

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA FARMACIAS NAYÚ UBICADAS EN GUAYAQUIL

PROBLEMA

Farmacias Nayú es una empresa ubicada en Guayaquil y se dedica a la venta de medicamentos e insumos médicos. Esta era una sucursal de Farmacias Bolívar desde el año 2020, pero luego de un año decidió independizarse debido al manejo empírico con el que se administraba.

A pesar de esto, el personal tiene problemas con respecto al correcto desempeño de sus funciones, manejo adecuado del sistema de ventas y problemas al encontrar ciertos medicamentos, sin saber que la mayoría de ellos, cuentan con un nombre genérico



OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema de Gestión por Procesos a través de un manual de políticas y procedimientos para la optimización de recursos y mejora continua de la farmacéutica.



PROPUESTA

Se decidió aplicar la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) debido a que se enfoca en una gestión simple e iterativa para probar cambios en procesos o soluciones a problemas, e impulsar su optimización continua a través del tiempo.

Ciclo PHVA



RESULTADOS

Se evidencia que, con el uso del Manual de Políticas y Procedimientos, se tiene una reducción de tiempo al usar el sistema, lo cual refleja una mejora en el uso del tiempo y una eficiente atención al cliente.

Otro punto a destacar es que con la implementación del Manual, los procedimientos en cada proceso se cumplen con mayor rigurosidad y eficiencia, dejando de lado errores de olvido o disminución de pasos.

ACTIVIDADES	CUADRO COMPARATIVO	
	MANUAL TRABAJADOR N°1	EMPIRICO TRABAJADOR N°2
APERTURA DE CAJA	3 MIN	10 MIN
FACTURACIÓN	2 MIN	8 MIN
BUSQUEDA PROD.	2 MIN	5 MIN
INGRESO PROD.	3 MIN	3 MIN
EGRESO PROD.	3 MIN	5 MIN
DEVOLUCIÓN	3 MIN	5 MIN
RECOMEND. SUSTITUTOS	9 VECES	3 VECES
CIERRE DE CAJA	5 MIN	12 MIN

Tiempo	Representación de Venta al día	Valor al Día	Valor Semanal	Valor Mensual	Valor al año
10 min	3,20%	\$3,20	\$19,20	\$83,20	\$998,40
3 min	0,96%	\$0,96	\$5,76	\$24,96	\$299,52
7 min	2,24%	\$2,24	\$13,44	\$58,24	\$698,88

Por ultimo se presenta el ahorro del 2.24% de las ventas al día, es decir se logra recuperar al año \$698.88.

CONCLUSIONES

- Se logró proporcionar un punto de partida para la organización.
- El análisis interno y externo permitió encontrar fortalezas y puntos de mejora para la implementación de estrategias.
- Estandarización en los procesos Farmacéuticos.
- La implementación del Manual de Procedimientos facilitó la capacitación del personal en cuanto a sus funciones y la frecuencia con las que se realizan.
- Se evidenció la reducción del tiempo en varios procedimientos del sistema