



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**ADMINISTRACIÓN EN LINEA DE PRODUCTOS
EN CONSIGNACIÓN**

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**P R E S E N T A :
NOVA SOFIA NOYOLA BARAJAS**

ASESOR: C.P. FRANCISCO ALCÁNTARA SALINAS



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

- ❑ **A DIOS:** Por brindarme la oportunidad de lograr concluir unos de los objetivos más importantes de mi vida profesional, ya que el me guio durante todo este tiempo de lucha constante y a pesar de los tropiezos me dio la sabiduría para continuar mi camino.

- ❑ **A MI MADRE:** Mi eterno agradecimiento, por haber sido mi guía y que gracias a sus sabios consejos, he logrado todas mis metas.

- ❑ **A MI PADRE:** Por brindarme todo su apoyo y enseñanzas que me han servido para tener la fortaleza de seguir adelante.

- ❑ **A MIS HERMANOS:** Con los que he compartido grandes experiencias sintiéndome muy orgullosa de tenerlos en mi vida y aunque uno de ellos ya no este físicamente conmigo seguirá viviendo por siempre en mi corazón.

- ❑ **AL AMOR DE MI VIDA:** Gracias por llenar mi vida de luz, amor y alegría, por estar siempre a mi lado a pesar de las adversidades, por motivarme cada día e impulsarme para lograr mis objetivos y lo más importante creer en mí.

- ❑ **A MIS MAESTROS:** Que gracias a sus enseñanzas les debo mi preparación profesional que me han permitido ser competitiva dentro del mercado laboral.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO 1 MARCO CONCEPTUAL DE LA EMPRESA	
ANTECEDENTES	3
GAMA DE NEGOCIOS	9
HISTORIA	23
MISION, VISION, VALORES Y PRACTICAS DE NEGOCIO	29
CAPITULO 2 PROCESO DE SERVICIO A CLIENTES Y COBRANZA	
ORGANIGRAMA.....	35
MODELO ANTERIOR	37
MODELO ACTUAL.....	38
ESTRUCTURA DE SERVICIO A CLIENTES Y COBRANZA	39
PROCESO	40
CAPITULO 3 PROYECTO: ADMINISTRACION EN LINEA DE PRODUCTOS EN CONSIGNACION	
GENERALIDADES	46
OBJETIVO	47
SITUACION ACTUAL	48
ANÁLISIS CAUSA Y EFECTO	51
DIAGRAMA DE BLOQUES Y RESPONSABILIDADES PARA MANEJO BAXTER CONSIGNA	52
RESPONSABILIDADES	53
ALCANCE	54
PROCESO INTERNO CONSIGNACION	55
PROCESO CONSIGNACION ANTERIOR	56
PROCESO ON LINE	57
CONCLUSIONES.....	58

INTRODUCCION

En la actualidad los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales o ERP (Enterprise Resource Planning), son herramienta básica en todo tipo de empresa comprometida en la producción de bienes o servicios, ya que son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución.

Estos sistemas manejan típicamente la producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad de la compañía. Sin embargo, la Planificación de Recursos Empresariales o el software ERP puede intervenir en el control de muchas actividades de negocios como ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, calidad de administración y la administración de recursos humanos.

Los ERP están funcionando ampliamente en todo tipo de empresas modernas. Todos los departamentos funcionales que están involucrados en la operación o producción están integrados en un solo sistema. Además de la manufactura o producción, almacenamiento, logística e información tecnológica, incluyen además la contabilidad, y suelen incluir un Sistema de Administración de Recursos Humanos, y herramientas de mercadotecnia y administración estratégica.

El propósito fundamental de un ERP es otorgar apoyo a los clientes del negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

Asimismo, y en nuestro interés de estar siempre a la vanguardia para seguir ofreciendo productos y servicios de calidad, nos vimos en la necesidad desarrollar y establecer un sistema de re abasto de materiales, compatible con nuestro ERP, específico para la gama de clientes que manejan el Modelo de Ventas a Consignación, esto con el fin de eliminar los factores que intervienen y afectan el buen manejo y funcionalidad de la reposición, control y facturación del material; que dentro de los cuales podemos mencionar: exceso de inventario con el cliente, consumo sin vigilar caducidades, envío de material sin tener control de ruta, lentos movimientos, producto caducado, mermas, entre otros.

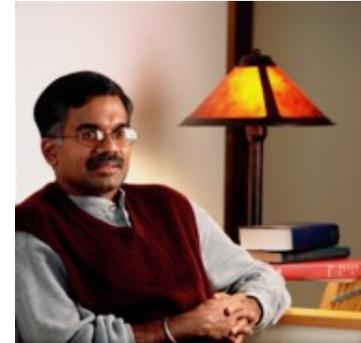
Por lo anterior, el presente trabajo tiene como objetivo dar a conocer mi experiencia laboral dentro de una de las empresas que en su giro es una de las más reconocidas a nivel Mundial, en la cual he tenido la oportunidad de aplicar mis conocimientos adquiridos tanto en lo académico como en lo laboral, y por ende, poder participar en el desarrollo e implementación del proyecto: **Administración en línea de productos en Consignación.**

BAXTER INTERNATIONAL INC.

**SALVANDO Y MEJORANDO
VIDAS EN TODO EL MUNDO**

BAXTER INTERNATIONAL INC.

- En Baxter, una de nuestras metas principales es salvar y mejorar vidas en todo el mundo.
- Alrededor del mundo, diariamente nuestros productos y servicios ayudan al tratamiento de miles de personas que padecen algunas de las condiciones más complejas –como hemofilia, cáncer, desórdenes del sistema inmunológico y enfermedades renales.



MISIÓN Y VISIÓN DE BAXTER



Nuestra Misión

- Como una de las empresas al cuidado de la salud más respetadas estamos comprometidos con ser:



Nuestra Visión

- Confiables y reconocidos a nivel mundial
- Socios preferenciales para mejorar la calidad y el acceso al cuidado de la salud
- Innovadores en ciencia y tecnología
- Líderes en nuestros mercados
- Una inversión de alta calidad
- Un centro de trabajo que retribuye y desarrolla
- Socialmente responsables de nuestras comunidades

SEMBLANZA DE LA EMPRESA

- ❑ Más de 75 años de liderazgo en el mercado impulsados por una marca reconocida a nivel global
- ❑ Líder en el mercado global en ventas
- ❑ Dedicados y comprometidos a la Investigación y Desarrollo de productos
- ❑ Más del 50% de las ventas se realizan fuera de los Estados Unidos
- ❑ Aproximadamente el 70% de las ventas corresponden a productos con posiciones líderes en el mercado.



PRESENCIA GLOBAL

- ❑ Más de 45,000 empleados alrededor del mundo en más de 250 filiales
- ❑ Plantas de Manufactura en todo el mundo
- ❑ Mantenemos una ventaja competitiva en más de cien países, gracias al profesionalismo y experiencia del personal en cada país.

**Plantas de Manufactura
Baxter a nivel mundial**



BAXTER: UNA HISTORIA DE INNOVACIÓN

- ❑ Las primeras soluciones intravenosas (I.V.) fabricadas comercialmente
- ❑ La primera unidad estéril de almacenamiento y recolección de sangre con sistema tipo-vacío para transfusiones de sangre
- ❑ El primer contenedor de plástico flexible, para recolección de sangre
- ❑ El primer riñón artificial manufacturado comercialmente
- ❑ Los primeros sistemas para suministro de Diálisis Peritoneal (PD)
- ❑ El primer sistema de plasmaféresis para bancos de sangre



Dos años después de su fundación en 1931, la empresa abrió su primera planta de manufactura en una sala de exhibición de automóviles remodelada, en Glenview, Illinois. En ella, seis empleados conformaban toda la línea de producción de cinco soluciones en frasco de cristal.

GAMA DE NEGOCIOS DE BAXTER

- ❑ Gama mundial, estable con licencia para operar en un gran número de países
- ❑ Marca reconocida a nivel mundial que impulsa el liderazgo en el mercado
- ❑ Enfoque en terapias esenciales para padecimientos críticos.
- ❑ Capacidad de inversión en diferentes negocios para proveer productos y servicios de alta calidad a costo efectivo

BioScience

Medication
Delivery

Renal

FORTALEZAS DE BAXTER

- ❑ Cultura basada en valores firmes
- ❑ Equipo apasionado con un gran talento y experiencia
- ❑ Amplia presencia y red de trabajo a nivel mundial
- ❑ Integridad de la Marca, altamente respetada dentro de la industria a nivel mundial
- ❑ Considerable capacidad en manufactura, distribución y ventas directas a nivel mundial
- ❑ Relaciones sólidas con pacientes y clientes
- ❑ Gran profesionalismo científico y tecnológico



Considerable capacidad en manufactura, distribución y ventas directas a nivel mundial :

- ❑ Tecnología patentada reforzada en toda la compañía
- ❑ Enfoque inquebrantable en la calidad
- ❑ Capacidad flexible para cumplir con la demanda anticipada
- ❑ Capacidad para Ventas directas a hospitales, entrega domiciliaria y otras localidades



Relaciones sólidas con pacientes y clientes

- ❑ Personal talentoso, de alto calibre, a nivel mundial con gran experiencia en el cuidado de la salud
- ❑ Relaciones duraderas con los clientes, cimentadas en años de confianza y conocimiento
- ❑ Conexión única con los pacientes – en particular con las terapias domiciliarias como hemofilia y renal



Gran profesionalismo científico y tecnológico

- ❑ Cimentado en un legado de innovación
- ❑ Las unidades de negocios comparten plataformas técnicas centrales:
 - Plásticos de grado médico
 - Aplicación de medicamento
 - Diseño de Hardware / Software
 - Desarrollo y manufactura de proteína
 - Esterilización
 - Separación y purificación



líneas de tubería impulsan oportunidades de

Los investigadores de Baxter aplican ciencia de vanguardia para el desarrollo de nuevos productos Bio-farmacéuticos

NUESTRA RAMA COMERCIAL DE BIOCIENCIAS

- Productos Bio-farmacéuticos y equipos para padecimientos crónicos, incluyendo hemofilia, inmuno deficiencias, y otros desórdenes relacionados con la sangre:
 - Recombinantes
 - Productos con base de Plasma
 - Vacunas
 - Bio - cirugía
 - Medicina Regenerativa



DESÓRDENES DEL SISTEMA INMUNOLÓGICO Y DE LA SANGRE

- ❑ **Problema**
- ❑ La Hemofilia es una afección hereditaria, que evita que la sangre se coagule con normalidad
- ❑ **Terapias Baxter**
 - Factor de coagulación diseñado genéticamente y factor derivado del plasma
 - Proteínas terapéuticas para personas con inmuno deficiencias y otros padecimientos relacionados con la sangre

CAMBIANDO LA VIDA DE PACIENTES CON HEMOFILIA

□ **Dan Jolley** (izq), es un estudiante universitario de la University of Southampton Medical School en el sur de Inglaterra. Él usa el concentrado Factor VII recombinante ADVATE de Baxter, para evitar eventos serios de sangrado interno causados por la hemofilia. A fines de 2005, el 70 por ciento de los pacientes usuarios de RECOMBINATE en Europa y el 100 por ciento en el Reino Unido se habían convertido a ADVATE.



MEDICATION DELIVERY

- Sistemas para administrar fluidos y medicamentos a los pacientes
 - Terapia /nutrición I.V.
 - Sistemas de Infusión
 - Aplicación de Medicamentos
 - Farmacéuticos y tecnologías



TERAPIA INTENSIVA

□ Problema

Las personas en situaciones de terapia intensiva necesitan fluidos que salven sus vidas y productos especializados para su cuidado.

□ Terapias Baxter

Soluciones intravenosas.

- Medicamentos premezclados, agentes anestésicos, nutrición parenteral
- Sistemas para preparación de medicamentos y bombas de infusión
- Tecnologías seguras para el paciente

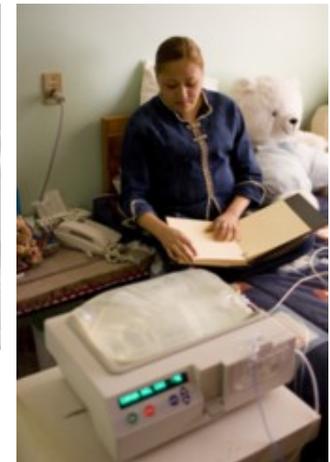
CAMBIANDO LA VIDA DE PACIENTES CON NECESIDADES CRÍTICAS

- Kathleen Kozlowski ha ayudado a la entrega de productos Medication Delivery a hospitales durante 15 años de carrera en Baxter. Encontrarse con una tecnología que le era familiar la tranquilizó cuando su hija de 4 años fue sometida a una cirugía mayor. “Mi amor, mis esperanzas y mis sueños estaban conectados a esas máquinas y a los IVs. Me sentí bien y ella salió muy bien de la operación”.



NUESTRA ÁREA DE RENAL

- Sistemas y productos usados para el tratamiento de personas con padecimientos renales
 - Terapias Renales
 - ❖ CAPD
 - ❖ Diálisis Peritoneal
 - ❖ Hemodiálisis
 - Solución terapéutica para diálisis
 - Capacitación Clínica
 - Entrega Domiciliaria



ENFERMEDADES RENALES

Problema

Los pacientes con algún padecimiento renal o con insuficiencia renal en estado terminal necesitan de diálisis o de un trasplante para limpiar su sangre de toxinas, desechos y exceso de agua.

Terapias Baxter

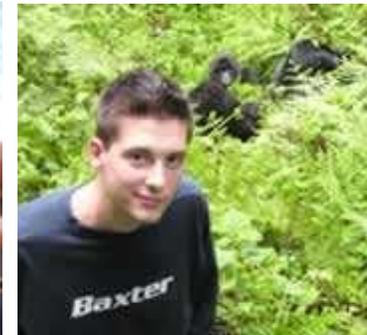
- Diálisis peritoneal, una terapia que se puede realizar en casa
- Distribución y promoción de una gama de productos para hemodiálisis que incluye instrumentos, líneas de sangre y dializadores.
- Distribución y promoción de una gama de productos para terapia de reemplazo renal continuo para insuficiencia renal aguda, que incluye instrumentos, líneas de sangre y soluciones para diálisis

CAMBIANDO LA VIDA DE PACIENTES CON PADECIMIENTOS RENALES

En México, el especialista en entrega domiciliaria entrega soluciones de Diálisis Peritoneal (PD) a pacientes con padecimientos renales en etapa terminal. Con más de 25,000 pacientes, México tiene la tercer población PD más grande del mundo, de la que prácticamente el 80 por ciento recibe la terapia de diálisis.



BAXTER MEXICO NUESTRA HISTORIA



- Iniciamos operaciones en nuestro país bajo el nombre de **Madoms Farmacéutica de México.**
- Las operaciones eran de importación, representación y ventas.

Posteriormente, comenzamos con la fabricación de algunos productos en una pequeña planta ubicada en Av. Coyoacán, D.F.

1948



1973

Cambia la razón social a **TRAVENOL,S.A. DE C.V.** colocándonos rápidamente como una compañía importante en las sociedades médicas, servicios hospitalarios y sector salud de nuestro país.





Surge **BAXTER MEXICO** estableciendo operaciones de manufactura en la planta de CIVAC en Jiutepec, Morelos

1987

En la década de los 80's Baxter Internacional adquirió **THE AMERICAN HOSPITAL SUPPLY CORPORATION**, consolidando operaciones.



1998

La última adquisición realizada por Baxter México fué ***Plasti-Estéril S.A. de C.V.*** en Atlacomulco, Estado de México.

Dedicada a la producción y distribución de ampollas de plástico inyectables con agua destilada.



NUESTROS PROGRAMAS

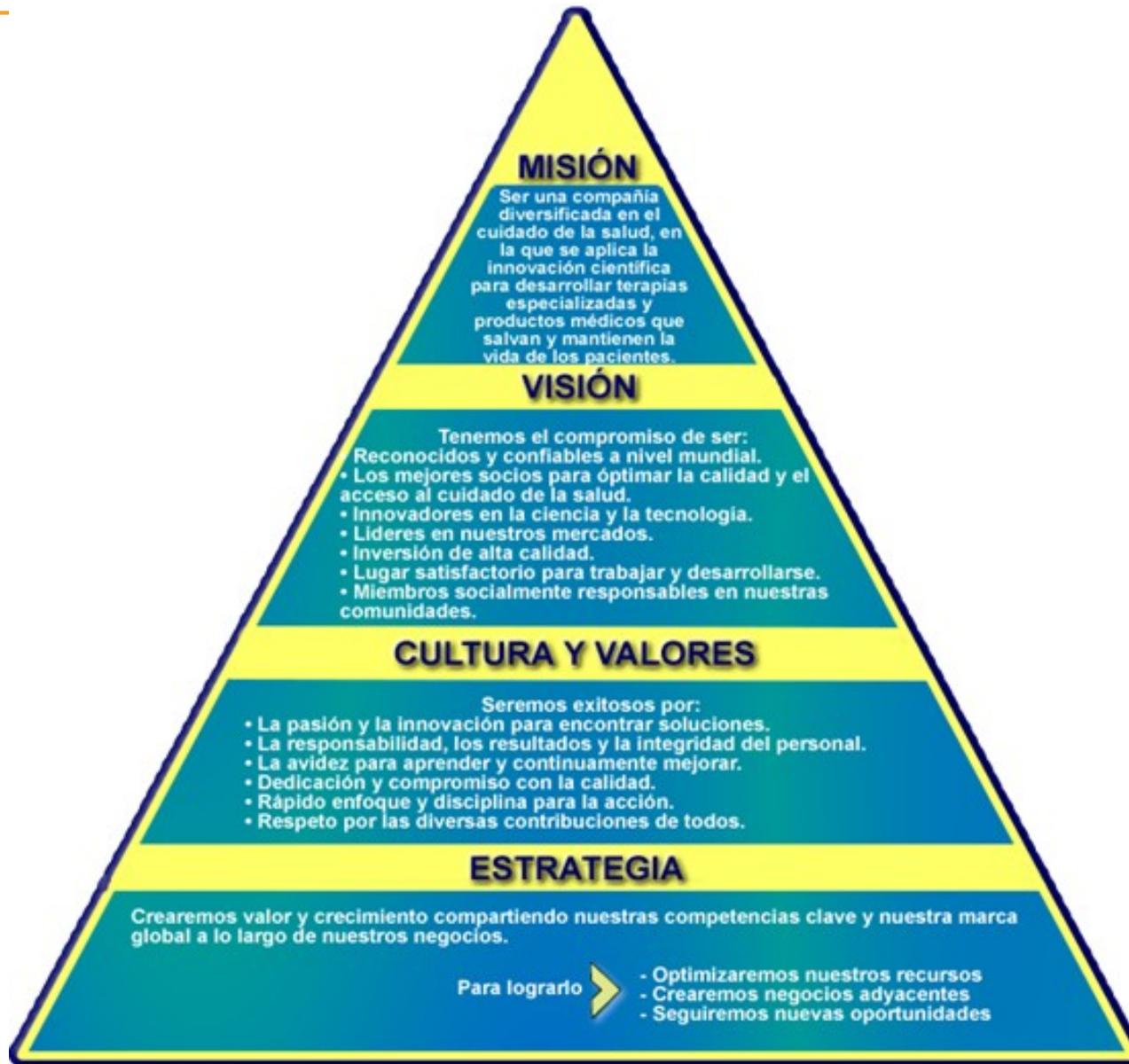
- Entrega Domiciliaria de Diálisis Peritoneal (automatizada y manual)
- Entrega Domiciliaria de Hemofilia
- Entrega Hospitalaria
- Atención Telefónica a Pacientes
- Servicio Técnico e Ingeniería Biomédica
- Reacondicionado de bombas
- Servicios en Línea (Eclipse, PEDEL)



MISIÓN, VISIÓN, VALORES

PRÁCTICAS DE NEGOCIOS

ESTRATEGIA CORPORATIVA



Misión

Ser una compañía diversificada en el cuidado de la salud, en la que se aplica la innovación científica para desarrollar terapias especializadas y productos médicos que salvan y mantienen la vida de los pacientes.

Visión

Tenemos el compromiso de ser:

- Reconocidos y confiables a nivel mundial.
- Los mejores socios para óptimar la calidad y el acceso al cuidado de la salud.
- Innovadores en la ciencia y la tecnología.
- Líderes en nuestros mercados.
- Inversión de alta calidad.
- Lugar satisfactorio para trabajar y desarrollarse.
- Miembros socialmente responsables en nuestras comunidades.

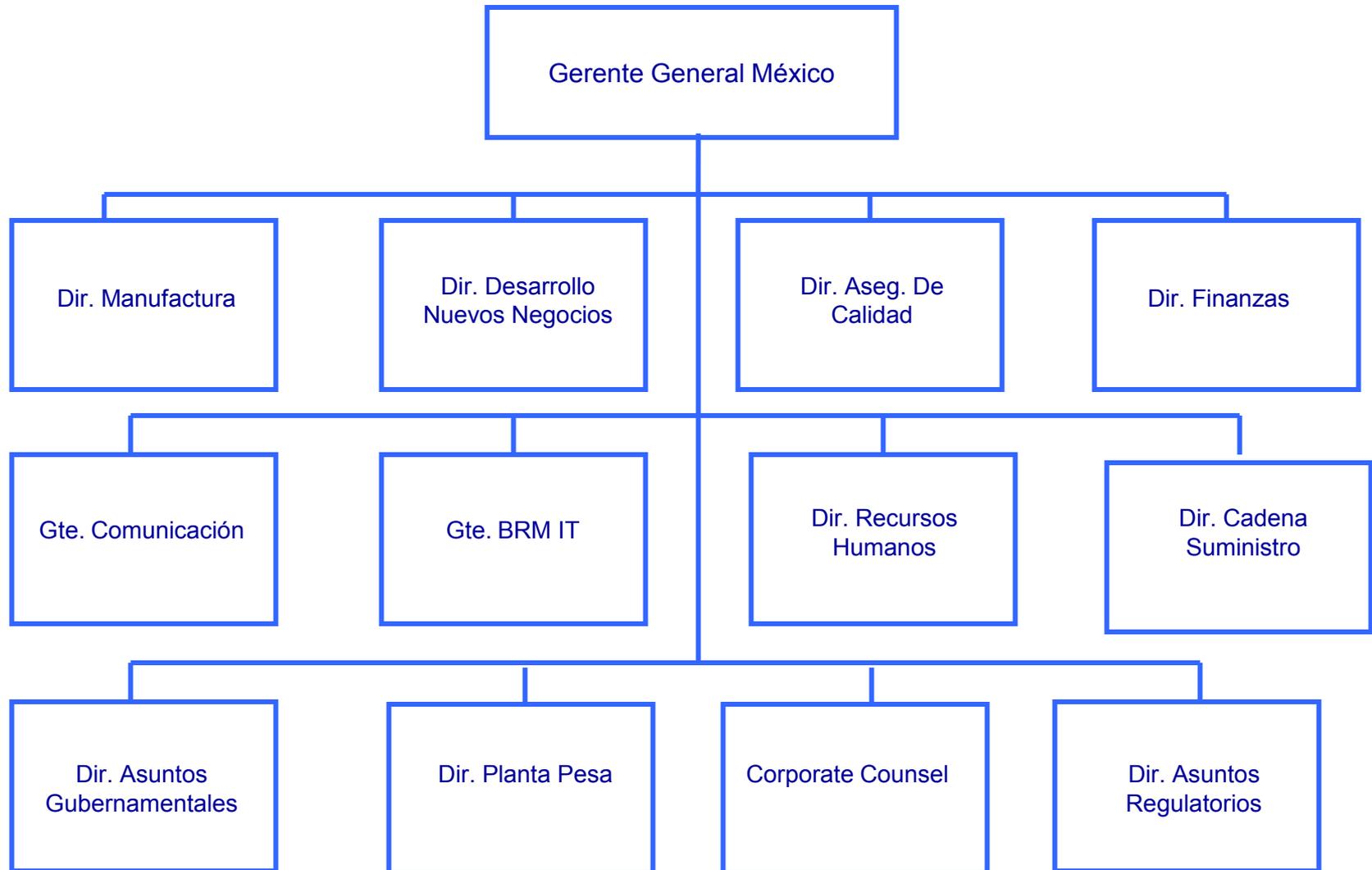
Cultura y Valores Compartidos

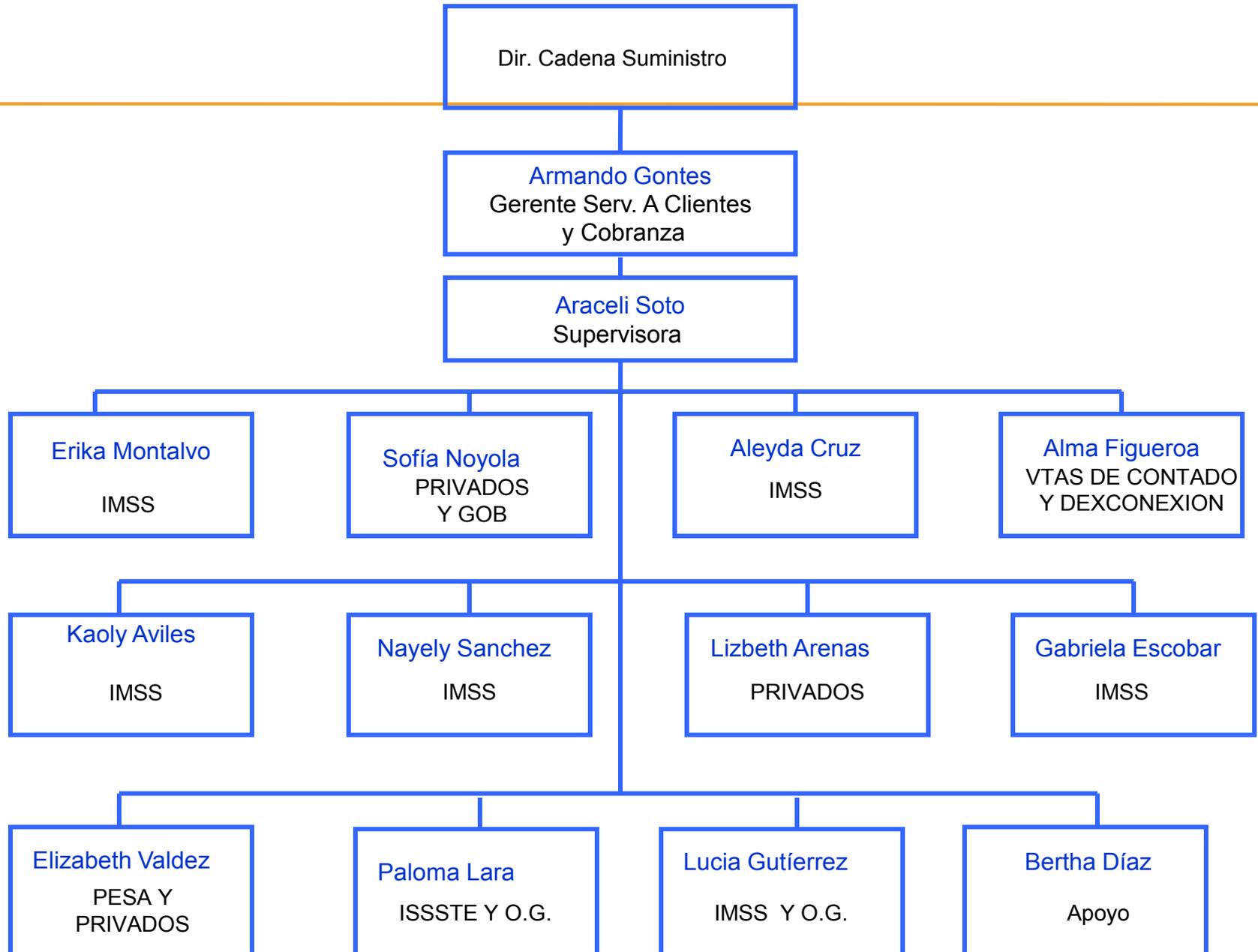
Seremos exitosos por:

- **La pasión y la innovación para encontrar soluciones.**
- **La responsabilidad, los resultados y la integridad del personal.**
- **La avidez para aprender y continuamente mejorar.**
- **Dedicación y compromiso con la calidad.**
- **Rápido enfoque y disciplina para la acción.**
- **Respeto por las diversas contribuciones de todos.**

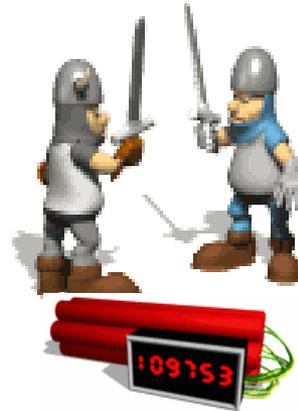
PROCESO DE SERVICIO A CLIENTES Y COBRANZA

ORGANIGRAMAS





Antes.....



Servicio a Clientes



Distribución



Crédito y Cobranza



MEDICIONES

- Nivel de Servicio
 - Captura de pedidos
- Atención al Cliente Interno y Externo

- Nivel de Servicio Entregas
- Costo de Cadena de Suministro

- DSO
- Cuota de Cobranza

Ahora.....



Trabajo en Equipo

SERVICIO A
CLIENTES &
CREDITO Y
COBRANZA

DISTRIBUCION
PRIMARIA

DISTRIBUCION
SECUNDARIA



CAPTURA
LIBERACION
DE PEDIDO

SURTIDO

EMBARQUE

ENTREGA AL
CLIENTE

RECONCILIAMIENTO
DE LA VENTA

RECUPERACION DE
EFECTIVO



Beneficios

Una sola medición <Nivel de Servicio>

Enfoque al cliente

Satisfacción del cliente

Cobranza efectiva

Desarrollo y Crecimiento del Personal

Personal Multidisciplinario

ESTRUCTURA DE SERVICIO A CLIENTES Y COBRANZA

NUESTROS CLIENTES

SECTOR GOBIERNO

INSTITUTOS PRIVADOS

CORPORATIVOS MEDICOS

MAYORISTAS EXCLUSIVOS

DISTRIBUIDORES

HOSPITALES

PACIENTES

PROGRAMAS

SERVICIOS INTEGRALES:

DPA

DPCA

HEMOFILIA

HEMODIALISIS

ANESTESIA

BANCO DE SANGRE

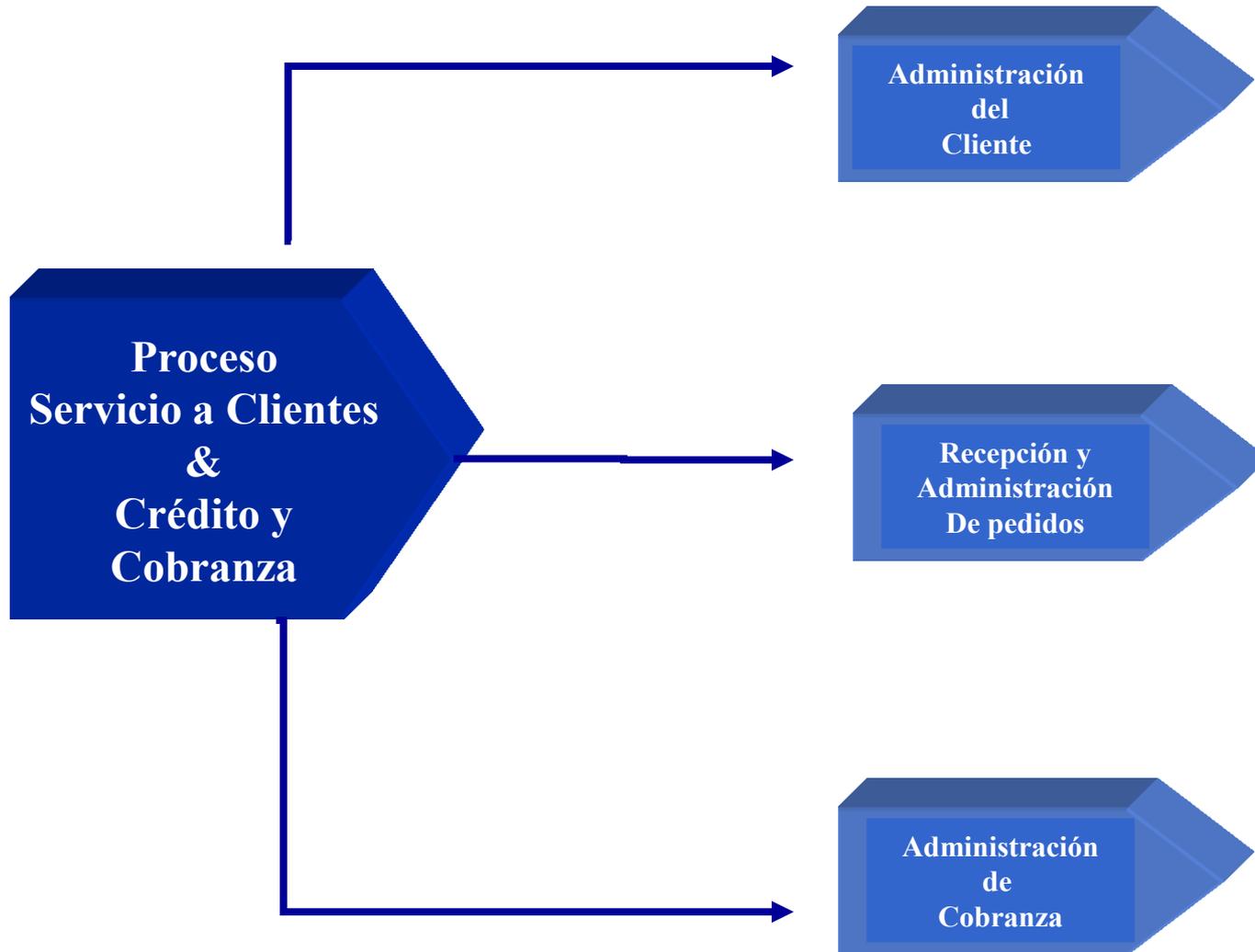
BOMBAS DE INFUSION

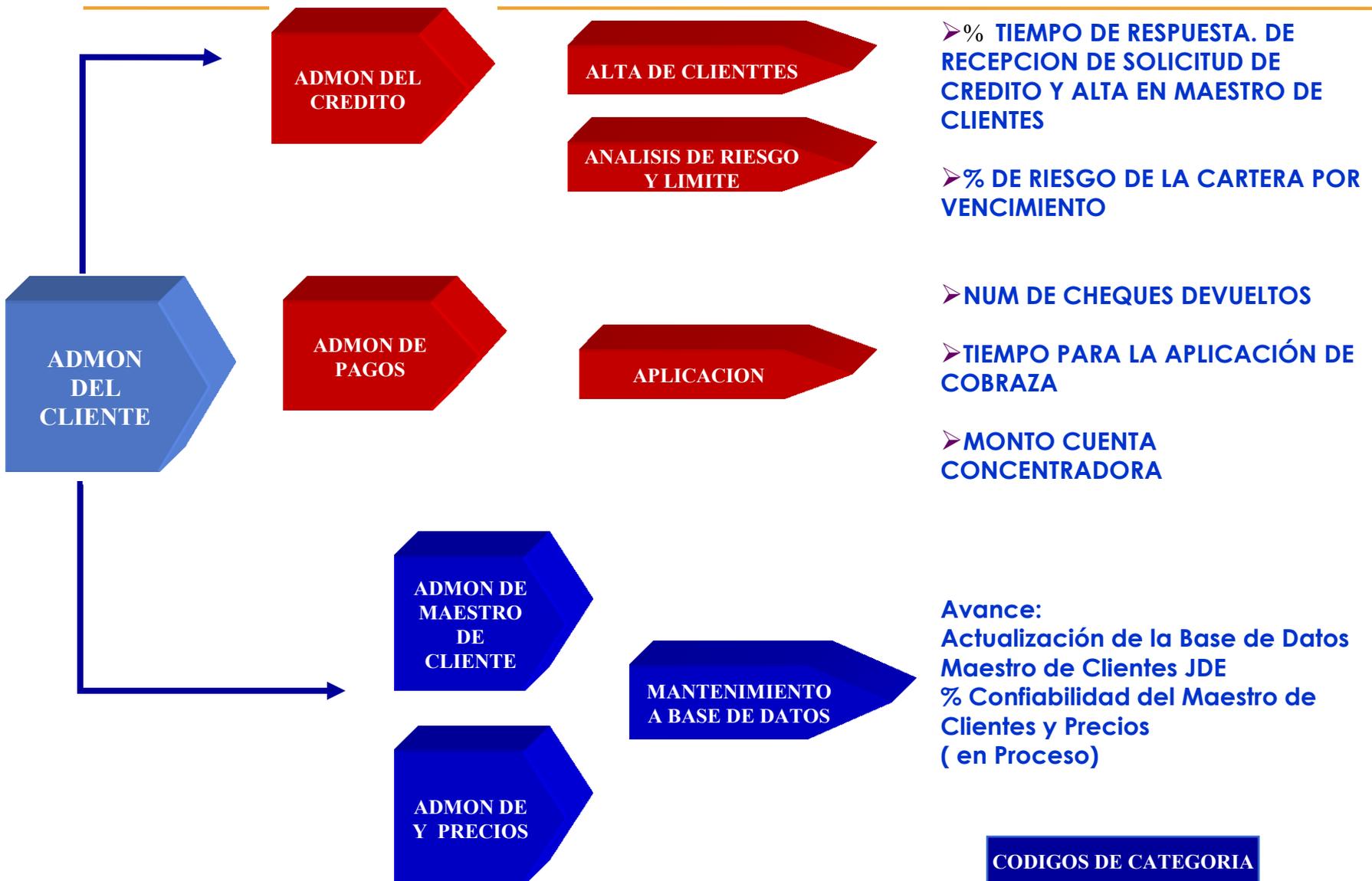
OTROS:

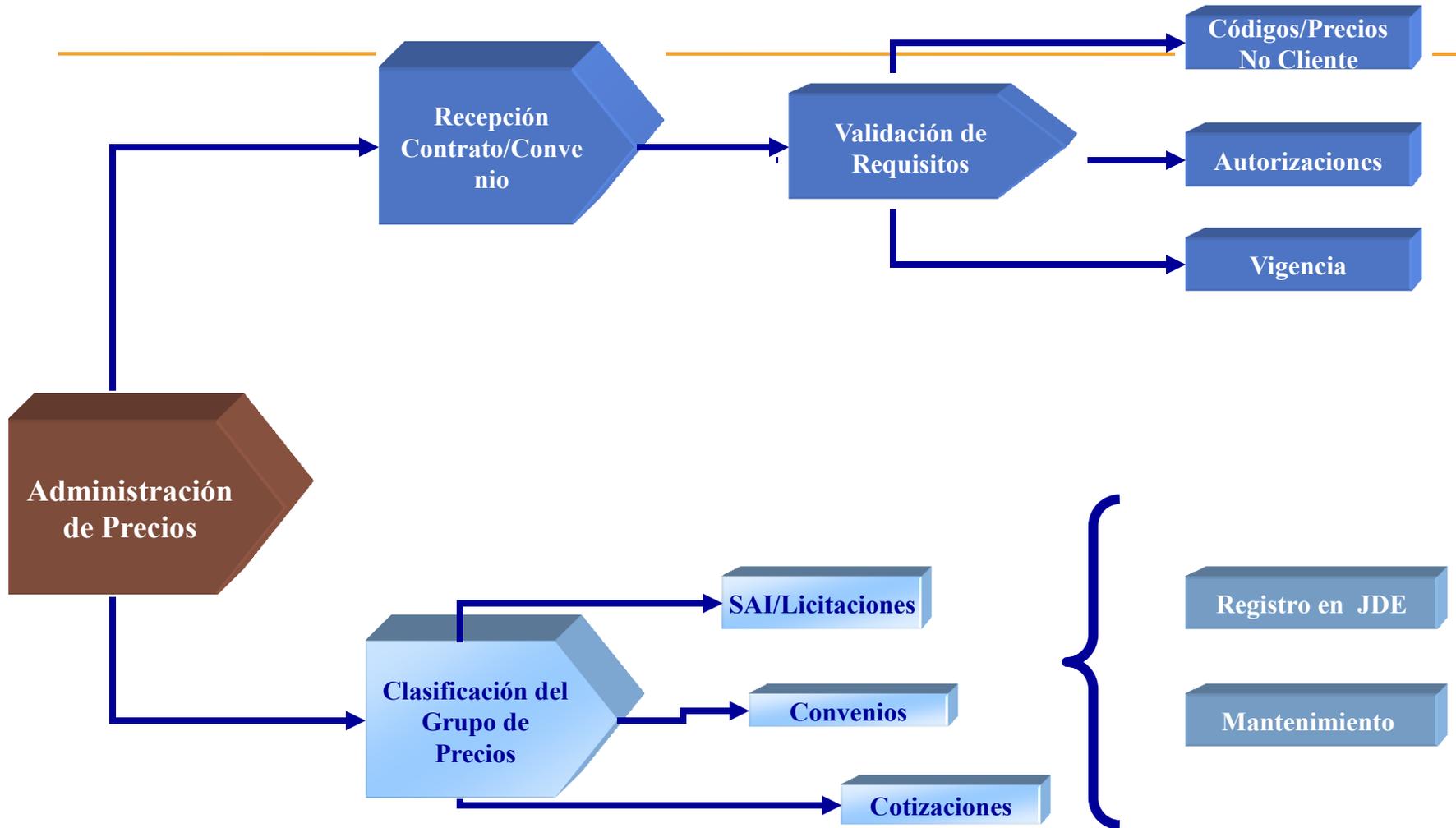
MEDICAMENTOS MD

PROCESO

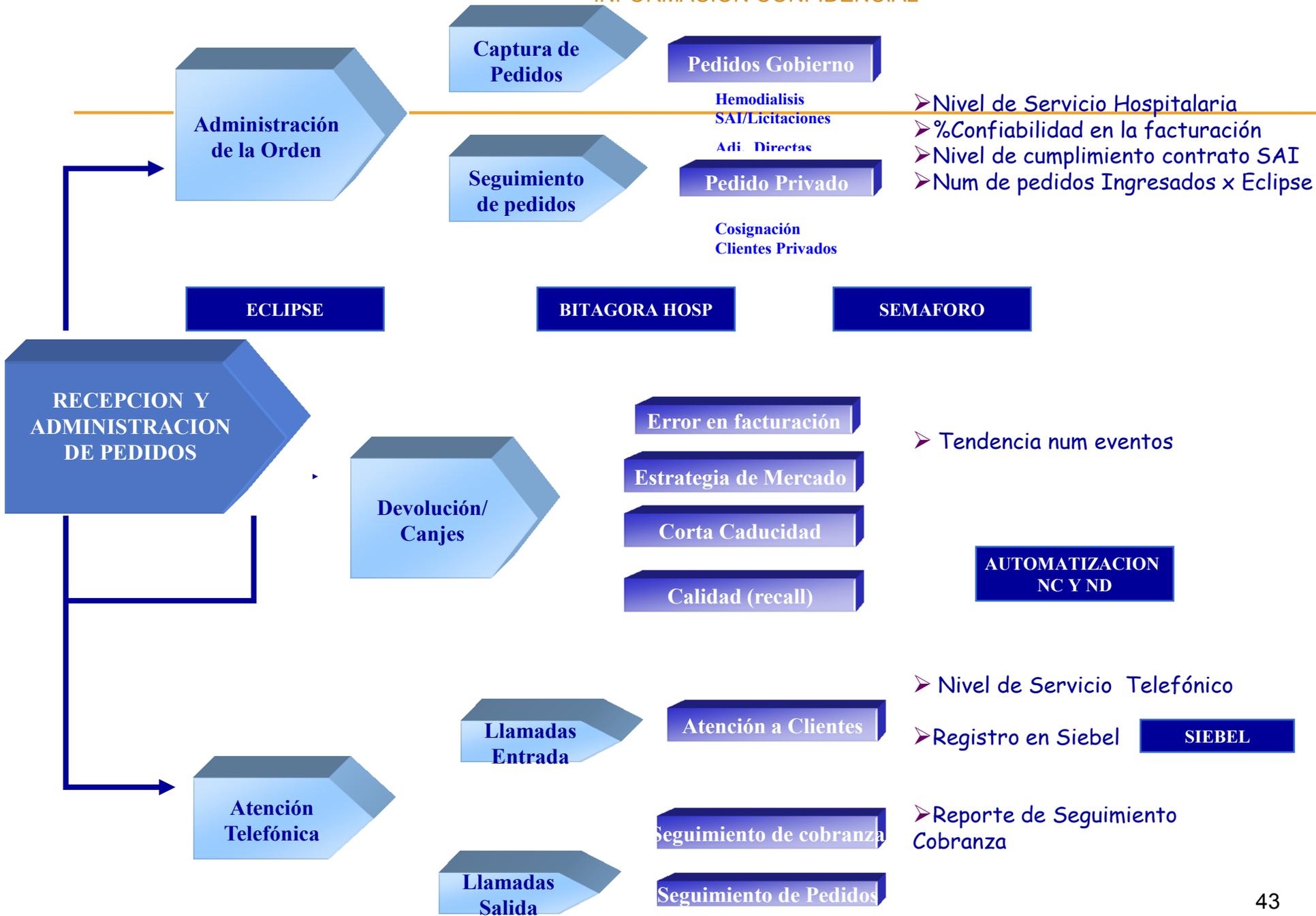
SERVICIO A CLIENTES Y CREDITO Y COBRANZA

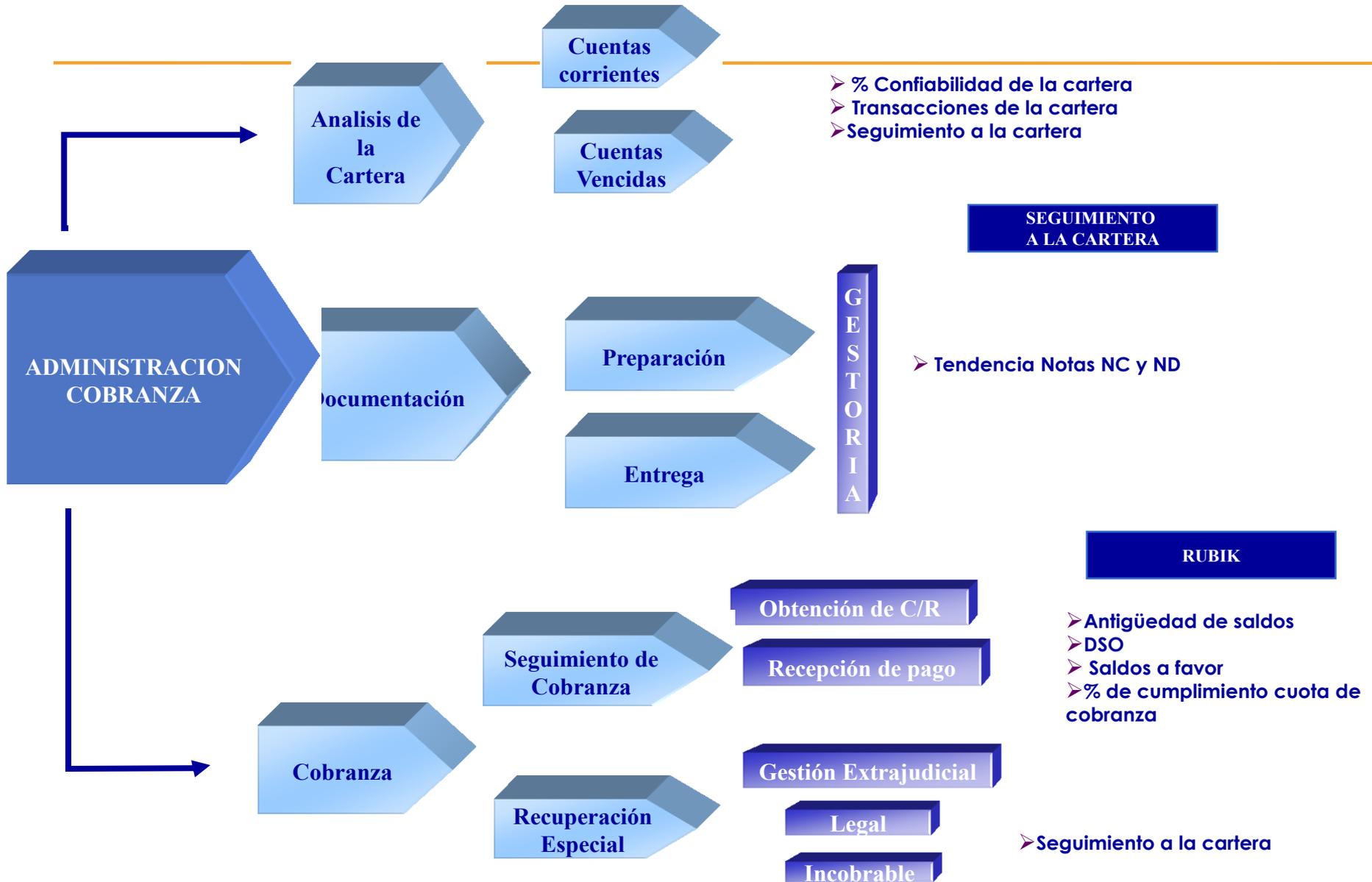






INFORMACION CONFIDENCIAL





ADMINISTRACION EN LINEA DE PRODUCTOS EN CONSIGNACION

GENERALIDADES

Brindamos Servicio Integral de Hemodiálisis para la realización de procedimientos a los pacientes que presentan insuficiencia renal aguda o crónica u otros procedimientos que requieren destoxicación sanguínea.

OBJETIVO

Crear un sistema de reabastecimiento confiable y eficiente para satisfacer los requerimientos del cliente en consignación.

A través de una:

- Administración en línea de los productos en consignación.

¿Cuáles son los problemas
que *podemos* resolver?

¿Cuáles son los problemas
que *debemos* resolver?

- Baxter envía un Inventario Base que sirve de seguridad para del hospital
- Los hospitales solicitan producto facturable una o varias veces por día.
- Exceso de inventario dentro del hospital.
- Los hospitales consumen el producto sin vigilar el lote Baxter, ya que no se apegan al principio de primeras entradas primeras salidas.
- No se realiza una actualización del Inventario Base Vs el Facturable.

- Lentos movimientos por no reportar la rotación real.
- Un gestor realiza un conteo físico *una vez a la semana* y envía archivo a Servicio al Cliente.
- No se lleva una consignación real ya que se le entrega cotidianamente producto facturado.
- No existe una consulta *On line* de los inventarios por *Hospital*.

ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO

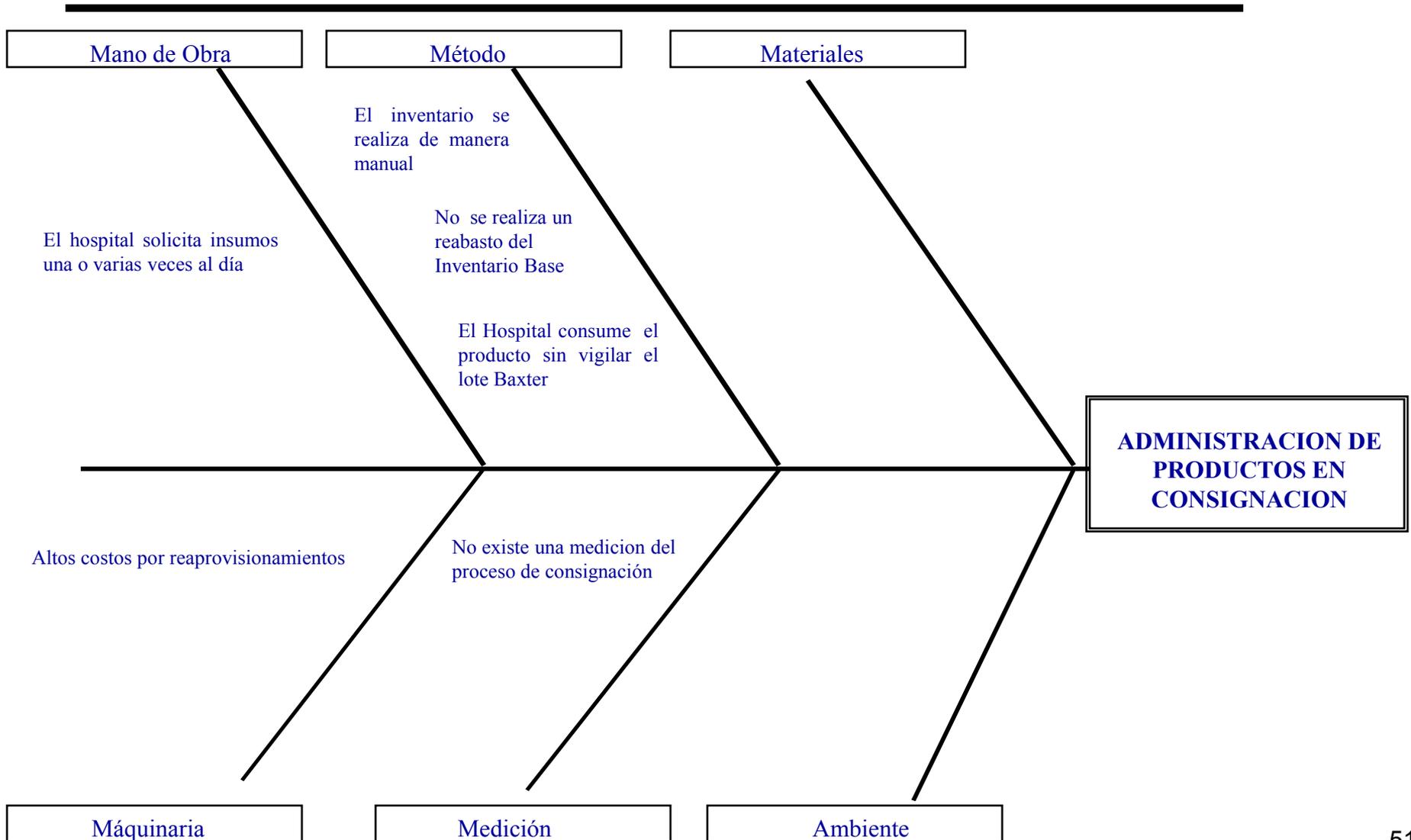
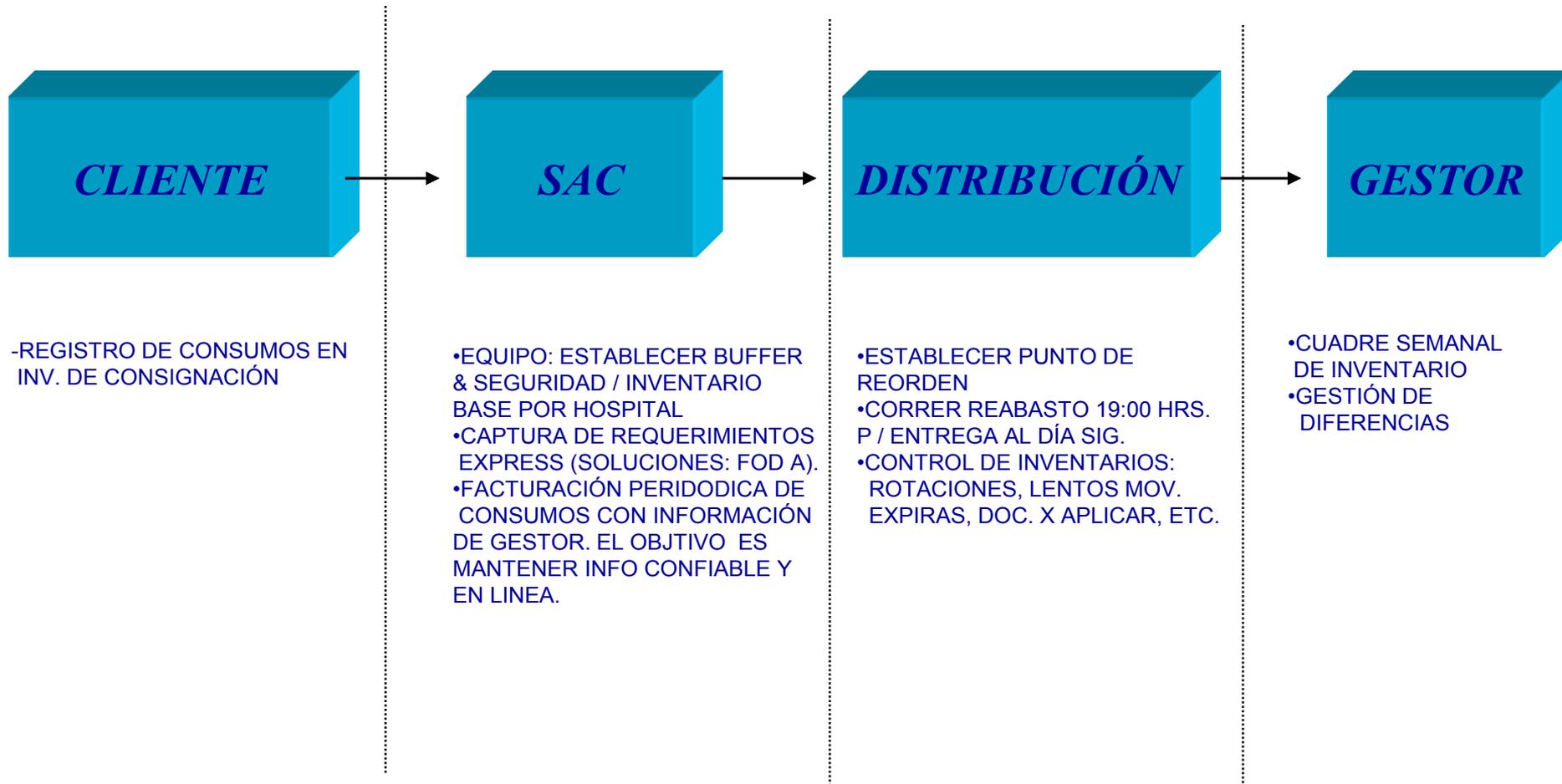


DIAGRAMA DE BLOQUES Y RESPONSABILIDADES PARA EL MANERJO DE MATERIAL EN CONSIGNACION



RESPONSABILIDADES



- Mantener óptimos niveles de inventario
- Reponer inventarios de acuerdo a los requerimientos de demanda y espacio del cliente.
- Vigilar las caducidades y rotaciones del inventario.
- Reposición por problemas de calidad o cajas dañadas
- Hacer conteo físico periódico automatizado
- Hacer propuestas de mejora en los niveles de consignación.

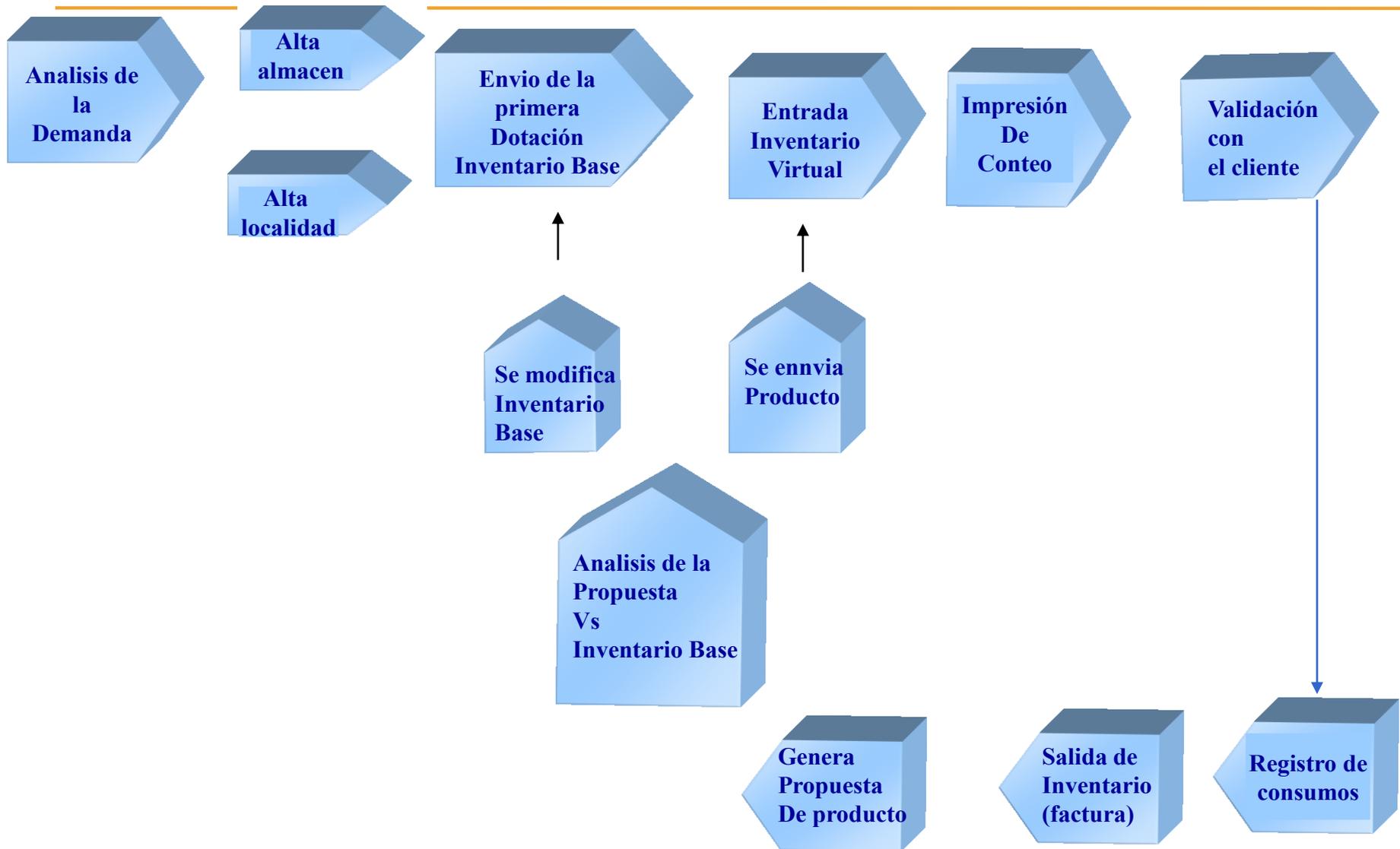


- Proporcionar un área adecuada de almacenaje.
- Estar de acuerdo con los niveles de inventario propuestos.
- Documentar los problemas de calidad o Cajas dañadas.
- Facilitar el proceso de conteo
- Proporcionar información sobre cambios de demanda repentinos.
- Responsable del inventario en Consignación.

ALCANCE

Al finalizar el presente proyecto se conseguirá que el personal de Baxter pueda conocer el inventario On-Line que hay en cada Hospital, de manera electrónica; para poder realizar de forma automática el re abasto y al mismo tiempo la facturación de los consumos.

PROCESO INTERNO DE CONSIGNACION



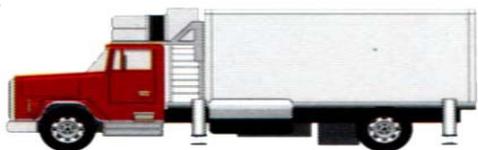
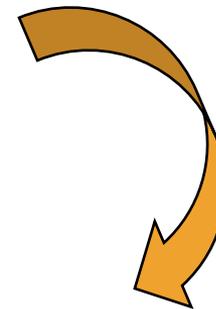
ANTES



Análisis manual de la Demanda en conjunto con el Hospital y envío de pedido vía fax



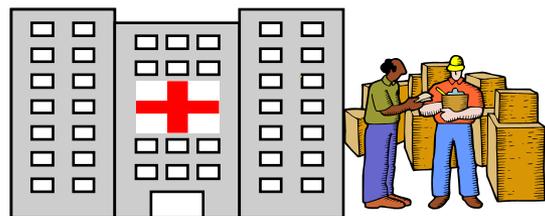
SAC recibe requisición del Hospital, la cual debe confirmar con el depto. de Abastecimientos.



Se envía producto al hospital de acuerdo a cantidades sugeridas.



Una vez confirmado y validado el pedido, se realiza la captura del mismo



Entrega al Hospital con remisión y validación de recepción de mercancía



Conteo Físico Periódico Manual acordado con el cliente



Facturación de acuerdo al consumo detectado en el conteo físico mismo que se repone al cliente



Descarga manual de inventario y cuadro del inventario vs sistema.



Recuperación de la cartera.

AHORA

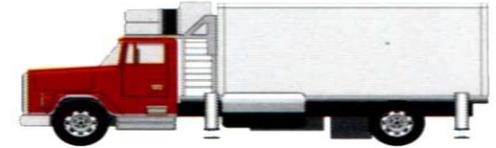
INFORMACION CONFIDENCIAL



Análisis de la demanda generada en el Sistema de Baxter de acuerdo al histórico (Complementar con su análisis de consumo Mínimos , Máximos)



Parametrización de los códigos
Seleccionados en un sistema de
Reaprovisionamiento automático.



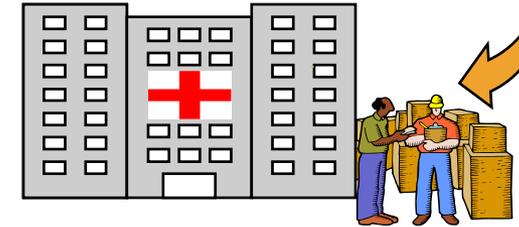
Se envía producto al hospital de acuerdo a cantidades sugeridas.



Recuperación de cartera



Descarga On-Line de inventario mismo que se Factura de manera automática generando documento para reposición de material.



Entrega al Hospital y validación de recepción de mercancía



Conteo Físico periódico acordado con el cliente mediante Hand Help, y cuadro del inventario vs. sistema

CONCLUSIONES

A través del desarrollo del presente trabajo, podemos concluir que con la implementación del proceso llamado Administración en línea de productos en Consignación, como ha quedado precisado, su función principal va encaminado al reabastecimiento de los productos de manera automatizada y en línea para poder llevar un control de los mismos y así poder satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes en el menor tiempo posible.

Resulta importante mencionar también, que el beneficio obtenido para con nuestra empresa, se ha visto por mucho en la disminución de los costos involucrados en este proceso como son: inventarios, distribución, mermas, mano de obra, entre otros.

Lo anterior se robustece con el análisis comparativo del proceso anterior al implementado que aquí se sustenta por su funcionalidad y eficacia, y ante los resultados que con éxito se han obtenido, asimismo, sirve como modelo de aplicación para otras empresas dedicadas a la comercialización de bienes y servicios, ya que es una plataforma que ayuda a ser más competitivos dentro del mercado actual.

Por otro lado, este proyecto, ha sido clave en mi desarrollo dentro de la empresa, ya que a través del proceso de implementación, tuve la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que me permitirán ser una profesionalista más competitiva y poder adquirir nuevos retos.