de la situación actual de la empresa, en cuanto a los procesos que se utilizan en las diversas áreas y así se finaliza proponiendo la aplicación de manuales de normalización de procesos dentro del establecimiento.

Para esto fue necesario describir los procesos y procedimientos que se utilizan para llevar a cabo el servicio de atención al cliente dentro de la farmacia, por lo tanto en el documento se detalla el orden de cómo se realizan los procesos en ciertas áreas de la farmacia.

Luego se procedió a realizar un diagnóstico organizacional de la situación actual de la empresa en cuanto a los procesos que se utilizan en las diversas áreas de trabajo, así mismo los inconvenientes presentados, los cuales se dan debido a la carencia de manuales de normalización que indiquen como se llevan a cabo las tareas.

Para lograr el último objetivo de la investigación se procedió a diseñar un manual de procesos en una de las áreas de Farmacia San Sebastián, Avenida Central, en este caso se realizó de la creación de códigos en el sistema computarizado con el que cuenta la farmacia

El manual se llevó a cabo dentro de la farmacia con la gerencia, debido a que el gerente propietario de la empresa es la persona que tiene más dominio y conocimientos del uso y manejo del sistema.

Al terminar la realización del manual se llevó a cabo la validación del mismo, pidiéndole a personas que nunca habían tocado el sistema que intentaran llevar a cabo cada uno de los procedimientos escritos que se encontraban en el manual,

Análisis de los procesos productivos en Farmacia San Sebastián, Estelí 2019.

los cuales eran para la creación de nuevos códigos en el sistema.

Proceso que fue muy valioso para nuestra investigación, debido a que las personas lograron llevar a cabo el proceso, únicamente con siguiendo los pasos por escrito que se encontraban en el manual.

Es de esta manera logramos concluir nuestra carrera universitaria, destacando que todas y cada una de las veces que se nos ha dado la oportunidad de llevar a cabo una investigación o un trabajo de curso en una empresa, logramos reforzar nuestros conocimientos y adquirir nuevos que nos permiten desarrollar experiencia.

Bibliografía

(28 de marzo de 2019). Obtenido de matrizfoda.com:

<http://www.matrizfoda.com/dafo/>

Amador, M. G. (Viernes de Mayo de 2009). *Metodología de la*

Investigación. Obtenido de

Metodología de la Investigación:

http://manuelgalan.blogspot.com/2009_05_24_archive.html

Hernández, S. (2014). Metodología de la investigación. En S. Hernández, *Metodología de la investigación* (pág. 252). México: Mc Graw Hill.

Palacios, S. G. (2012). La Investigación en el tratamiento educativo de la diversidad . En S. G. Palacios, *La Investigación en el tratamiento educativo de la diversidad* (pág. 68). Merida: UNED Estudios.