



71
2ej
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**" CALIDAD ADMINISTRATIVA UN RETO PARA LA
FARMACIA MEXICANA "**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N :

JOSE ISRAEL CASTILLO REYES

RITA MORALES VALDERRAMA

ASESOR: LIC. ALFONSO SUAREZ REBOLLO

000
CALIDAD ACADÉMICA

FCA

CD. UNIVERSITARIA, D. F.

1984

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



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 está 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.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1. La Farmacia	
1.1 Desarrollo de la farmacia en el mundo	3
1.2 Desarrollo de la farmacia en México	10
Capítulo 2. Empresas	
2.1 Definición	20
2.2 Clasificación	24
2.3 La micro-empresa en México	30
Capítulo 3. Calidad Administrativa	
3.1 Calidad	36
3.2 ¿Qué es la Calidad Administrativa?	43
Capítulo 4. Sistema administrativo en la empresa	
4.1 Teoría de sistemas	48
4.2 Sistemas	52
4.3 Sistema Administrativo	57
Capítulo 5. Investigación de campo	
5.1 Planteamiento de la hipótesis	68
5.2 Diseño del cuestionario	69
5.3 Determinación del tamaño de la muestra	73
5.4 Procesamiento y análisis de los datos	76
5.4.1 Procesamiento de los datos	76
5.4.2 Resultados (gráficas)	77
5.4.3 Prueba de la hipótesis	101
Problemática.	105
Conclusiones.	107
Anexos.	119
Bibliografía	130

Al Lic. Alfonso Suárez Rebollo:

**Por brindarnos sus valiosos consejos, apoyo
y tiempo, sin su desinteresada ayuda este
trabajo no hubiera sido posible.**

DEDICO ESTA TESIS

A MIS PADRES:

Enrique Castillo González.

Virginia Reyes de Castillo.

A MIS HERMANOS:

Araceli.

Enrique.

Gustavo.

Norma.

Adolfo.

A MIS AMIGAS:

Adriana.

Rosario.

Rita.

ISRAEL

A Dios:

Por darme todo a diario.

A mis padres : Genaro y María

**Con gran respeto, amor, y profundo agradecimiento.
Por que con paciencia, amor, sacrificios, desvelos y
trabajo inculcaron en mi el deseo de superación e
independencia día a día.**

A mis hermanos: Genaro, Lucero, Memo, Paco y Richi

**Agradezco su paciencia y consejos que me han
permitido liberar cualquier obstáculo, por grande que
este sea.**

**Paco gracias por haberme ayudado a realizar este
trabajo de investigación y por ser mi amigo.**

A Gaby y Memito:

Por todos los momentos de felicidad que me dan.

A mi esposo: Migue

**Por ser un gran esposo y estar conmigo en las
buenas y las malas, y sobre todo por su amor,
confianza y apoyo incondicional.**

A Tía Vencha:

Por estar siempre pendiente de mí.

A Carlos:

Por ser mi ángel de la guarda, por haberme enseñado que en la vida no hay obstáculos y que uno llega hasta donde uno anhela.

A Lili, Chayito, Oli, Isra, Male y Ricardo:

Por ser tan excelentes amigos.

RITA

INTRODUCCIÓN

La farmacia representa un campo de acción que aún no ha sido debidamente aprovechado en México, existiendo así una gran perspectiva de trabajo y desarrollo para la Administración en éste sector, si consideramos la gran cantidad de unidades que existen en nuestro país, aproximadamente 21,000¹ farmacias, de las cuales 3,468² se localizan en el Distrito Federal. En éste sentido, la presente obra, busca ofrecer una orientación básica a éste tipo de negocios que les permita aprovechar mejor sus recursos humanos, materiales, financieros y técnicos; pretendiendo así mostrar un sistema administrativo que le proporcione a la farmacia una calidad administrativa.

Cuando esto se logre la farmacia podrá cumplir mejor su función social, de servicio y comercial.

La presente obra se integra de cinco capítulos, de la siguiente manera: Capítulo Primero nos habla de la historia de la farmacia en el mundo y en México, Capítulo Segundo referente a la empresa, sus definiciones y distintas clasificaciones, Capítulo Tercero se reúnen los conceptos relativos a la calidad administrativa que deben de considerarse

¹FUENTE: Unión de Propietarios de Farmacias del Valle de México (UPROFARM VALLE DE MEXICO)

²FUENTE: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

en el manejo de una empresa, Capítulo Cuarto relativo al sistema administrativo de la empresa, se da una explicación de los sistemas y de lo que es un sistema administrativo y Capítulo Quinto se lleva a cabo una investigación de campo que nos permitirá conocer la necesidad o no de implementar un sistema administrativo en la farmacia (micro-empresa).

CAPITULO 1

LA FARMACIA

1.1 Desarrollo de la farmacia en el mundo.

1.2 Desarrollo de la farmacia en México.

1.1 DESARROLLO DE LA FARMACIA EN EL MUNDO

El mejor medio para guiar al espíritu investigador y a la memoria al través de una larga sucesión de años o de una serie extensa de hechos históricos, consiste en estudiar diferentes culturas. Cada cultura tiene un hecho importante, un acontecimiento notable para la ciencia de que se trata, y alrededor de la cual viene a agruparse todos los hechos que se han verificado en el mismo intervalo.

La historia de la farmacia está unida, como la de todas las ciencias, a la historia de la civilización y de los progresos del espíritu humano, pero especialmente se refiere a la de la medicina, la filosofía, la química, la física y de las diferentes ramas de la historia natural. Creemos que la historia de la Farmacia no solo debería contener los hechos más sobresalientes, sino indicar su origen, su enlace con los que los han precedido, recordar las circunstancias que los han hecho nacer, y exponer los principales resultados de su descubrimiento.

Para el estudio de la Historia de la Farmacia tomaremos los hechos más sobresalientes que se dieron en diferentes culturas que hicieron aportaciones sobre este tema, como son: los Egipcios, Indios, Chinos, Romanos, Arabes, Españoles y los Franceses.

EGIPCIOS.

Sería imposible, separar la Historia de la Farmacia de la de otras ramas del arte de curar. El mismo individuo, que instruido por su propia experiencia diagnosticaba la enfermedad de su amigo doliente y decidía sobre la gravedad del mal, preparaba también la cataplasma o el unguento que debía curarlo. El arte farmacéutico se confunde en esta época lo mismo con el médico que con el del perfumista, que preparaba aceites, unturas aromáticas, y asimismo con el arte de embalsamar de los egipcios, por que para los unos, como para los otros oficios, era preciso elegir entre los cuerpos naturales las materia primas.

En Egipto la medicina y el sacerdocio estaban estrechamente ligados, y fueron los sacerdotes egipcios los que hallan los primeros indicios de un tratamiento científico de las enfermedades, tratamiento que era una especie de práctica misteriosa, de culto tributado a las divinidades.

La Farmacia consistía entonces en zumos exprimidos, infusiones, decociones, misiones y unguentos aromáticos.

Por lo común se atribuye a los antiguos egipcios conocimientos extensos en ciencias naturales como; química y medicina los cuales se utilizaban en el arte de embalsamar a los muertos, conocimientos que tienen numerosas relaciones con la farmacia y que

pueden manifestar hasta que punto ese pueblo estaba adelantado en materia farmacéutica.

Debido a la sagacidad y perseverancia de los egipcios se les colocó por largo tiempo a la cabeza de la civilización, hicieron numerosos descubrimientos, que en lo sucesivo contribuyeron a la brillante extensión de los conocimientos médicos, y en particular al arte de preparar medicamentos.

Es en el período Hipocrático, cuando la Escuela Griega de Alejandría divide a la Medicina en tres ramas: la Dietética, la Quirúrgica y la Farmacéutica; surgiendo en el año 460 a.C. la farmacia

INDIOS.

La civilización de los indios es contemporánea a la de los egipcios. Las sustancias que usaban en el tratamiento de las enfermedades, eran más o menos las mismas de los israelitas.

Entre los vegetales que consideraban sagrados tenían la higuera de las pagodas, el banano, el plaso o kuini. La flor sagrada por excelencia era, como entre los egipcios la del loto acuático.

Curaban las enfermedades por régimen más que por medicamentos; sin embargo, emplearon unguentos y cataplasmas, pero no hacían caso de los remedios dirigidos a las enfermedades internas.

El primer manuscrito perteneciente a la medicina y por ende a la farmacia era la Farmacopea Hindú de los Vedas, el cual se encontraba en forma de rollo de unos 30 centímetros de ancho y con más de 75 metros de largo, data aproximadamente del siglo XVI a.C. El cuál hace mención de sustancias medicinales, métodos para su composición y conjuros contra enfermedades, varias de las sustancias que se mencionan son aún de uso común.

CHINOS.

Refiriéndose a la crónica de los chinos que hacen remontar su historia a una antigüedad increíble, las primeras observaciones sobre las propiedades de las plantas se deben al emperador Chin-Nang, que se dedicó a buscar en vegetales alimentos y remedios; enseñó con su ejemplo la practica de la agricultura, extendió el uso del trigo, del arroz, del mijo, de los guisantes y del maíz.

Se le deben los primeros medicamentos sacados de los vegetales, el exprimió los zumos, comparó los sabores, empleo el agua y

el fuego y a través de numerosos experimentos determino muchas de sus propiedades medicinales.

Cuando se dispuso de la escritura, el Emperador Chin-Nang, hizo una recopilación de recetas, resultado de conocimientos empíricos, que según historiadores, contiene una nomenclatura detallada de todas las plantas del Celeste Imperio; el cual llegó a ser un tratado de gran utilidad Medico-Farmacéutico,

ROMANOS Y ARABES.

Después de las conquistas de Oriente, artistas y sacerdotes pasaron a Roma, en donde sólo se tenían conocimientos rudimentarios de la medicina. En este lugar bajo el protectorado Romano, florece la gran mayoría de las ideas y bases para el desarrollo futuro. Surge la Poli-Farmacia que nació de la idea de que los enfermos que padecían una sola enfermedad necesitaban un solo medicamento, y si padecían dos males eran necesarios dos medicamentos y así según el número de males del paciente llegando a la complejidad de la Triaca Magna³ en cuya composición entraban hasta 100 medicamentos.

³TRIACA MAGNA.- Confección farmacéutica usada de antiguo y compuesta de muchos ingredientes.

A través del tiempo los médicos dejaron de preparar los medicamentos dejando que los farmacéuticos fueran los responsables de la preparación y aplicación de los mismos.

Durante el siglo VII, el avance tanto en la medicina como en la farmacéutica, continúa su paso por aportaciones de los Arabes, los cuales revolucionaron el pensamiento de esa Época.

ESPAÑOLES Y FRANCESES.

Durante el tiempo de la dominación Árabe en el Occidente de Europa se fundaron grandes Escuelas en España, Córdoba, Francia... donde se enseñaba la Farmacia como parte del estudio de la Medicina.

La primera referencia que se tiene de la separación de la Medicina y la Farmacia, es decretada por el Emperador Federico II de Sicilia, quien en el año 1223 expidió un Edicto que reglamentaba el ejercicio de la Farmacia en su Reino.

En aquel Edicto se mencionaba la "Aphoteca" o Tienda de Drogas y Medicinas e incluyéndose las primeras normas y especificaciones que limitaban e indicaban como se debería establecer la Farmacia, la forma de desarrollar sus actividades y todo lo relativo a las

mercancías que se expedían, quedando ya establecidos fundamentos de la organización de la "Aphoteca".

Y en 1340 en Francia aparece el primer documento oficial relativo a la farmacia creándose después decretos reglamentarios, que originaron a su vez Gremios de Boticarios en diferentes lugares de Europa, precursores de las corporaciones de farmacéuticos de nuestro tiempo.

Durante el período comprendido entre los siglos XV y XVII, Carlos V publica un Edicto que reglamenta la Farmacia en todos sus dominios tanto de Europa como en la Nueva España.

A finales del siglo XVII, la historia de la Farmacia se dispersa en el mundo, tomando un considerable esplendor en todos los países civilizados, surgiendo en Francia, España, Estados Unidos y México; investigadores y farmacéuticos que con base en los conocimientos adquiridos en la experimentación científica transforman los elementos de la naturaleza en medicamentos necesarios para conservar la salud.

1.2 DESARROLLO DE LA FARMACIA EN MÉXICO.

Después de haber narrado los hechos que acontecieron a las culturas del viejo continente hablaremos ahora de la forma en que se desarrollo la farmacia en México, pues, aunque eran diferentes las culturas los sucesos en cuestión de farmacéutica ocurrieron muy similarmente.

Para comprender de una forma sencilla como se desarrollo la Farmacia en México dividiremos nuestro estudio en tres épocas, que son:

- I. Época Prehispánica.
- II. Época Colonia.
- III. Época Moderna.

I. ÉPOCA PREHISPANICA

El hombre desde la antigüedad ha buscado en la naturaleza los elementos que pudieran curar sus enfermedades, se basó en la observación de minerales, plantas y animales que tuvieran propiedades curativa. Muchas veces sus conocimientos fueron adquiridos de una forma fortuita, otras por la imitación del comportamiento animal, así como también en experiencia adquirida en el error y el acierto.

Además de la utilización empírica de plantas, casi todos los pueblos emplearon procedimientos mágicos y religiosos que eran parte de sus sistemas médicos. Animales y plantas se utilizaron por los pueblos mesoamericanos como base para la preparación de medicamentos y remedios; como sucedió en el viejo continente.

Los pueblos indígenas de Mesoamérica que se consideraban dentro de las grandes civilizaciones sorprendieron al mundo por sus conocimientos referentes al tratamiento de las enfermedades. Se cuenta con escasos testimonios de las enfermedades que padecían. Pero ellos "domesticaron" (conocimiento de las plantas alimenticias y sus ciclos vitales) vegetales que se cree usaron no solo como alimento, sino también como medicamentos.

Estudios en la cuenca de México han encontrado semillas de plantas alimenticias, y medicinales como: la hierba de pollo, hierba del sapo, arcoderilla, chicalote, epazote, tule medicinal y venenillo, en uso por lo menos desde hace 5 mil años. En Chihuahua hace 3,000 años el toloache y el tabaco eran utilizados aspirando el humo que producían al quemarlos.

Era notable el conocimiento de las plantas curativas que, tuvieron los pueblos que agrupó el Imperio Azteca en el siglo XVI. Existía una clasificación de plantas, usando la terminación patli (medicina), precedida por otro fonema que identificaba dicho vegetal, como;

cihuapatli, medicina de mujer o el yolloxochitl, flor del corazón, que actuaban sobre el corazón y la primera sobre el útero.

La terapéutica azteca se baso fundamentalmente en el empleo de plantas, enteras o sus parte, que eran recolectadas en determinadas épocas del año. Se usaban solas mezcladas entre sí o con productos animales o minerales.

Existían grandes extensiones sembradas con diversas plantas seleccionadas y cultivadas separadamente. Se trataba de verdaderos jardines botánicos, donde los Mexicas, cultivaron las más diversas especies vegetales traídas de todas las regiones, que abastecían la capital del imperio y, en ocasiones, se repartían entre los enfermos pobres.

Hernán Cortés refiere: "Hay calles de herbolarios donde hay todas las raíces y hierbas que en la tierra se hallan". Este es un testimonio de la importancia de las plantas medicinales, que eran cultivadas y objeto de comercio y algunas llevadas alas ciudades desde lugares remotos.

Mercado de
Herbolarios.



II. ÉPOCA COLONIAL.

Consumada la Conquista y sometidos los pueblos indígenas de la región central de Mesoamérica, se inició, además del proceso de Evangelización, el de aculturación. Los primeros colonos introdujeron nuevas especies vegetales y animales, así como la tecnología agrícola y ganadera.

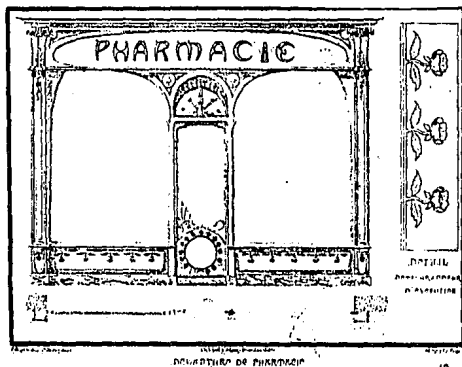
La medicina venida de Europa, con sus antecedentes griegos, romanos y árabigos, trajo consigo las boticas, instituciones desconocidas por la medicina prehispánica.

Estas, características de la medicina culta y urbana, desplazaron al herbolario indígena, que se refugió en la medicina popular.

Sebastián de Covarrubias define al boticario: (tesoro de la lengua castellana 1661) "el que vende drogas y medicinas, y por razón de tenerlas en botes le llamamos boticario", porque en los botes conservan los ungüentos, los olores, los electuarios, conservas y drogas o especies..."

Se crearon boticas públicas, boticas de convento y boticas de hospitales.

La botica pública, fue situada en calles principales, en la plaza mayor o cerca de ella, tenía varias habitaciones, una de ellas con puerta a la calle donde se expedían los medicamentos.



Fachada de una antigua farmacia (1890).

En las boticas se expedían medicamentos llamados simples y compuestos; de los simples estaban las hojas, tallos, frutos, etc., en tanto que los compuestos eran la mezcla de los simples formado de esta forma píldoras, polvos, aceites, jarabes, etc.

Para cuidar el ejercicio profesional de boticarios médicos, cirujanos y parteras se estableció en 1646 el Real Tribunal de

Protomedicato de la Nueva España. Además de velar por la salud pública, esta institución se encargaba de vigilar la buena preparación y despacho de los medicamentos en las boticas.

Las visitas realizadas por el Protomedicato eran a través de médicos y boticarios nombrados como visitadores previo juramento de que actuarían con rectitud. Revisaban o examinaban el título del boticario, después los libros de medicamentos y las pesas y medidas empleadas en la elaboración de los medicamentos, cuyo estado se iba asentando en una acta que se elaboraba.



El boticario usaba elementos simples para hacer medicamentos.

Ya para la mitad del S. XVII, los maestros boticarios comenzaron a cambiar su apelativo por el de "farmacopeos" o "maestros de Farmacopes". Algunos principalmente en la ciudad, ostentaron el título de bachilleres, otorgado por la Real y Pontificia Universidad de México.



La persona que vendía medicamentos y drogas, por el hecho de tenerlas en botes se les llamaba Boticario.

III. ÉPOCA MODERNA

El deseo de cambiar para mejorar ha caracterizado al mundo occidental desde siempre, justamente así se da el proceso de modernización de las ciencias farmacéuticas.

Esa modernización ha permitido innovaciones farmacéuticas de corte científico, que llevaron a la venta y uso de medicinas de patente, y al establecimiento de los primeros laboratorios-farmacéuticos. Todo ello tuvo como consecuencia la paulatina desaparición de las boticas tradicionales y la disminución de las farmacias donde se preparan recetas.

La tienda de medicamentos preparados ha dejado su lugar a un nuevo género de farmacias, que además de almacenar medicinas de patente y expenderlas, ha ampliado su ámbito y giro. Ahora se puede acudir a las farmacias hasta en el mismo supermercado y ya es costumbre que en las farmacias se vendan golosinas, productos de perfumería y rollos fotográficos entre otras cosas.

El desarrollo de la investigación en el campo de la química y la farmacobiología condujo a una creciente elaboración de medicamentos en laboratorio, sólo los grandes laboratorios pudieron dar respuesta a las nuevas necesidades farmacológicas. Todo ello impulsó a una pujante industria farmacéutica.

Hoy en día, todas las farmacias presentan una cara nueva. Los pequeños envases de medicinas de patente se agrupan de distintas maneras. El cliente está familiarizado con la presentación de las cajitas de cartón de las medicinas que acostumbra usar, y acaso puede reconocerlas por los colores y símbolos de algunos laboratorios. Estas medicinas se almacenan de la manera más eficiente posible para que el empleado los tenga a mano cuando se le soliciten.



Presentación de medicamentos, hoy en día.

En nuestros días, en las farmacias modernas los compradores no son contemplados ni tratados como los enfermos que quizá sean, sino en calidad de consumidores, a los que se atrae para que adquieran diversos objetos. Los mostradores se han convertido en vitrinas y las farmacias tienen aparadores, en los que se muestran golosinas y objetos para regalo. Hoy en día el comprador puede adquirir, en una farmacia, tanto lo que le permitirá recuperar su salud, como cosas de uso cotidiano, además de otras que puede desear, más que necesitar.



Farmacia de nuestros días.

CAPITULO 2

EMPRESAS

2.1 Definición.

2.2 Clasificación.

2.3 La micro-empresa en México.

2.1 DEFINICIÓN.

EMPRESA.- Es un grupo social que se dedica a la producción de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Para que las empresas puedan realizar dicha producción necesitan valerse de una serie de recursos que son:

- a) Recursos humanos.
- b) Recursos materiales.
- c) Recursos financieros.
- d) Recursos técnicos.

a) RECURSOS HUMANOS.

Los recursos humanos son de vital importancia para la existencia de cualquier empresa, pues de ellos depende que los objetivos de la empresa se cumplan a través del adecuado uso de los demás recursos.

Los recursos humanos cuentan con las siguientes características: Posibilidad de desarrollo, inteligencia, conocimientos, sentimientos, fuerza física, imaginación, creatividad, habilidades, etc.

Dependiendo de las funciones que realizan ocupan un nivel jerárquico dentro de la empresa y se pueden clasificar en:

- Obreros
- Oficinistas
- Supervisores
- Técnicos
- Ejecutivos
- Directores

b) RECURSOS MATERIALES.

Para que los recursos humanos puedan aplicar su fuerza de trabajo es necesario que cuenten con material para cumplir con el objetivo de la empresa.

Los recursos materiales son bienes tangibles, y son propiedad de la empresa, estos bienes los podemos dividir en:

- a) Muebles e inmuebles: maquinas, herramienta, equipo, instrumentos, edificio, terreno, instalaciones, etc.
- b) Materias Primas: madera, tela, pegamento, combustible, lubricantes, etc.

c) RECURSOS FINANCIEROS.

Es la cantidad de dinero propio y ajeno con que cuenta la empresa para realizar sus actividades comerciales, tales como:

- Efectivo en caja.
- Cuentas de ahorros.
- Financiamientos, etc.

d) RECURSOS TÉCNICOS.

Es el conjunto de herramientas e instrumentos auxiliares que van a permitirnos la adecuada coordinación de los anteriores recursos, como ejemplos de estos tenemos: sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas de finanzas, etc.

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA DE NEGOCIOS.

- a) Personalidad jurídica, ya que se trata de una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.

- b) Es una entidad económica, porque tiene una finalidad lucrativa, es decir, su principal objetivo es económico: protección de los intereses económicos de la empresa, de sus acreedores, su dueño o sus accionistas, logrando la satisfacción de este grupo mediante la obtención de utilidades.

- c) Ejerce una acción mercantil, ya que compra para producir o vender.

- d) Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida. Esta es una de las características más sobresalientes, pues a través de su administración es la única responsable de la buena o mala marcha de la Entidad.

- e) Es una entidad social ya que su propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa.

2.2 CLASIFICACIÓN.

Para cuestiones de carácter administrativo y económico se han realizado distintas clasificaciones de las empresas, debido a que, entre éstas existen diferencias en aspectos como; ventas, personal ocupado, nivel de inversión, organización, tecnología, giro, etc. Buscando con su clasificación formar estratos similares que servirán para: presentar datos estadísticos, facilitar su análisis, realizar estudios e investigaciones, formular programas de apoyo y promoción dirigidos a determinados estratos, etc.

A continuación mostraremos algunas de las diferentes clasificaciones que han surgido:

a) Actividad o giro:

- Industriales
- Comerciales
- Servicio

b) Orígen del capital:

- Públicas.
- Privadas.

c) Tamaño de la empresa:

- Micro
- Pequeña
- Mediana
- Grande

a) ACTIVIDAD O GIRO.

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen en:

- **INDUSTRIALES:** Empresas dedicadas a la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas, y estas a su vez se subclasifican en:

a) **Extractivas:** Aquellas que se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables.

b) **Transformación:** Son empresas que transforman la materia prima en productos con características y propiedades diferentes a los que tenían originalmente.

- **COMERCIALES:** Son empresas intermediarias entre el productor y el consumidor; su función es la de compra-venta de productos terminados.

Este tipo de empresas se subclasifican en:

- ♦ **Mayoristas:** Venden sus productos en gran escala a otras empresas, que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor, no venden sus productos al menudeo.

- ♦ **Minoristas:** Se dedican a vender productos al menudeo directamente al consumidor.

- **SERVICIO:** Son empresas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

Y pueden clasificarse en empresas de:

- ♦ Transporte
- ♦ Turismo
- ♦ Servicios públicos
- ♦ Asesoría
- ♦ Educación
- ♦ Salubridad, etc.

b) ORIGEN DE CAPITAL.

Dependiendo del origen de las aportaciones del capital y de la dirección de sus actividades, se pueden clasificar en:

- **PUBLICAS:** El capital con que cuentan es aportación del gobierno, y es este el que las rige, su finalidad es la de satisfacer necesidades sociales.

- **PRIVADAS:** Están formadas con capital de inversionistas privados y su finalidad es totalmente lucrativa.

c) TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Este criterio es el más utilizado actualmente, y depende del número de trabajadores, del capital y de la producción con que cuente la empresa para que, se le de el calificativo de: micro, pequeña, mediana o grande.

Era común que al mencionar los negocios que no formaban parte de la empresa grande, se les identificaba dentro del estrato de pequeña y mediana, sin embargo, no solamente en México, sino también en otros países, se ha subdividido en tres estratos a la pequeña y mediana empresa, añadiéndose el concepto de la micro empresa (industria artesanal). En nuestro país esta subdivisión (micro, pequeña y mediana) se oficializó en 1985 con el decreto del Programa para el Desarrollo Integral de la Industria Mediana y Pequeña.

Consecuentemente se formularon diversas definiciones que delimitaban a la micro, pequeña y mediana empresa, los cuales han cambiado con el tiempo y varían también de país en país, de acuerdo a sus intereses económicos, políticos, sociales y culturales.

Ejemplo de esto tenemos lo que sucede en países en vías de desarrollo (como el nuestro) donde empresas clasificadas como grandes, en otros países son consideradas medianas o incluso pequeñas. En Estados Unidos y Alemania se les considera pequeñas a las empresas que tienen menos de 500 empleados, en el Japón este parámetro se reduce a 300 personas. En México una pequeña empresa es la que cuenta con menos de 100 gentes. De esta manera, se nota claramente la variabilidad que se puede tener en la clasificación de empresas de un lugar a otro en el mundo.

En México la clasificación más usada es la que actualmente presenta Nacional Financiera (NAFINSA) (ver cuadro 1).

TAMAÑO DE EMPRESA	PERSONAL OCUPADO	VENTAS NETAS ANUALES
MICRO	DE 1 A 15	NO MÁS DE \$900,000
PEQUEÑA	DE 16 A 100	NO MÁS DE \$9,000,000
MEDIANA	DE 101 A 250	NO MÁS DE \$20,000,000
GRANDE	MÁS DE 250	MÁS DE \$20,000,000

Cuadro 1. Clasificación de empresas

En la cual se indica que las empresas deben cumplir tanto por el número de personas ocupadas como por el valor de ventas netas, para ser clasificadas dentro de un estrato; pero cuando se rebasa o disminuye el número de personas o el monto de las ventas, la empresa se clasificará en el estrato que le corresponda, tomando en consideración el elemento que se incrementó o disminuyó.

A su vez las cifras del personal ocupado y de las ventas netas deberán ser los correspondientes al cierre del último ejercicio de la empresa. Para los nuevos negocios las ventas netas se estimarán en razón del número de trabajadores y de la capacidad de producción.⁴

De las clasificaciones de empresas mencionadas nosotros consideraremos dos para fines de nuestra investigación, que son:

Una relativa a la actividad o giro, ya que, la farmacia es considerada como empresa comercial (intermediaria entre el productos y el consumidor) cuya función es la compra-venta de productos terminados, y la otra es la que presenta Nacional Financiera (NAFINSA) tomando como elemento primordial el número de trabajadores, donde igual o menor a 15 empleados es micro-empresa.

⁴SECOFI, Industria Mediana y Pequeña, México 1984.

2.3 LA MICRO-EMPRESA EN MÉXICO.

La micro-empresa en México ha ido cambiando a través del tiempo, para conocer su desarrollo mencionaremos hechos sobresalientes de las épocas prehispánica, colonial y moderna. Pues, de esta manera es como podremos ver los avances que ha tenido con el paso del tiempo.

Época prehispánica.

En este período, las actividades eran muy numerosas, siendo estas de tipo artesanal. La actividad básica y más importante de la economía fue la agricultura.

Los cronistas de Sahagún menciona distintas actividades especializadas de los aztecas, como orfebres, joyeros, escultores, sastres, pintores, alfareros, albañiles, etc.⁵

La producción se realizaba en pequeños talleres, se le consideraba a tal producción como mercancía destinada a satisfacer las necesidades de el gobierno de Tenochtitlán, y algo de singular importancia era que existía su comercialización en regiones alejadas del sur del país, llegando incluso a centroamérica.

⁵Idem, pag. 92.

Época colonial.

En ésta época la actividad más relevante fue la minería, convirtiéndose en la fuente principal del financiamiento enviado a España. Las formas sobresalientes de organización fueron el pequeño taller artesanal y el obraje.

El taller artesanal tenía dos tipos: el practicado por indígenas familiares y el taller urbano donde laboraban peninsulares, criollos y mestizos protegidos por España.

El obraje correspondía a primitivas formas de producción, las cuales, dieron paso al trabajo asalariado y la etapa manufacturera que desplazaría a los gremios.

Pasados algunos años de la conquista, con el crecimiento de las ciudades y de necesidades de productos, se forman artesanos de diversos oficios, tanto de España como de México, los cuales dieron origen a los gremios, asociaciones o uniones de artesanos según el oficio que ejercían. Estas pueden definirse como agrupaciones de artesanos que disfrutaban el derecho exclusivo de ejercer una profesión, de acuerdo con ordenanzas elaboradas por ellos y sancionadas por las autoridades.

En los gremios se daba una jerarquía conformada por maestros, oficiales y aprendices. Los maestros por lo regular eran los

propietarios de los instrumentos de producción y de la materia prima. Los aprendices aspiraban a conocer las labores del gremio y los oficiales que ya tenían el conocimiento, recibían un salario por su trabajo.

Económicamente el gremio fue considerado como organizaciones precapitalistas con ciertas limitaciones, debilitándose con el tiempo haciendo que cobrara fuerza el obraje. Los talleres de obraje se dedicaban principalmente a la cuestión textil. El obraje es la forma como se inicia la manufactura en América y a la cual se le considera como el inicio de la fábrica moderna, porque en el se da la división del trabajo, se utilizaba la fuerza motriz del agua y de algunas máquinas, pero por lo general dominaba la técnica manual.

Época moderna.

En éstos momentos nuestro país tiene una estructura empresarial típica de los países catalogados como en desarrollo. En comparación a países desarrollados, en la estructura de México son importantes los productos de consumo duradero y no duradero, teniendo menor significación los productos intermedios o de capital.

Todavía se encuentran empresas en las que siguen funcionando los tradicionales talleres artesanales de tipo familiar, en ocasiones difíciles de ubicar por su reducido tamaño y por no contar con su registro oficial. Existen otras con distintas técnicas de trabajo y

productivas, pasadas de moda u obsoletas en países desarrollados, y los que menos abundan son los establecimientos con tecnologías modernas y automatizadas, con sistemas administrativos plenamente identificados y relacionados que permiten a la empresa eficientar sus recursos.

De igual forma, la estructura empresarial de México presenta elevada concentración que se manifiesta de muchas formas: concentración de actividades productivas en grandes plantas, en pocas ramas industriales y en un reducido número de regiones geográficas.

En nuestro país las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen más del 90% de los establecimientos generando el 75 por ciento del empleo formal de la industria manufacturera, el comercio y los servicios (excepto servicios financieros).⁶

La micro-empresa ofrece la opción de continuar con una expansión económica del país. Pero para poder lograr esta expansión es necesario prestar ayuda y estímulo a la micro-empresa, con la finalidad de evitar al máximo los constantes fracasos en cuanto a pérdidas financieras y esperanzas truncadas de desarrollo y crecimiento.

Debido a que muchas micro-empresas son emprendidas por personas inexpertas o con pocos conocimientos, estas cuentan con una

⁶Idem, pag.10.

productivas, pasadas de moda u obsoletas en países desarrollados, y los que menos abundan son los establecimientos con tecnologías modernas y automatizadas, con sistemas administrativos plenamente identificados y relacionados que permiten a la empresa eficientar sus recursos.

De igual forma, la estructura empresarial de México presenta elevada concentración que se manifiesta de muchas formas: concentración de actividades productivas en grandes plantas, en pocas ramas industriales y en un reducido número de regiones geográficas.

En nuestro país las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen más del 90% de los establecimientos generando el 75 por ciento del empleo formal de la industria manufacturera, el comercio y los servicios (excepto servicios financieros).⁶

La micro-empresa ofrece la opción de continuar con una expansión económica del país. Pero para poder lograr esta expansión es necesario prestar ayuda y estímulo a la micro-empresa, con la finalidad de evitar al máximo los constantes fracasos en cuanto a pérdidas financieras y esperanzas truncadas de desarrollo y crecimiento.

Debido a que muchas micro-empresas son emprendidas por personas inexpertas o con pocos conocimientos, estas cuentan con una

⁶Idem, pag.10.

administración deficiente lo que puede provocar el fracaso de las mismas. Para evitar este fracaso es necesario que el dueño busque asesoría profesional que le permita tener un crecimiento sano y no una sobrevivencia enferma, incapaz de permitir el desarrollo.

Los problemas y éxitos que puede tener la micro-empresa se dan a través de las habilidades y características con que cuente el dueño del pequeño negocio. Pues, del dueño del negocio dependen la mayoría de las funciones como son: compras, pagos, administración de personal, etc.

CARACTERÍSTICAS DE LA MICRO-EMPRESA EN MEXICO.

Particularmente se puede decir que existen elementos que caracterizan a la micro-empresa mexicana, como son los siguientes:

LA PLANEACIÓN. Los dueños de las micro-empresas sólo hacen una planeación a corto plazo y respecto a la forma de como vender sus productos, sin tomar en cuenta fortalezas o debilidades. Sus objetivos no son dados a conocer a su personal, ni se hacen por escrito.

LOS PROVEEDORES. En las micro-empresas no se hace un análisis formal en la elección de sus proveedores, sino que, se inclina por el proveedor que le ofrece el precio más bajo sin considerar aspectos importantes como son; surtido de productos, calidad del producto ofrecido, tiempo de entrega, descuentos, tipo de crédito, etc.

EL LIDERAZGO. El dirigente mexicano muchas veces actúa con energía, basa su supremacía en los conocimientos y habilidades que posee, más que en un entendimiento de la situación interna (clima organizacional) de la empresa, de las características de los recursos humanos y de los diversos procedimientos utilizados en la realización del trabajo.

LA AUTORIDAD. Los centros de decisión, son confundidos con centros de poder, donde decisiones pueden tomarse sin una reflexión de lo que sucederá, sin un análisis adecuado de información. Sólo los dueños toman decisiones, existiendo poca disposición a la delegación de la autoridad y por ende de responsabilidades.

EL CONTROL. El control es llevado por el dueño, que en ocasiones pareciera capataz más que orientador. Y aunque existen controles y factores de medición sobre aspectos de eficiencia y eficacia en el trabajo, no son debidamente utilizados, sino que, se corrige en base a experiencias, que muchas veces no son la solución apropiada.

Hay que procurar corregir el mal funcionamiento de estos elementos para que la micro-empresa pueda funcionar de una forma adecuada que le permita desarrollarse y ser competitiva.

CAPITULO 3

CALIDAD

ADMINISTRATIVA

3.1 Calidad.

3.2 ¿Qué es la Calidad Administrativa?

3.1 CALIDAD.

El tiempo presente y futuro inmediato exige nuevos retos para México y más aún para la empresa mexicana; esta última tiene que esforzarse por ser cada vez mejor.

La década de los noventa es el inicio de nuevos desafíos para la micro-empresa en nuestro país, está tiene que cumplir con los retos que la liberación trae consigo. Y nos referimos a la micro-empresa por la gran cantidad que existen en nuestro país, que junto con la pequeña y mediana empresa, son aproximadamente el 90% del aparato productivo del país.

Como respuesta a la crisis y al ambiente internacional, la nueva política económica que se inició en 1982 y profundizada en el actual gobierno, destaca: el saneamiento de las finanzas públicas, control de la inflación y la apertura a la inversión y comercio extranjero. Asimismo, en el actual sexenio de Salinas de Gortari se denotan los esfuerzos por iniciar un proceso de modernización del campo, del sector pesquero, turismo, infraestructura, servicios, ecología, entre otras.

Por lo anterior la empresa mexicana se encuentra con un cambio en el ambiente que le pide competir con calidad. Durante largo tiempo el gobierno mantuvo a los mercados protegidos, por lo que la calidad y la productividad se mantenían en un segundo plano. Sin

embargo ahora se le presentan nuevas condiciones de competencia, tanto en nuestro país como más allá de nuestras fronteras; nuevos y más exigentes consumidores, productos de alta calidad y precios competitivos. En suma, afirmamos que se deben hacer las cosas mejor, con eficiencia, con calidad.

Para poder comprender lo que implica la calidad es importante mencionar lo que esta significa, para lo cual daremos algunas definiciones:

P.B. Crosby la define como "...conformidad con los requerimientos".⁷

Calidad, según la Real Academia de la Lengua Española, es: "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarlas como igual, o mejor o peor que las demás de su especie".⁸

Nosotros definimos a la **Calidad** como:

El cumplimiento de las características que se esperan de un producto y/o servicio, dando de esta manera una plena satisfacción al consumidor en cuanto a: precio, uso, oportunidad y duración.

⁷Crosby, P.B., La calidad es gratis. Mc. Graw-Hill, 1980, pag.15.

⁸Diccionario de la Real Academia Española, Vol.1

Los autores W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philip B. Crosby y algunos japoneses han sido los precursores para la mejoría de la calidad, sus aportaciones para fines prácticos las hemos compilado en el siguiente cuadro. (ver cuadro 2)

DIMENSION	DEMING	JURAN	CROSBY	JAPONESES
DEFINICION DE CALIDAD	Conformidad a especificaciones. Innovación continua de producto.	Conformidad a especificaciones; adecuación al uso.	Conformidad a especificaciones; cumplimiento de requisitos.	Uniformidad en el propósito del producto. Búsqueda de satisfacción del consumidor.
POR QUE LA PREOCUPACION ACERCA DE LA CALIDAD	Posición competitiva	Utilidades/calidad de vida.	Utilidades.	Calidad. Calidad de vida. Posición competitiva.
METAS DEL SISTEMA	Mejorar la posición competitiva.	Disminuir costo de calidad (no calidad).	Disminuir costo de calidad (cero defectos) incumplimiento.	Mejoramiento continuo.
META DE CALIDAD	Cero defectos.	Minimizar el costo de calidad.	Cero defectos.	Cero defectos.

Cuadro 2. Aportaciones a la calidad.

Dentro de las principales ideas que caracterizan la filosofía de la calidad, tenemos entre otras:

Que la calidad no debe ser intangible, debe cambiarse tal actitud y definirla como algo tangible y no como valor puramente filosófico y abstracto. Por ejemplo, si se dice que una medicina caducará dentro de 3 años y antes de los 2 años ha caducado, no tiene calidad. Si se promete una entrega de productos a las 2 p.m. y se entrega hasta las 8 p.m., el servicio no tiene calidad, etc.

La calidad, solo tendrá dos opciones concretas:

- 1) Cumplir con la expectativa o promesa, o
- 2) No cumplir con la expectativa o promesa.

La calidad no es costosa, sino que, lo costoso es hacer mal las cosas, porque se tendrá que inspeccionar, descubrir los errores y corregirlos si se tiene la posibilidad o empezar de nuevo a hacer las cosas.

No cuesta más hacer bien un pedido que hacerlo equivocadamente. Por lo tanto, lo costoso, son los errores y los defectos, no la calidad. Siendo la premisa "es mejor hacerlo bien desde la primera vez"⁹

La calidad nos habla de "cero defectos", es decir no debemos acostumbrarnos a aceptar defectos y errores, a decir que son inevitables.

Se debe tratar ser menos tolerante hacia la deficiencia del trabajo: no aceptar un oficio mal escrito por la secretaria, servicios pésimos, productos defectuosos, etc.

⁹Aburto, Jiménez Manuel, Administración por calidad, Ed. CECOSA, México 1992, pags.38 y 90

Debemos ser como exigimos que sean con nosotros. Nosotros no aceptaríamos equivocaciones en el surtido de una receta médica, o un jarabe defectuoso, etc. solo porque los errores son inevitables.

Esto debe cambiar si buscamos calidad, corregir en nosotros los errores, y así poder estar en condición de exigir calidad total a las personas con que se trabaja. "Se debe predicar con el ejemplo".

La calidad debe ser:

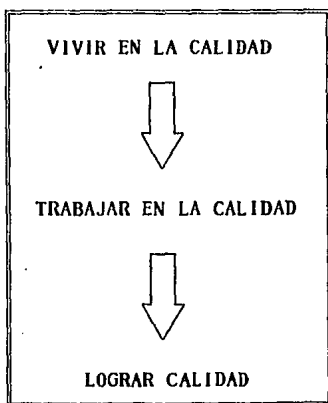
- Del personal.
- De la mano de obra.
- De toda actividad.

A continuación se presenta una lista con los requisitos a cumplir para que un producto o servicio reúna calidad:

- 1) **USO.** Que satisfaga la necesidad para el cual se creó, que cumpla su fin.
- 2) **OPORTUNIDAD.** Que este en el momento y sitio en que se requiere.
- 3) **COSTO.** Que sea el más justo, es decir que no incluya costos innecesarios de retrabajos, demoras, errores, etc.

- 4) **DURACIÓN.** Que dure el tiempo especificado en su diseño, en el caso de los productos, y una actitud en el caso de las relaciones humanas (actitudes del personal).

Lo anterior se resume en que cualquier producto, servicio o incluso relación humana, "sirva" para el fin que se diseñó o dispuso, oportunamente, dentro del costo presupuestado y dure el tiempo esperado. (ver cuadro 3)¹⁰



Cuadro 3. Para lograr la calidad

¹⁰Sosa, Pulido Demetrio; Administración por calidad; Ed. Limusa, México, D.F., 1991.

- 1) Que la gente sepa lo que tiene que lograr.
 - Clarificar metas y objetivos.
 - Que todos sepan cual es su contribución a esos objetivos.

- 2) Que la gente sepa cómo hacer su trabajo.
 - Capacitación general e individual.
 - Estandarización de procedimientos.

- 3) Que la gente tenga los medios para realizar su trabajo.
 - Se refiere a los medios físicos y materiales y a la capacitación que debe tener la gente para aprovecharlos.

- 4) Que la gente quiera verdaderamente hacer su trabajo.
 - Integración y motivación, con un estilo de dirección participativo.

Si aplicamos estos 4 pilares de la calidad en nuestra empresa, comenzaremos a tener calidad.

3.2 ¿QUE ES LA CALIDAD ADMINISTRATIVA?

En nuestros tiempos es necesario hacer notar al empresario de la micro-empresa que la Administración no es un gasto para su empresa, sino que es una inversión, y que no solo debe preocuparse por contar con una administración, también es importante que exista **Calidad Administrativa** que permita a la micro- empresa lograr su desarrollo dentro de un ambiente de competitividad y no de conformismo. Debemos de hacer hincapié en que si dentro de nuestra micro-empresa nos preocupamos por tener una **Calidad Administrativa** la empresa trabajará mejor sin necesidad de que el dueño tenga que estar en ella como capataz para que se logre el buen funcionamiento.

Un buen empresario entenderá que no son suficientes sus conocimientos empíricos para obtener una maximización de recursos y que será necesario apoyarse en disciplinas como la de la **Calidad Administrativa** para lograr esta maximización.

Pero para poder entender que es la **Calidad Administrativa** es importante hacer mención de la definición de cada una de estas palabras:

Calidad: es el cumplimiento de las características que se esperan de un producto y/o servicio, dando de ésta manera plena satisfacción al consumidor en: **Precio, Uso, Oportunidad, y Duración;** (como se mencionó en el punto 3.1 Calidad).

Administración: es la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia por medio de la coordinación de todos los recursos (humanos, materiales, financieros y técnicos) que forman una empresa.

La Calidad Administrativa partiendo de los conceptos dados es: Cumplir con una serie de requisitos que demanda el cliente a través del adecuado uso de los recursos con que cuenta la empresa obteniendo así una maximización de los mismos.

La Calidad Administrativa tiene como objetivos primordiales:

- 1) Desarrollar todas las actividades de la empresa con calidad y productividad.
- 2) Incrementar el interés y la confianza de todo el personal y el público hacia la empresa.
- 3) Crear un ambiente en el que cada uno de los miembros esté consciente de la calidad y de la necesidad de mejorar cada día.
- 4) Dar a conocer y entender a cada uno de los miembros de la organización claramente su trabajo.

La característica fundamental de un modelo de **Calidad Administrativa** es precisamente que incluye a todo el personal de la empresa, desde el dueño hasta sus empleados.

"o la calidad se vuelve asunto de todos o no funciona"¹¹

La Calidad Administrativa se considera como un modelo de cambio planeado, dirigido a mejorar sostenidamente la calidad, la productividad y la integración del personal.

Este cambio planeado no sólo debe darse en los resultados, sino principalmente en las actitudes, comportamientos, estilos de dirección, etc., ya que los resultados son el producto de lo que se realiza, como se hace y de lo que los demás hacen. Por lo tanto, es en el ser y actuar donde se requiere el cambio.

El cambio es; la modificación significativa de las condiciones de trabajo; ya sea dentro o fuera de la organización.

Cuando se presenta un cambio, cualquiera que éste sea, siempre habrá personas que se resisten de una y otra manera, debido a que es una reacción humana y natural. El grado de resistencia dependerá de la capacidad que se tenga para manejar el cambio.

Para realizar el cambio es necesario que sea planeado previamente para que las personas que laboran en la organización comprendan el motivo del cambio y no muestren un rechazo absoluto hacia el.

¹¹Idem.

En la **Calidad Administrativa** es muy importante que los miembros de la organización tengan muy claros los objetivos que se esperan de su puesto.

El establecimiento de los objetivos debe ser un proceso mediante el cual el jefe y el colaborador de una organización identifican conjuntamente sus fines comunes, definen sus áreas de responsabilidad y establecen planes y programas de trabajo para el logro de los objetivos.

Para que los objetivos puedan cumplirse correctamente es muy importante que:

- Se especifiquen por escrito y sean cuantificables.
- Se fije la fecha en que deben de lograrse.
- Sean precisos, específicos y claros para los miembros de la organización que participan en su realización.

Para la **Caildad Administrativa** es muy importante que se trabaje en grupo, pues el crecimiento de una empresa depende de la buena coordinación de los miembros de esta.

El trabajo en grupo de los empleados de la empresa solo se logrará si el director promueve la participación en el trabajo, a través de escuchar opiniones sobre ciertos asuntos que involucran a todos los miembros de la organización.

En México, no podemos seguir desperdiciando recursos naturales ni el tiempo de la gente en toda clase de actividades. En este sentido tampoco podemos seguir tirando materia prima o tener tantos rechazos en producción o manufactura, ni repetir una y otra vez cartas, oficios, etc., o tener que realizar determinado trámite varias veces. Mejorar la calidad es un reto; no debe verse como un problema sino como una oportunidad. Tenemos todo que ganar y nada que perder.

CAPITULO 4

SISTEMA

ADMINISTRATIVO

EN LA EMPRESA

4.1 Teoría de Sistemas.

4.2 Sistemas.

4.3 Sistema Administrativo.

4.1 TEORIA DE SISTEMAS.

El enfoque de sistemas hace énfasis en dos aspectos de gran importancia para la administración de las organizaciones.

- 1) El concepto de totalidad: las organizaciones deben administrarse como entidades globales y no como elementos separados.
- 2) El concepto de medio ambiente: la organización buscará comprender y adaptar las condiciones del medio ambiente a su organización para tratar de satisfacer las demandas de su entorno.

Para alcanzar el concepto de totalidad es de vital importancia que los elementos de la organización conozcan el objetivo que persigue la misma.

Uno de los conceptos del enfoque de sistemas corresponde al medio ambiente que es la parte donde se encuentran los elementos que dinamizan a la organización.

El medio ambiente esta dividido en cinco partes:

1. **Ambiente social**, que se refiere a los valores culturales de la comunidad en que se encuentra la organización.

2. **Ambiente político**, que comprende los aspectos formales que legitiman a la organización dentro de la comunidad.
3. **Ambiente económico**, que pretende el aprovechamiento de los recursos.
4. **Ambiente tecnológico**, que tiene que ver con la utilización de nueva tecnología que sirve a la organización tanto para su crecimiento como para su supervivencia.
5. **Ambiente físico**, que es el lugar donde esta situada la organización y comprende además a los recursos naturales que el mismo sistema puede utilizar.

Es un error que los directivos de la organización piensen que el éxito lo van a alcanzar tomando en cuenta solo los aspectos internos de la organización pues, el medio ambiente es un elemento que se debe tomar en cuenta para tener cambios internos considerando los cambios externos, o sea que debe de tener la información del exterior que permita tomar decisiones internas adecuadas al cambio que se este viviendo.

Para lograr implementar el enfoque de la escuela de sistemas hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Hacer que los diferentes elementos humanos de la organización tengan un conocimiento claro de los

objetivos que la organización persigue y la actividad que cada uno de ellos debe realizar para el logro de los mismos.

2) Adoptar en la organización los siguientes valores:

- ♦ Responsabilidad colectiva.
- ♦ Cooperación.
- ♦ Profesionalismo en cada uno de los elementos humanos de la organización para realizar su trabajo.
- ♦ Promover la capacitación y adiestramiento continuamente a manera de que los elementos de la organización aprendan cosas nuevas y útiles.

Si la organización cuenta con estos elementos el enfoque de sistemas será fácil de implementar y además será una buena opción para alcanzar el éxito.

El enfoque de sistemas como hemos visto exige la integración de todos los elementos de una organización, primero hay que iniciar con los elementos humanos buscando aprovechar al máximo las características con las que cuenta, que son:

- Conocimientos.
- Capacidad de pensar.
- Habilidades.
- Creatividad.
- Criterio

Los elementos humanos de la organización no se dan a conocer solo a través de su nivel jerárquico sino, también por medio de sus características que le dan la capacidad de participar en la solución de los problemas.

Si logramos obtener la integración de los elementos humanos de la organización será más fácil la integración de los demás elementos.

4.2 SISTEMAS.

El término de sistema ha formado parte del lenguaje humano desde mucho tiempo atrás. El concepto de sistema es también importante y útil para entender el funcionamiento de la empresa pública o privada, así como para las cuestiones académicas.

El sistema puede definirse de las siguientes formas:

Jonhson y Kast: "Es un todo organizado y complejo, interconectado de componentes fundamentalmente relacionados, formando un todo unitario".

Barisch: "Son medios por los cuales el personal de una empresa opera para lograr sus objetivos".

J. Rodríguez Valencia: "Conjunto organizado, formando un todo, el que cada una de sus partes están interrelacionadas lógicamente, que concatena sus actos hacia un fin determinado".

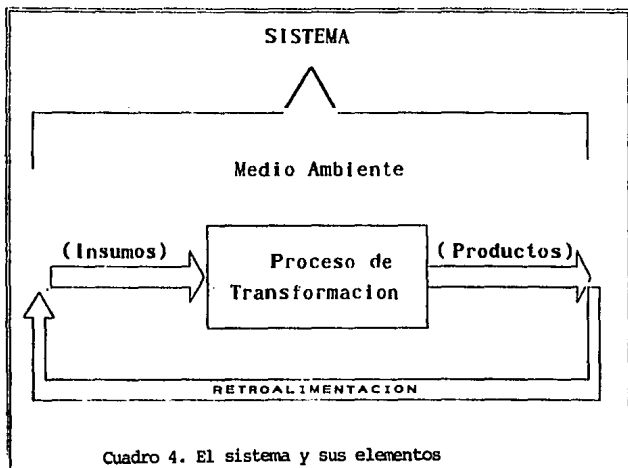
En base a las definiciones de los autores antes mencionados, nosotros definimos al sistema como: "conjunto de procedimientos, que forman un todo, organizados y relacionados entre sí para el logro de un objetivo común".

Los conceptos involucrados para estudiar la administración a través de los sistemas son:

1. Medio ambiente.
2. Demandas (Insumos).
3. Proceso.
4. Respuesta (producto).
5. Retroalimentación.

Partiendo de este marco de referencia podemos analizar los elementos del sistema administrativo, a fin de estar en posibilidad de conocer sus problemas y proponer soluciones viables.

Gráficamente, con los conceptos anteriores, el sistema puede ser representado de la siguiente manera:



Cuadro 4. El sistema y sus elementos

Los elementos que integran un sistema se pueden definir de la siguiente manera:

1)MEDIO AMBIENTE. También conocido como entorno, se define como la totalidad de lo que rodea a una cosa. La empresa mantiene un intercambio con el medio ambiente que le permite obtener los recursos necesarios para sus actividades.

El medio ambiente involucra aspectos tales como: lo social, económico, político y cultural que abarcan lo regional, nacional y también lo internacional.

2)INSUMO. Los insumos son los elementos que ingresan al sistema para ser aprovechados por este y que pueden comprender recursos tales como: recursos humanos, materiales y técnicos, políticas, normas, cuestiones operativas, legales, etc.

3)PROCESO DE TRANSFORMACIÓN. Independientemente de ser una empresa de bienes y/o servicios contará con un proceso que le permitirá utilizar sus insumos transformándolos en resultados, que serán, los servicios o los bienes que una empresa ofrecerá a su entorno.

4)PRODUCTOS. Que son los resultados o salidas del sistema dirigidos al ambiente, teniendo efectos sobre este. Los productos pueden ser bienes, información, normas, asesorías, servicios, etc.

Los productos son en sí, el objetivo, finalidad o razón de ser del sistema.

5)RETROALIMENTACIÓN. Para que el sistema pueda garantizar que sus elementos están trabajando en función del objetivo de la organización, necesita contar con un proceso de retroalimentación. Es decir implementar un proceso de constante información que le permita ver que es lo que se ha hecho y corregir desviaciones si es que se presentan. Esto es un control que deberá existir en cualquier etapa dentro del sistema.

El considerar a una empresa pública o privada, de bienes y/o servicios como un sistema, es pensar que todo organismo esta formado de diversos elementos, interrelacionados, y en constante desarrollo, teniendo intercambio con el medio en el que se desenvuelve, y que por supuesto busca o tiene un objetivo.

En su conjunto, la organización de una empresa es un sistema de partes interrelacionadas (subsistemas), operando unas conjuntamente con otras a fin de cumplir los objetivos del todo y los individuales.

Entre más pequeña sea la organización (sistema) de una empresa, existen mayores posibilidades de que los diversos aspectos del trabajo administrativo sean realizados por un solo individuo (un dueño que será capaz de involucrarse en todas las tareas), podrá identificar las

condiciones de su entorno, planear y ejecutar sus objetivos y planes.

Y en organismos medianos y grandes el trabajo administrativo se encuentra debidamente identificado y separado, existiendo así distintos sistemas (contabilidad, finanzas, producción, recursos humanos, mercadotecnia, etc.). Haciéndose más compleja la labor del organismo social.

4.3 SISTEMA ADMINISTRATIVO

El sistema administrativo se relaciona básicamente con la planeación, organización, dirección y control del esfuerzo personal en una organización. Es decir, el sistema administrativo busca la optimización de los recursos del organismo social, mediante la dirección, la organización del personal y de otros recursos, y relaciona a la empresa con su medio ambiente.

Las siguientes definiciones permiten entender más lo que es el sistema administrativo:

F.E. Kast, "es el medio para unir los subsistemas de metas y valores, técnicos y psicosocial y estructural de las organizaciones".

Samuel Certo, "aquel que está formado por diversas partes que funcionan sobre una base de independencias para alcanzar un propósito".

Rodríguez Valencia, "son los sistemas mediante los cuales un organismo social, planea, organiza, dirige y controla, sus actividades para conseguir sus planes y objetivos, utilizando los recursos necesarios".

De las definiciones anteriores, definimos que el sistema administrativo, es el conjunto de subsistemas que utilizan el proceso administrativo para alcanzar sus metas y objetivos.

El autor Johnson fué de los primeros en identificar a los organismos administrativos, como sistemas sociales. Considera a la empresa como un sistema relativamente aislado o sistema semiabierto.

Los sistemas relativamente aislados o semiabiertos tiene las siguientes características:

- a) Aquellos que reciben influencias del resto del universo, pero sólo a través de ciertas vías específicas llamadas entradas (insumos).
- b) Aquellos que ejercen influencia sobre el resto del universo, pero sólo a través de ciertas vías específicas denominadas salidas (productos).

En consecuencia, los sistemas semiabiertos, tendrán una entrada o insumo, o proceso de conversión de ese insumo y una salida o producto, siendo éste el insumo procesador.

Los componentes de éste tipo de sistemas semiabiertos tienen también otras características, las cuales son:

- a) Ciclo de actividades.
- b) Entropía.
- c) Crecimiento.
- d) Equifinalidad.
- e) Retroalimentación.
- f) Subsistemas.

A) CICLO DE ACTIVIDADES

El sistema mantiene intercambio de energía con el entorno. Como consecuencia de sus operaciones de producción obtienen el producto o servicio el cual es ofrecido a los clientes que les proveerá de nuevos recursos y así repetir el ciclo de operación.

B) ENTROPIA

Es una ley universal natural que en el largo plazo lleva a cualquier tipo de organización hacia la destrucción a través de la desorganización. Por lo que la supervivencia de un organismo dependerá de su capacidad para resistir este proceso entrópico.

C) CRECIMIENTO

Los sistemas al desarrollarse y evolucionar tienden a crecer, por lo que se hace natural la expansión del mismo, ampliándose así algunos de sus subsistemas.

D) EQUIFINALIDAD

La equifinalidad asegura que cualquier elemento del sistema se comparte en forma similar cuando la organización se encuentra ante un problema determinado.

E) INFORMACIÓN

Un sistema tendrá uso de información que le permitirá corregir sus desviaciones con respecto del objetivo previamente establecido. A este tipo de información se le conoce también como retroalimentación del sistema.

F) SUBSISTEMA

Todo sistema contendrá partes que lo sustentan como un todo orgánico, y que operan en forma conjunta, formando a su vez una serie de subsistemas, ejemplo por función; compras, producción, ventas, etc., por su naturaleza; hombres, materiales, etc.

El considerar a la empresa como sistema semiabierto y no cerrado, sugiere un papel substancialmente distinto para la Administración bajo la teoría tradicional, donde existe el hincapié de la racionalidad técnico-económica, enfoque que se considera apropiado sólo para el nivel operativo, pero no para el nivel de coordinación y estratégico, cuyas funciones principales es la de tomar decisiones y establecer directrices y planes para el trabajo, las cuales son actividades difíciles de realizar.

El punto de vista de un sistema semiabierto crea un papel más difícil para la Administración de cualquier negocio. Ésta debe enfrentar situaciones dinámicas, inciertas y, sobre todo, intentar adoptar el organismo social a las nuevas y cambiantes situaciones del medio ambiente, como a las que ahora se enfrentarán los negocios mexicanos con la apertura comercial y económica.

El autor L. Saules nos describe la administración bajo el enfoque de los sistemas de la siguiente manera:

La administración no tendrá límites claramente definidos, más bien, el administrador de un pequeño o grande negocio está colocado en medio de una red de interrelaciones dependientes y dinámicas, buscando mantener un sistema predecible y de patrones de conducta que están dentro de los límites razonables.¹²

Hay organismos sociales de todos tipos y tamaños que van desde los extremadamente pequeños (1 a 15 gentes), hasta los muy grandes, que emplean miles de personas. Las organizaciones más grandes se caracterizan por su alta especialización a medida que las tareas se descomponen en entidades más pequeñas y específicas. Por el contrario las organizaciones pequeñas y medianas tienen menos

¹²Rodríguez Valencia J., Introducción a la Administración con enfoque de sistemas, Ed. CECOSA, México 1990, pags.75-76.

especialización; las tareas más complejas y variadas recaen en una posición única (el dueño, de la farmacia por ejemplo).

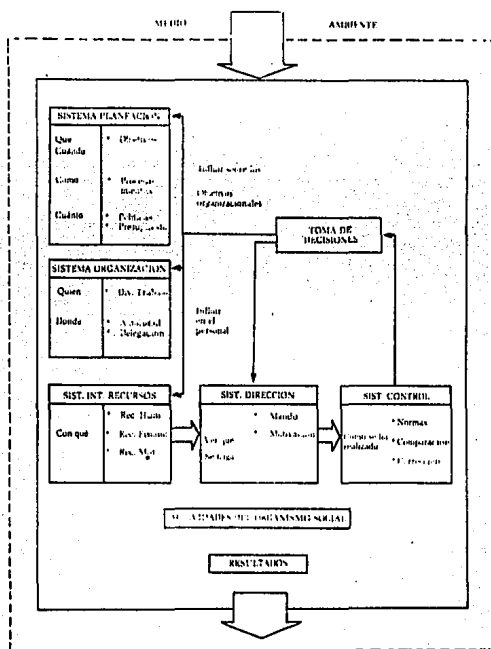
Existen tres características que son comunes en todas las organizaciones: **Comportamiento, Estructura y Procesos.**

El Comportamiento. Los administradores que planean, organizan el trabajo, dirigen y controlan al personal deben dedicar tiempo efectuando juicio respecto a la adaptación entre su gente.

La Estructura. Se refiere a las relaciones existentes entre los puestos en la organización, estas relaciones son resultado de la división del trabajo, la departamentalización, el tramo de control y la autoridad. La Estructura no sólo muestra a la organización, sino también tiene repercusiones en la conducta de las personas, los grupos y el clima de la organización.

Los Procesos. Este aspecto involucra a los procesos de la toma de decisiones, donde el administrador de la organización evalúa los resultados obtenidos de la estructura de tareas y autoridad en aspectos tales como: evaluación del desempeño, proceso de recompensas, proceso de comunicación, proceso de toma de decisiones.

A continuación en la siguiente figura se muestra el proceso de administración como sistema:¹³



Cuadro 5. El Proceso Administrativo como Sistema.

¹³Idem. pag.89

Al visualizar el sistema administrativo de una empresa, se pueden considerar tres niveles de sistemas, que hacen a una empresa "caminar", estos son:

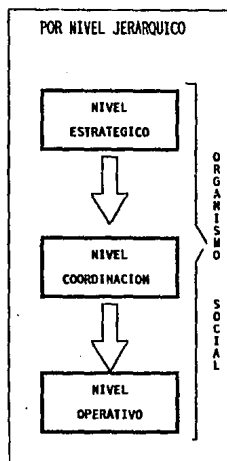
1. El sistema estratégico, que representa el nivel donde se plantean objetivos y políticas generales de acción de un organismo.
2. El sistema de coordinación, que convertirá lo anterior (objetivos y políticas) en directrices y planes, vigilando la ejecución y control de las actividades.
3. El sistema operativo, es el que realiza las actividades o tareas que implican un esfuerzo físico y de energía. Aquí el organismo es donde "hace las cosas".

Se considera que existe jerarquía entre los componentes del sistema, la cual es significativa en todo tipo de sistema. Y no precisamente porque un nivel sea más importante que otro, sino porque cada sistema contribuye a alcanzar los objetivos de la empresa.

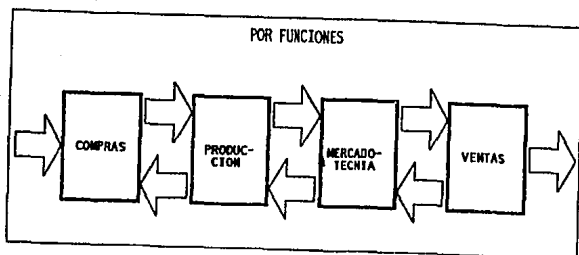
En la empresa, el sistema administrativo está integrado por subsistemas, de diversas categorías como las siguientes:

- a) Nivel organizacional: sistema estratégico, de coordinación y operativo.
- b) Por función: compras, ventas, mercadotecnia, finanzas, producción, etc.
- c) Por su naturaleza: hombres, máquinas, información, productos, etc.

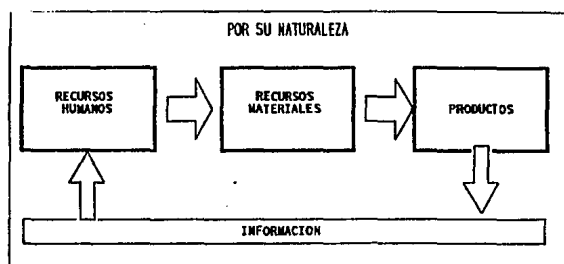
Gráficamente los anteriores subsistemas pueden representarse así:



Cuadro 7.
Subsistema
Nivel Organizacional.



Cuadro 8. Subsistema por función.



Cuadro 9. Subsistema por su naturaleza.

CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SISTEMA ADMINISTRATIVO.

- ♦ Funciona.
- ♦ Da resultados.
- ♦ Existe un tiempo apropiado para las actividades que se realizan.
- ♦ Los datos para la realización del trabajo fluyen rápida y exactamente.
- ♦ No hay errores, o se pueden detectar a tiempo y corregir.
- ♦ El personal de operación está bien entrenado.
- ♦ El personal con las habilidades necesarias está en el trabajo adecuado, y comprende cual es su trabajo.
- ♦ Los ejecutivos y supervisores no se ven obstaculizados por detalles rutinarios y pueden fijar su atención a actividades que ellos solo pueden desempeñar.
- ♦ Los empleados solos pueden realizar su tarea encomendada sin una supervisión directa.

En suma, al ver el proceso de administración como un sistema administrativo es visualizarlo como un proceso por el cual los recursos inconexos están integrados dentro de un sistema total para lograr los planes y objetivos de una Organización.

CAPITULO 5 INVESTIGACION DE CAMPO

5.1 Planteamiento de la hipótesis.

5.2 Diseño del cuestionario.

5.3 Determinación del tamaño de la muestra.

5.4 Procesamiento y análisis de los datos

5.4.1 Procesamiento de los datos.

5.4.2 Resultados (gráficas).

5.4.3 Prueba de la hipótesis.

5.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.

Tomando en cuenta el objetivo de la investigación, decidimos plantear la siguiente hipótesis a aprobar o disprobar:

HIPÓTESIS ALTERNA:

El 80% de las pequeñas farmacias de la zona sur del Distrito Federal (Milpa Alta, Tlalpan y Xochimilco) requiere de un sistema administrativo de calidad, económico y de fácil implementación para lograr su desarrollo productivo y empresarial.

HIPÓTESIS NULA:

El 80% de las pequeñas farmacias de la zona sur del Distrito Federal (Milpa Alta, Tlalpan, Xochimilco) no requiere de un sistema administrativo de calidad económico y de fácil implementación para lograr su desarrollo productivo y empresarial.

5.2 DISEÑO DEL CUESTIONARIO.

El objetivo de nuestra investigación es el de determinar las causas que impiden a los dirigentes (dueños) de las farmacias (microempresas) de la zona sur del Distrito Federal (delegaciones Milpa Alta, Tlalpan y Xochimilco) contar con una administración de calidad, enfocar un problema concreto, sus limitaciones y proponer alternativas de solución. Para poder obtener esta información hemos diseñado un cuestionario que consta de preguntas de opción múltiple (cerradas), las cuales nos permitirán tener una información más precisa y uniforme de lo que respondan.

El cuestionario de la investigación consta de 20 preguntas de opción múltiple, que nos van a mostrar las principales deficiencias que existen en el manejo de la farmacia, las cuales están divididas de la siguiente manera:

8 preguntas son generales.

5 preguntas son del área de ventas.

4 preguntas son del área de compras.

2 preguntas involucran al área de personal.

1 pregunta corresponde al manejo de los inventarios.

CUESTIONARIO

INTRODUCCION: Somos estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, y estamos realizando una investigación acerca de las causas que impiden a los dueños de las farmacias contar con una administración de calidad. Solamente les llevará poco tiempo contestar este cuestionario, de antemano agradecemos su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de acuerdo a sus conocimientos y criterio. Marque con una cruz (X) su respuesta.

- 1) Su grado máximo escolar es de:

Primaria	()
Secundaria	()
Preparatoria	()
Profesional	()

- 2) Usted pertenece al negocio de la farmacia desde hace:

1 a 5 años	()
6 a 10 años	()
11 a 15 años	()
16 a 20 años	()
21 o más años	()

- 3) La administración de su negocio la ha llevado en base a:

Tradición familiar	()
Experiencia personal	()
Estudios	()
Estudios y experiencia	()

- 4) El tomar decisiones para mejorar el trabajo corresponde a:

El dueño	()
El encargado	()
Empleados	()
A toda la empresa	()

- 5) Considera que sus ventas los últimos 2 años han disminuido?

SI	()	NO	()
----	-----	----	-----

- 6) Ocasionalmente surgen problemas en los negocios, la farmacia no esta exenta de ellos, numere 3 en orden de importancia. Los problemas que más tiene mi farmacia son con:

Los clientes	()	El servicio a clientes	()
Los proveedores	()	Los empleados	()
Las cuestiones legales	()	La administración	()
La competencia	()	Las bajas ventas	()
La capacitación a los empleados	()	Los inventarios	()

- 7) Sus productos se encuentran acomodados por:
 Orden alfabético ()
 Laboratorios ()
 Familias de productos (gotas, jarabes, etc.) ()
 De acuerdo a su grado de venta ()
- 8) ¿Otorga algún descuento?
 SI () NO ()
- 9) Con cuantos mayoristas trabaja usted?
 1 () 2 () 3 () Más de 3 ()
- 10) De que forma realiza usted sus pedidos?
 Apunta y pide lo que vende ()
 Sus productos tienen etiquetas que quita al venderlos y
 con ellas hace sus pedidos. ()
 Cuenta con un sistema de computo ()
- 11) Considera que el servicio de su(s) mayorista(s) es:
 Excelente () Bueno () Regular () Malo ()
- 12) Al elegir a un mayorista usted busca: (numerelas en orden de importancia)
 Mayor descuento ()
 El mejor surtido ()
 Mayor plazo de pago (crédito) ()
 Que entregue la mercancía por la mañana ()
- 13) Para contratar a un nuevo empleado usted considera ciertos aspectos, numere en orden de importancia para usted los que se mencionan a continuación.
 Que tenga estudios ()
 Que sea alguien conocido ()
 Que tenga experiencia en farmacias ()
 Que sea honesto ()
 Que sea joven (entre 18 y 25 años) ()
 Que sea adulto (entre 26 y 45 años) ()
- 14) Considera usted que el servicio proporcionado a los clientes es de CALIDAD (es decir el cliente obtiene todo lo que pide) en un:
 100% ()
 90% ()
 80% ()
 70% ()
 60% o menos ()
- 15) Capacita usted a sus empleados para que den un mejor servicio?
 SI () NO ()

- 16) Ofrece usted algún servicio adicional (teléfono, copias, envoltura para regalos, etc.) a sus clientes?
SI () NO ()
- 17) Un sistema de administración mejoraría el funcionamiento de su farmacia?
SI () NO ()
- 18) Usted realiza una planeación del trabajo en su farmacia?
SI () NO ()
- 19) En su negocio hay:
- | | |
|--------------------------------|-----|
| Calculadora para los empleados | () |
| Caja registradora | () |
| Computadora | () |
| Etiquetadora | () |
- 20) En su farmacia cuenta con un control adecuado de su inventario que le permita saber en forma oportuna el número de piezas que tiene de sus productos?
SI () NO ()

5.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Debido a que la investigación esta dirigida a las farmacias, se realizó una investigación directa a través de cuestionarios para así poder conocer la problemática a la que se enfrentan los dirigentes de este tipo de negocios y de esta manera poder ofrecer propuestas de solución viables.

En el Distrito Federal se encuentran registradas 3468 farmacias, ante el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) según el X Censo comercial. De la siguiente manera:

DELEGACIONES	NUMERO DE FARMACIAS
01 Alvaro Obregon	186
02 Azcapotzalco	168
03 Benito Juarez	251
04 Coyoacan	243
05 Cuajimalpa	203
06 Cuauhtemoc	324
07 Gustavo A. Madero	216
08 Iztacalco	252
09 Iztapalapa	289
10 Magdalena Contreras	176
11 Miguel Hidalgo	285
12 Milpa Alta *	106
13 Tlahuac	102
14 Tlalpan *	293
15 Venustiano Carranza	253
16 Xochimilco *	121
TOTAL	3468

* Farmacias, zona sur del D.F.

Para realizar esta investigación se eligió la zona sur del Distrito Federal que comprende las delegaciones de Milpa Alta, Tlalpan y Xochimilco, el total de las farmacias que se encuentran en esta zona es de 520, a partir de esta cantidad determinaremos nuestra muestra, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2p.q}{(N-1)E^2 + Z^2p.q}$$

Donde:

n = (Tamaño de la muestra)

N = (Población) = 520

p = (Proporción poblacional a favor) = 0.5

q = (Proporción poblacional en contra) = 0.5

Z = (Coeficiente de confianza) = 95% $Z = 1.96$

E^2 = (error estándar) = 10% $E^2 = .10$

SUSTITUYENDO:

$$n = \frac{520(1.96)^2 + (0.5)(0.5)}{(519)(.1)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$= \frac{499.408}{5.19 + 0.9604}$$

$$= \frac{499.408}{6.1504}$$

$$= 81.20$$

$$n = 81$$

5.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.

5.4.1 Procesamiento de los datos.

Una vez obtenida la información, el siguiente paso fue agrupar los datos. Posteriormente se procesó la información arrojando los siguientes resultados de cada una de las preguntas del cuestionario aplicado.

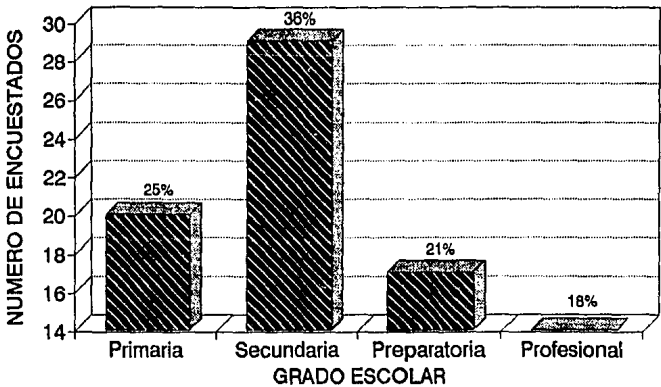
El último paso en la preparación de los datos fue su compendio utilizando porcentajes, los cuales representan la proporción de elementos de la muestra.

Los resultados obtenidos se presentarán en porcentajes, ilustrándolos a través de gráficas para su claro y mejor entendimiento.

PREGUNTA 1

Su grado máximo escolar es de:

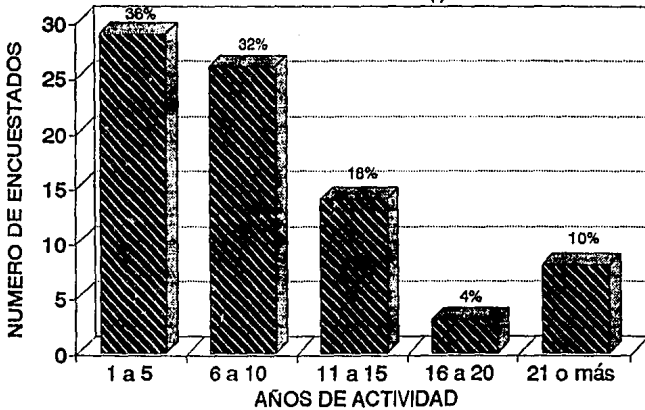
Primaria () Secundaria () Preparatoria () Profesional () Otro ()



Como podemos observar en la gráfica el 36% de los dueños de las farmacias tienen un grado escolar de secundaria, siguiendo en orden descendente los de primaria con el 25%, luego los de preparatoria con el 21% y por último los de profesional con el 18%.

PREGUNTA 2

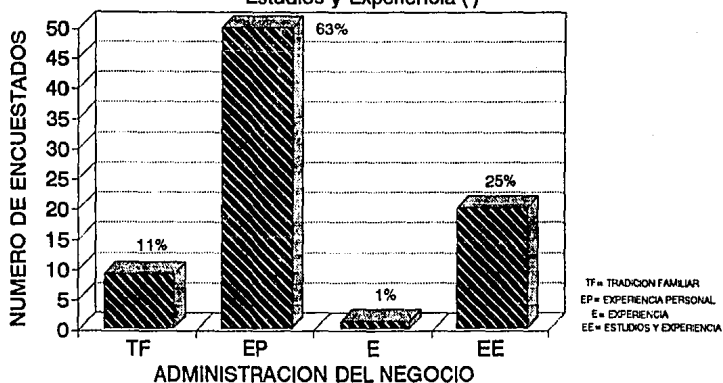
Usted pertenece al negocio de la farmacia desde hace:
 1 a 5 años () 6 a 10 años () 11 a 15 años () 16 a 20 años ()
 21 o más años ()



La mayor parte de las farmacias tiene una edad que oscila entre uno y diez años, de las cuales el 36% tiene de 1 a 5 años y el 32% de 6 a 10 años.

PREGUNTA 3

La administración de su negocio la ha llevado en base a:
 Tradición familiar () Experiencia personal () Estudios ()
 Estudios y Experiencia ()

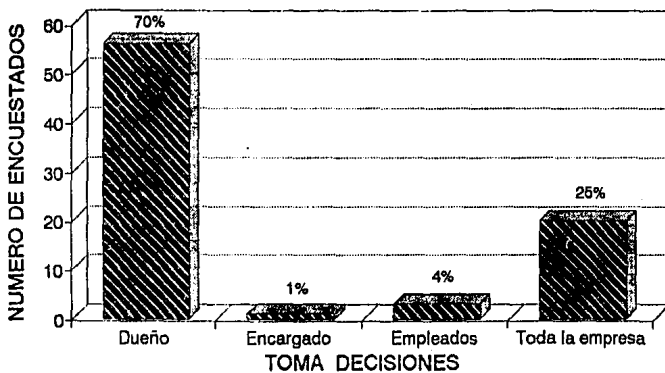


El manejo de las farmacias ha sido, en la mayor parte (63%), en base a la experiencia personal de sus dueños.

**ESTA TESIS NO DEBE
 SALIR DE LA BIBLIOTECA**

PREGUNTA 4

El tomar decisiones para mejorar el trabajo corresponde a:
El dueño () El encargado () Empleados () A toda la empresa ()

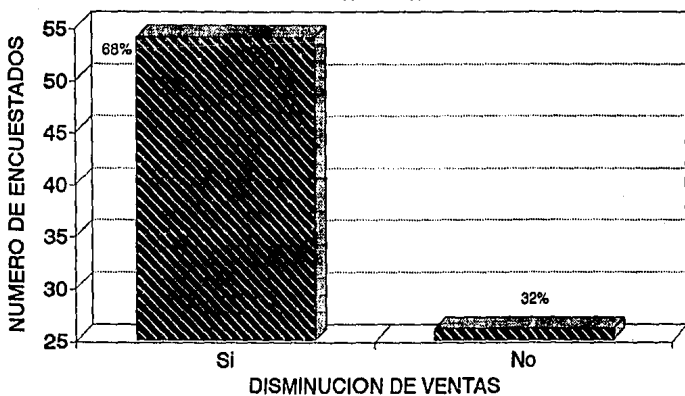


El 70% de los dueños consideran que son los principales indicados en la toma de decisiones para mejorar el trabajo en la farmacia.

PREGUNTA 5

Considera que sus ventas los últimos 2 años han disminuido?

SI () NO ()



El 68% de los dueños de las farmacias considera que sus ventas han disminuido durante los últimos 2 años, en tanto que, el 32% dice que sus ventas no han disminuido.

PREGUNTA 6

Ocasionalmente surgen problemas en los negocios, la farmacia no ésta exenta de ellos, númere 3 en orden de importancia.

Los problemas que más tiene mi farmacia son con:

Los clientes ()

Los proveedores ()

Los empleados ()

La competencia ()

La capacitación a los empleados ()

El servicio a los clientes ()

Las cuestiones legales ()

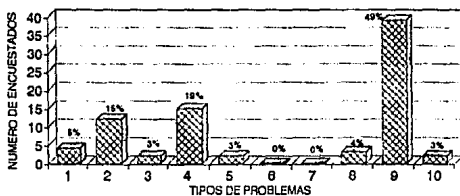
La administración ()

Las bajas ventas ()

Los inventarios ()

nota: Ver gráficas en la página siguiente

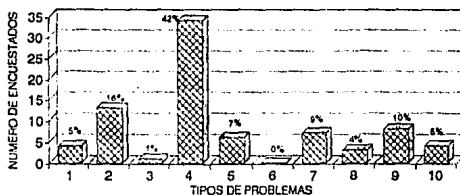
PRIMER PROBLEMA



1. Los clientes 2. Los proveedores 3. Los empleados 4. La competencia 5. La capacitación
6. El servicio 7. Las cuestiones legales 8. La administración 9. Las bajas ventas 10. Los inventarios

La mayoría de los encuestados (49%) determinó que el primer punto a considerar dentro de los problemas de su farmacia es la competencia.

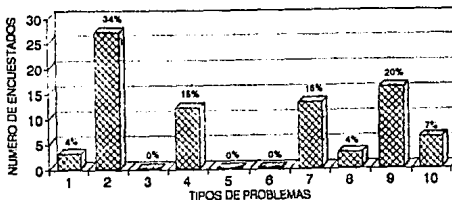
SEGUNDO PROBLEMA



1. Los clientes 2. Los proveedores 3. Los empleados 4. La competencia 5. La capacitación
6. El servicio 7. Las cuestiones legales 8. La administración 9. Las bajas ventas 10. Los inventarios

La mayor parte de los encuestados (42%) determinó que el segundo punto a considerar dentro de los problemas de su farmacia son las bajas ventas.

TERCER PROBLEMA

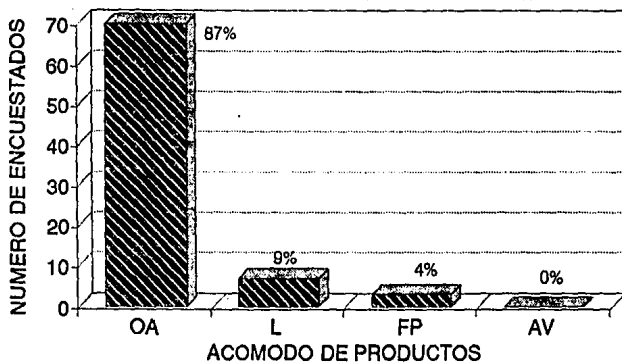


1. Los clientes 2. Los proveedores 3. Los empleados 4. La competencia 5. La capacitación
6. El servicio 7. Las cuestiones legales 8. La administración 9. Las bajas ventas 10. Los inventarios

La mayoría de los encuestados (34%) determinó que el tercer punto a considerar dentro de los problemas de su farmacia son los proveedores.

PREGUNTA 7

Sus productos se encuentran acomodados por:
 Orden alfabetico () Laboratorios () Familias de productos ()
 De acuerdo a su grado de ventas ()



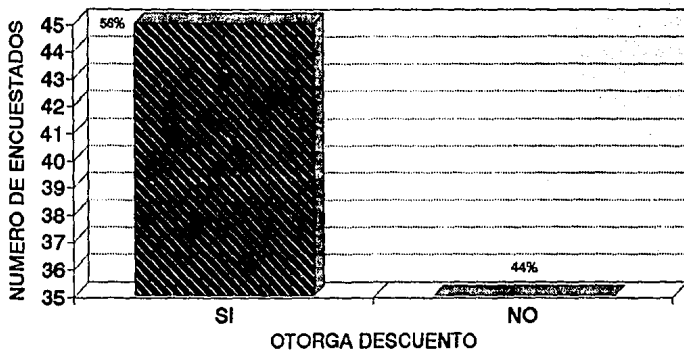
OA = Orden alfabetico L = Laboratorios FP = Familia de productos AV = De acuerdo a sus ventas.

En la mayor parte de las farmacias (representadas por el 87%) los productos son acomodados por orden alfabetico.

PREGUNTA 8

Otorga algun descuento:

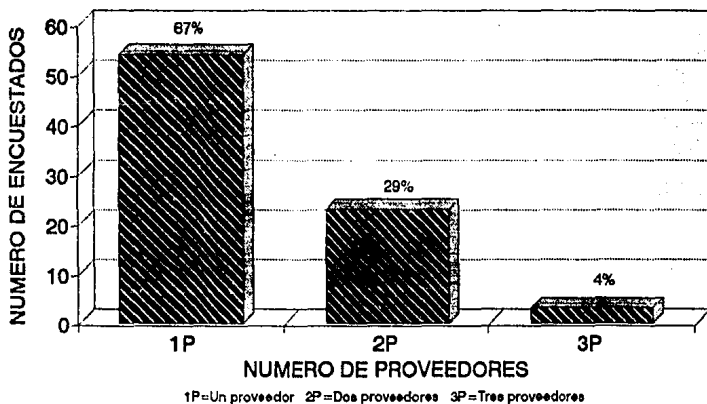
SI () NO ()



El 44% de las farmacias otorga sólo el 3% de descuento del pacto, mientras que el 58% otorga un descuento adicional que va de el 5% hasta el 10%

PREGUNTA 9

Con cuantos mayoristas trabaja usted?

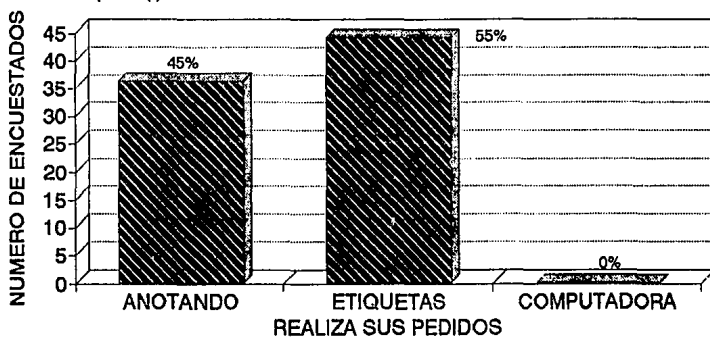


Sólo el 4% de las farmacias maneja 3 proveedores, el 29% tiene dos y el 67% trabaja unicamente con uno.

PREGUNTA 10

De que forma realiza usted sus pedidos:

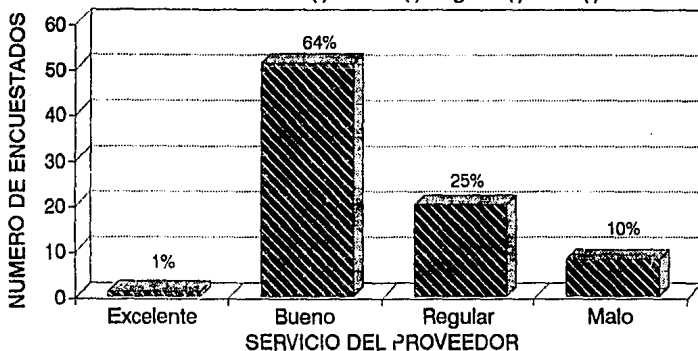
Apunta y pide lo que vende () Sus productos tienen etiquetas que quita al venderlos y con ellas hace sus pedidos () Cuenta con un sistema de computo ()



El 55% de las farmacias realizan su pedido mediante etiquetas, y el 45% usa un cuaderno para anotar lo que va a pedir.

PREGUNTA 11

Considera que el servicio de su(s) mayorista(s) es:
Excelente () Bueno () Regular () Malo ()



El 64% de los dueños de las farmacias consideran que el servicio proporcionado por sus proveedores es bueno, el 25% considera que es regular, el 10% considera que es malo y solo el 1% lo cataloga como excelente.

PREGUNTA 12

Al elegir un mayorista usted busca: (numere en orden de importancia)

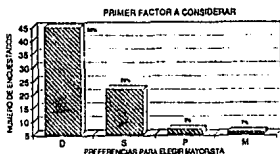
Mayor plazo de pago (crédito) ()

Mejor surtido ()

Mayor descuento ()

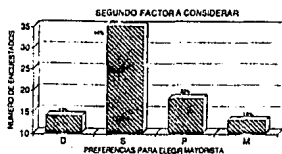
Que el pedido se entregue por la mañana ()

nota: ver gráficas en página siguiente.



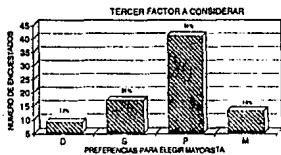
D=Mayor descuento S=Mejor servicio P=Mejor plaza de trabajo M=Que el pedido se entregue en la mañana

El 88% de los encuestados opinó que el primer factor que consideran para elegir a un mayorista es el de mayor descuento.



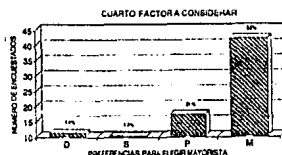
D=Mayor descuento S=Mejor servicio P=Mejor plaza de trabajo M=Que el pedido se entregue en la mañana

El 66% de los encuestados opinó que el segundo factor a considerar para la elección de un mayorista es el de mejor servicio.



D=Mayor descuento S=Mejor servicio P=Mejor plaza de trabajo M=Que el pedido se entregue en la mañana

El 81% de los encuestados opinó que el tercer factor que consideran para elegir a un mayorista es el de mayor plaza de trabajo.



D=Mayor descuento S=Mejor servicio P=Mejor plaza de trabajo M=Que el pedido se entregue en la mañana

El 81% de los encuestados opinó que el cuarto factor que consideran para elegir a un mayorista es el de la entrega de pedido por la mañana.

PREGUNTA 13

Para contratar un nuevo empleado usted considera ciertos aspectos, numere en orden de importancia los que se mencionan a continuación:

Que tenga estudios ()

Que sea alguien conocido ()

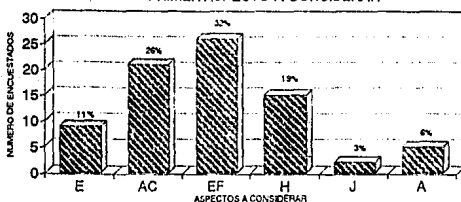
Que tenga experiencia en farmacias ()

Que sea honesto ()

Que sea joven (entre 18 y 28 años) ()

Que sea adulto (entre 29 y 45 años) ()

PRIMER ASPECTO A CONSIDERAR

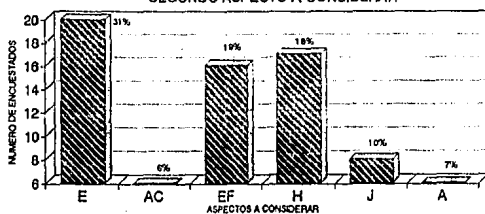


E=Estudios AC=Alguien conocido EF=Experiencia en farmacias

H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 32% de los encuestados opinó que para elegir a un nuevo empleado primero hay que considerar que sea una persona que tenga experiencia en farmacias.

SEGUNDO ASPECTO A CONSIDERAR

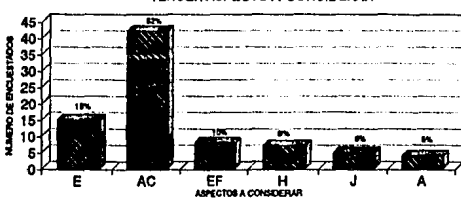


E=Estudios AC=Alguien conocido EF=Experiencia en farmacias

H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 31% de los encuestados opinó que el segundo aspecto a considerar, para elegir a un empleado, es que sea una persona que tenga estudios.

TERCER ASPECTO A CONSIDERAR

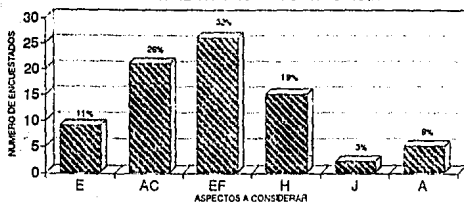


E=Estudios AC=Alguien conocido EF=Experiencia en farmacias

H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 52% de los encuestados opinó que el tercer aspecto a considerar para la elección de un empleado es que sea alguien conocido.

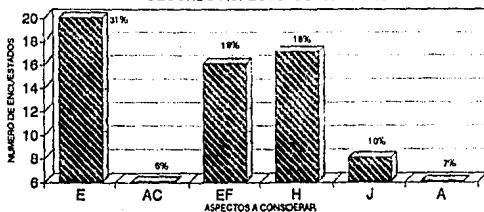
PRIMER ASPECTO A CONSIDERAR



E=Estudios AC=Alguien conocido EF=Experiencia en farmacias
H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 32% de los encuestados opinó que para elegir a un nuevo empleado primero hay que considerar que sea una persona que tenga experiencia en farmacias.

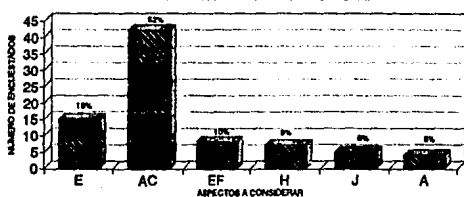
SEGUNDO ASPECTO A CONSIDERAR



E=Estudios AC=Alguien conocido EF=Experiencia en farmacias
H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 31% de los encuestados opinó que el segundo aspecto a considerar, para elegir a un empleado, es que sea una persona que tenga estudios.

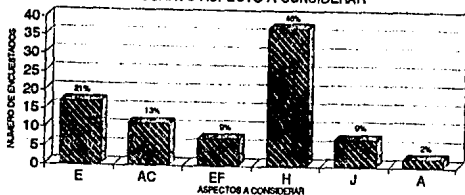
TERCER ASPECTO A CONSIDERAR



E=Estudios AC=Alguien conocido EF=Experiencia en farmacias
H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 52% de los encuestados opinó que el tercer aspecto a considerar para la elección de un empleado es que sea alguien conocido.

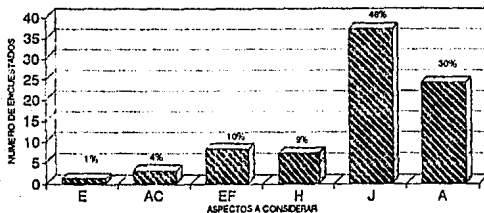
CUARTO ASPECTO A CONSIDERAR



E=Estudios AC=Algun conocido EF=Experiencia en farmacias
H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 46% de los encuestados opinó que el cuarto aspecto a considerar para la elección de un empleado es que sea alguien honesto.

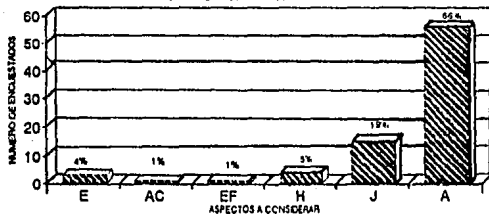
QUINTO ASPECTO A CONSIDERAR



E=Estudios AC=Algun conocido EF=Experiencia en farmacias
H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 46% de los encuestados opinó que el quinto aspecto a considerar, para elegir a un empleado, es que sea una persona joven.

SEXTO ASPECTO A CONSIDERAR

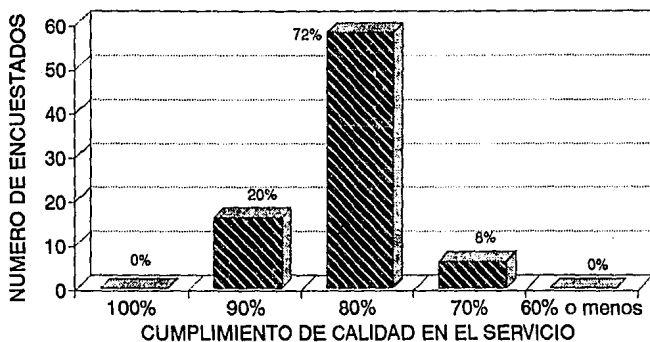


E=Estudios AC=Algun conocido EF=Experiencia en farmacias
H=Honesto J=Que sea joven A=Que sea adulto

El 58% de los encuestados opinó que el séptimo aspecto a considerar, para elegir a un empleado, es que sea una persona adulta.

PREGUNTA 14

Considera usted que el servicio proporcionado a los clientes es de calidad (es decir el cliente obtiene todo lo que pide) en un:

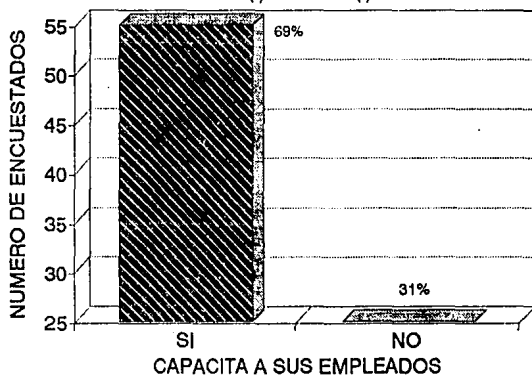


La gran mayoría de los dueños de las farmacias (72%) considero que el servicio proporcionado a los clientes era de calidad en un (80%)

PREGUNTA 15

Capacita usted a sus empleados para que den un mejor servicio?

SI () NO ()

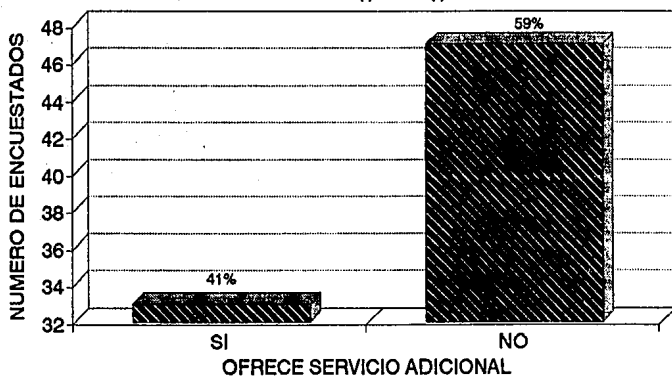


El 69% de los dueños de las farmacias da capacitación (empírica) a sus empleados con la finalidad de que el servicio sea mejor; y el 31% no da capacitación.

PREGUNTA 16

Ofrece usted algun servicio adicional (teléfono, copias, envoltura para regalos, etc.) a sus clientes?

SI () NO ()

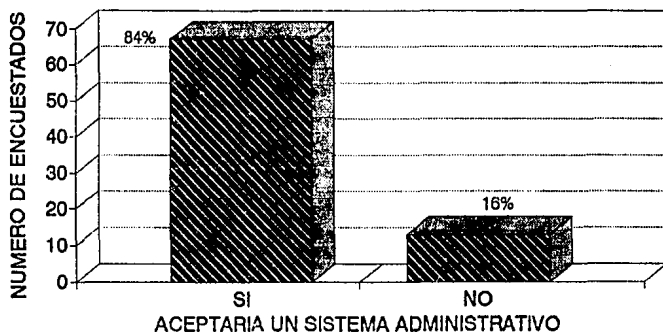


Más de la mitad (59%) de las farmacias no ofrecen servicios adicionales (teléfono, entrega a domicilio, etc.) a sus clientes.

PREGUNTA 17

Un sistema administrativo mejoraria el funcionamiento de su farmacia?

SI () NO ()

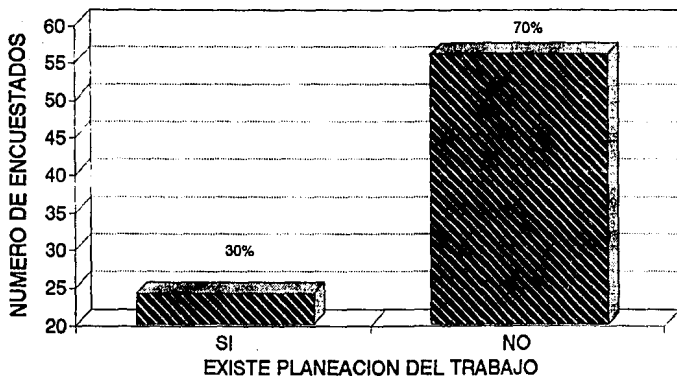


El 84% de los dueños de las farmacias considero que un sistema administrativo ayudaria a mejorar el funcionamiento de su farmacia y el 16% restante dijo que el sistema administrativo no mejoraria el funcionamiento de su farmacia.

PREGUNTA 18

Usted realiza una planeación del trabajo en su farmacia?

SI () NO ()

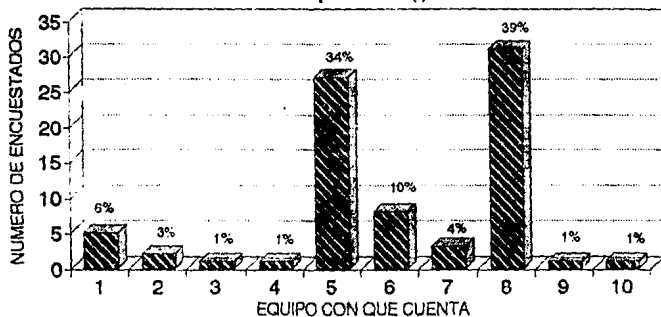


En la mayor parte de las farmacias (70%) los dueños no realizan una planeación del trabajo y la otra parte (30%) si la realiza.

PREGUNTA 19

En su negocio hay: (puede marcar más de un parentesis)

Calculadora para los empleados () Caja Registradora () Computadora ()
Etiquetadora ()

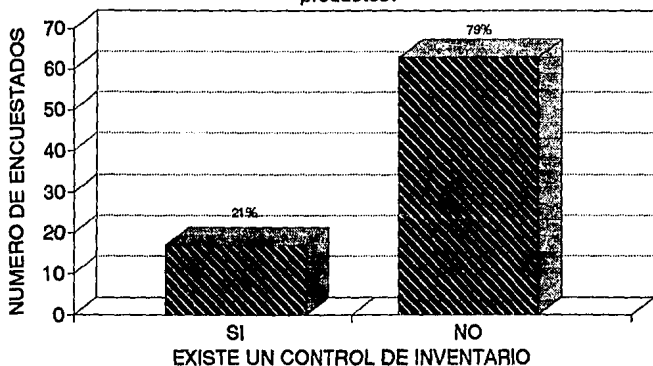


1 CALCULADORA 2 CAJA REGISTRADORA 3 ETIQUETADORA 4 CON NADA 5 CALCULADORA CAJA REGISTRADORA 6 CALCULADORA ETIQUETADORA 7 CAJA REGISTRADORA ETIQUETADORA
8 CAJA REGISTRADORA CALCULADORA ETIQUETADORA 9 CALCULADORA CAJA REGISTRADORA COMPUTADORA 10 CALCULADORA ETIQUETADORA CAJA REGISTRADORA COMPUTADORA

El 39% de las farmacias cuentan con calculadora, caja registradora y etiquetadora y el 34% cuenta con calculadora y etiquetadora.

PREGUNTA 20

En su farmacia cuenta con un control adecuado de su inventario que le permita saber en forma oportuna el número de piezas que tiene de sus productos?



El 79% de las farmacias no cuenta con un control adecuado de su inventario.

5.4.3 Prueba estadística de la hipótesis.

Esta prueba sirve para determinar la significancia de los resultados obtenidos, aceptando o rechazando la hipótesis nula de nuestra investigación. Se tiene que basar en la información contenida en la muestra tomada de la población de interés.

Los valores muestrales se utilizan para calcular un estadístico que funcionará como variable de decisión, a ésta variable de decisión se le llama estadística de prueba. El conjunto de todos los valores posibles que la estadística de prueba puede tomar, se divide en dos zonas o regiones, donde una corresponde a la región en la cual se aceptará la hipótesis y la otra región será aquella dentro de la cual se rechazará la hipótesis. Si la estadística de prueba, al ser calculada a partir de una muestra en particular toma un valor que se encuentre en la región de rechazo, entonces se rechaza la hipótesis nula, y la hipótesis alternativa o de investigación se aceptará. Por otro lado, si la estadística de prueba toma un valor que caiga dentro de la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula o bien se considera que no hubo evidencia suficiente para rechazarla.

Este proceso de decisión está sujeto a dos tipos de errores: el error de tipo I, se da cuando se rechaza la hipótesis nula cuando ésta debería aceptarse. El error tipo II, es cuando se acepta la hipótesis nula cuando ésta es falsa.

HIPÓTESIS NULA

DECISIÓN	CIERTA	FALSA
Rechazar H_0	Error tipo I	Decisión correcta
Aceptar H_0	Decisión correcta	Error tipo II

Aplicandolé tenemos que:

H₀ El 80% de las farmacias (micro-empresas) de la zona sur del D.F. (delegaciones Milpa Alta, Tlalpan y Xochimilco) no requieren de un sistema administrativo de calidad para su desarrollo productivo y empresarial.

H_a El 80% de las farmacias (micro-empresas) de la zona sur del D.F. (delegaciones Milpa Alta, Tlalpan y Xochimilco) requieren de un sistema administrativo de calidad para su desarrollo productivo y empresarial.

La pregunta número 17 del cuestionario, nos ayuda a determinar si se requiere o no un sistema administrativo de calidad, aceptando o rechazando la hipótesis de la investigación. En la pregunta se obtuvo el porcentaje de dueños que están dispuestos a aceptar un sistema administrativo.

Se utilizará la siguiente fórmula para obtener el valor de la estadística de prueba y compararlo con el valor de Z:

$$Z = \frac{P_1 - P_0}{(P_0 \cdot q_0/n)^{1/2}}$$

Donde:

$$P_1 = .84$$

$$P_0 = .80$$

$$q = .5$$

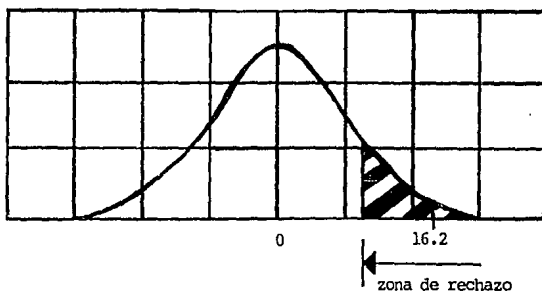
$$n = 81$$

Sustituyendo:

$$Z = \frac{.84 - .80}{(.8 \times .5/81)^{.5}}$$

$$= \frac{0.04}{2.4691}$$

$$Z = 16.2$$



Con la comprobación de la hipótesis, se concluye:

La hipótesis nula (H_0) de la investigación se rechaza, pues la estadística de prueba $Z=16.2$ toma un valor que se ubica en la región de rechazo de H_0 . Por lo tanto, más del 80% de las farmacias (microempresas) de la zona sur del D.F. requieren un sistema administrativo de calidad para su desarrollo productivo y empresarial (H_a).

PROBLEMATICA

PROBLEMÁTICA.

A continuación se mencionan algunos de los elementos que forman parte del diario vivir de las farmacias y que inciden negativamente en su trabajo y por ende en su competitividad.

- Limitada o poca sólida preparación empresarial que tienen los dueños de farmacias, detectado a través del bajo nivel de escolaridad. Considerando suficiente la experiencia obtenida sobre la marcha o en la práctica, o simplemente se basan en conocimientos y habilidades observadas anteriormente.

- Actitudes en un porcentaje importante poco favorables hacia la capacitación para los empleados de la farmacia.

- Limitada capacidad de planeación del negocio, donde aparentemente se lleva a cabo pero no en forma adecuada y por convicción, sino como se presente el día de manera informal y al momento.

- La falta de capacidad tecnológica, donde no se cuenta muchas veces con herramientas básicas como calculadoras o incluso una caja registradora.

- Poca o ninguna probabilidad de participación al personal para buscar nuevas y mejores formas de trabajar, éste aspecto deja de considerar a aquellos que hacen el trabajo, haciéndolos a un lado, siendo que éstos pueden dar una buena opinión de como hacer el trabajo mejor.

- Consideran que la calidad del servicio no se cumple en un 100%, como debería de ser, sino que existe la aceptación de que siempre hará falta algo, sea porque el proveedor no se los trajo o porque ya se agoto y el cliente debe esperar o volver en otra ocasión si desea el producto.

- Limitada elección de proveedores que los hace depender en la mayor de las veces de un sólo proveedor pudiendo así estar sujetos a sus condiciones y requisitos de venta de productos.

- No se cuenta con un proceso adecuado para la contratación de nuevos empleados en la farmacia.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

La actual situación que vivimos en México, nos deja ver el difícil camino que tienen por enfrentar las micro-empresas (incluyendo a las pequeñas y medianas empresas), las cuales, serán empresas, que tendrán que luchar para mantener su posición en el mercado de nuestro país y más aún para intentar competir en el extranjero. No es aventurado decir que la apertura comercial económica, apoyada fuertemente por el actual gobierno de Salinas de Gortari, ha sido demasiado rápida y por ende peligrosa para todos los negocios mexicanos, y de forma especial para las micro-empresas que, junto a las pequeñas y medianas representan más del 90% del aparato productivo de México. Ahora, tendrán que enfrentar no sólo a nuevos y más exigentes consumidores, sino también enfrentar a nuevos y mejores competidores.

La globalización de los mercados y la formación de bloques comerciales parece ya, inevitable, siendo ésta la tendencia mundial prevaleciente. Es, por tanto, apremiante que el sector microempresarial inicie un cambio, busque una reestructuración y transformación, con la finalidad de evitar posibles desapariciones de negocios, buscando no sólo permanecer, sino, intentar crecer, desarrollarse y competir.

De éste modo la farmacia (micro-empresa), tiene ante sí el reto muy grande de mejorar, éstas en gran porcentaje han sido administradas empíricamente, y no bajo un conjunto de conocimientos

debidamente implementados que les proporcionen mayor certeza en el manejo del negocio. Con la nueva perspectiva comercial, la farmacia, como la mayoría de los negocios, tendrá ante sí el reto de ser más competitiva. Se deben buscar nuevas y mejores formas de hacer el trabajo.

Ha sido motivo de agrado en la investigación el hecho de haber encontrado que en la zona sur del Distrito Federal existen algunas farmacias que cuentan con lo suficiente para satisfacer las necesidades de medicamentos que tiene la población. Sin embargo la contraparte, nos muestra que hay una gran cantidad de farmacias, que aún están lejos de contar con un adecuado sistema de trabajo que les aporte seguridad que cualquier negocio desea tener con respecto a su posición en el mercado. La competencia que ya se empieza a hacer presente (farmacias San Isidro), es un ejemplo de que ahora más que nunca, se debe intentar ser más fuerte y decisivo, si se quiere sobrevivir.

Todo esto, antes mencionado, nos impulso ha realizar un sistema administrativo de calidad para farmacias, que presentará a la farmacia una nueva sugerencia de como llevar a cabo sus operaciones básicas de trabajo, éste sistema resulta ser de fácil implementación y bajo costo.

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.

En seguida se presenta una propuesta (sistema administrativo) que se relacionan con los complejos problemas de trabajo, crecimiento y competitividad que enfrenta la farmacia (micro-empresa).

El sistema administrativo ésta formado por los siguientes sub-sistemas:

- Subsistema de control de inventarios.
- Subsistema de compras.
- Subsistema de personal.
- Subsistema de ventas.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS.

El proceso que se debe seguir para tener un mejor control del inventario es el siguiente:

- 1) Determinar universo de productos (¿qué mercancía debo de tener para satisfacer las demandas de mis clientes?) a través de un catálogo de productos, que puede ser proporcionado por el proveedor.

- 2) Fijar un máximo y un mínimo del número de piezas que debe existir de cada uno de los productos. (¿cuántas piezas debo de tener de cada producto?) Estas cantidades se fijarán en base a la observación, ¿cuántas piezas vendo de cada producto, a la semana?

- 3) Se sugiere acomodar los medicamentos por orden alfabético y volumen, y para los que no sean medicamentos por familias. (ver anexo 1)

- 4) El control de los productos se efectuará a través de etiquetas, que se elaboraran para cada uno de los productos con los siguientes datos:(ver anexo 2)
 - Nombre del producto.
 - Código del producto (varia dependiendo del proveedor que se maneja).

Éstas etiquetas hay que colocarlas en el producto correspondiente, con una liga o clip (dependiendo del empaque del producto), antes de que el producto sea acomodado en su lugar.¹⁴ Para facilitar esta tarea, las etiquetas estarán acomodadas en tres cajas, de la siguiente manera:

¹⁴La etiqueta de cada producto se quitará cuando este sea vendido (ver subsistema de ventas).

- ***Caja general:*** en ella se depositarán todas las etiquetas de los productos que salgan del inventario (a la venta). (ver anexo 3)

- ***Caja orden alfabético:*** en ella se colocaran las etiquetas que estaban en la caja general, acomodándolas por orden alfabético. (ver anexo 4)

- ***Caja de productos agotados:*** en esta caja estarán las etiquetas de los productos que estén agotados, también arregladas por orden alfabético. (ver anexo 5)

SUBSISTEMA DE COMPRAS.

El subsistema de compras esta integrado por las siguientes partes:

- ♦ Proveedores.
- ♦ Pedidos.
- ♦ Recepción de mercancía.
- ♦ Archivo de documentos.

♦ PROVEEDORES.

1. Se recomienda manejar 2 proveedores como mínimo.

Con el propósito de tener un surtido más completo de productos. Y de no estar sujeto a las condiciones y requisitos de un solo proveedor.

2. Elegir a los proveedores más convenientes.

De el proveedor depende el 100% del surtido de la farmacia, para la elección de los proveedores o mayoristas se sugiere tomar en cuenta los siguientes criterios, clasificados en orden de importancia :

- 2.1) Surtido: que tenga una extensa variedad de productos, aproximadamente 8,000 nombres de productos (entre medicamentos, perfumería y otros).
- 2.2) Descuento: Que ofrezca un buen porcentaje de descuento financiero (entre 8 y 10%)
- 2.3) Plazo de pago: El plazo ideal son 30 días pero, en muchas ocasiones el proveedor se limita a 15 días, por lo que es conveniente negociar y establecer un crédito de 21 días.
- 2.4) Entrega oportuna: el mayorista debe tener una amplia cobertura territorial, que le permita entregar los pedidos en el transcurso de la mañana (entre las 9:00 y 12:00 horas)

♦ **PEDIDOS**

1. El pedido de los productos se va a realizar diariamente.
2. La cantidad de productos a pedir estará determinada por

el número de etiquetas, de cada uno de los productos, que haya en la caja de orden alfabético o de productos agotados.

♦ **RECEPCIÓN.**

1. Revisar los siguientes aspectos de la mercancía solicitada:
 - Que coincida con lo que está especificado en la factura.
 - El estado físico de los productos recibidos.
 - Los precios (variaciones).
2. Colocar la etiqueta correspondiente a cada producto. (ver anexo 6)
3. Acomodar los productos en su lugar.

♦ **ARCHIVO DE DOCUMENTOS.**

1. Contar con un archivo pequeño para los documentos.
2. Tener un folder con broche para cada proveedor.
3. Perforar las facturas recibidas.
4. Acomodar las facturas, cronológicamente, en el folder correspondiente al proveedor.

SUBSISTEMA DE PERSONAL.

El personal debe de ser elegido a través de: el reclutamiento, la selección, contratación y capacitación.

RECLUTAMIENTO.

Reunir a personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Edad de 18 a 25 años.
- Estudios mínimos de secundaria.
- Que vivan cerca del centro de trabajo.
- Que tengan experiencia en farmacias.
- Que presenten cartas de recomendación (mínimo 2).

SELECCIÓN.

Una vez cubiertos los requisitos anteriores se va a proceder a aplicar un examen de conocimientos (ver anexo 7), a los candidatos de los reclutamientos (mínimo 2 personas), con la finalidad de elegir al mejor candidato.

CONTRATACIÓN.

Después de haber cubierto los requisitos de reclutamiento y selección, y haber aprobado el examen (alguno de los candidatos) con un 90% de respuestas favorables (como mínimo), se procede a la contratación que va a consistir en señalar los derechos y obligaciones que el nuevo empleado tendrá dentro de la farmacia.

CAPACITACIÓN.

La capacitación consiste en enseñar al empleado la manera en como debe de realizar su trabajo.

Al capacitar al empleado de la farmacia se le enseñará:

1. El acomodo de las mercancías de acuerdo al número de líneas de productos que maneja la farmacia.
2. La elaboración de las notas de remisión. (ver anexo)8
3. Que se deben quitar las etiquetas de los productos al ser despachados y colocarlas en la caja general.(ver anexo 3)
4. La manera en que debe tratar al cliente, que consiste en:
 - a) Saludar.
 - b) Preguntarle que desea.
 - c) Rapidez en atención.
 - d) Ampliar información de un producto (si se solicita).
 - e) Despedida cordial.
5. Revisar la mercancía recibida de los proveedores.

SUBSISTEMA DE VENTAS.

Las ventas en la farmacia se realizan al 100% detrás del mostrador y es por ésta razón que los subsistemas de inventarios, compras y personal son vitales.

En el proceso de ventas van a intervenir el empleado y la cajera(o).

El empleado realiza lo siguiente:

1. Atención al cliente:
 - Saludo.
 - Disposición de servicio.
2. Búsqueda del producto:
 - Identificar la localización del producto.
 - Rapidez en la búsqueda.
3. Informa sobre el importe de el o los producto(s) que le solicitan.
4. Llenado de la nota.(ver anexo)8
 - 1) Una vez aprobado el importe, el empleado llena la nota con rapidez y pide al cliente que pague en la caja.
 - 2) Quita las etiquetas de los productos y las coloca en la caja general.
5. Envoltura; busca la envoltura adecuada y acerca el producto a la caja.

El cajero(a), puede ser el encargado o el dueño, realiza las siguientes actividades:

- 1) Anota el efectivo que se introduce en la caja al iniciar el día, en un formato (ver anexo9).
- 2) Cobra los productos que despacha el empleado.
- 3) Entrega los productos que cobro.
- 4) Al finalizar el día cuenta el efectivo de la caja y lo anota en un formato. (La cantidad obtenida menos lo que metió en la caja por la mañana, debe de coincidir con el corte de caja).

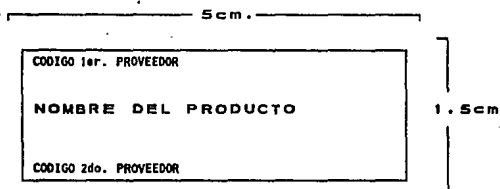
ANEXOS

**FAMILIAS DE PRODUCTOS QUE DEBEN DE EXISTIR EN
UNA FARMACIA**

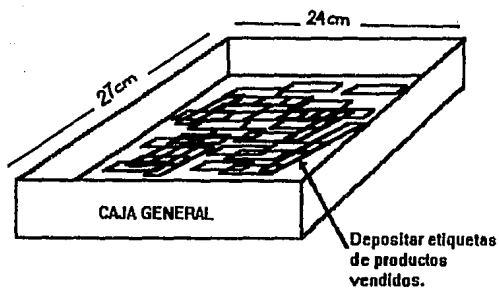
No.	DESCRIPCIÓN
1.	Medicinas de patente.
2.	Aerosoles y sprays para el cabello.
3.	Artículos para bebé (lociones, talcos, aceites, etc.)
4.	Artículos y enjuagues dentales.
5.	Barnices para uñas.
6.	Biberones, mamilas, chupones y mordederas.
7.	Brillantinas para el cabello.
8.	Bronceadores y protectores solares.
9.	Cepillos dentales.
10.	Cepillos y peines para el cabello.
11.	Ceras y cremas depilatorias.
12.	Cigarros, cerillos y encendedores (opcional).
13.	Cosméticos.
14.	Cotonetes.
15.	Cremas líquidas para piel.
16.	Cremas sólidas para piel.
17.	Desodorantes.
18.	Dulces nacionales y extranjeros (opcional).
19.	Endulzantes bajos en calorías.
20.	Esponjas.
21.	Irigadores, duchas vaginales y cómodos.
22.	Jabones de tocador y medicinales.
23.	Jaleas, gel y mouse para cabello.
24.	Leches y alimentos en polvo.
25.	Líquidos y tratamientos para el cabello.
26.	Materiales y artículos de curación.
27.	Medicamentos populares en sobre.
28.	Pañales y toallas sanitarias.
29.	Parches.
30.	Pastas dentales.
31.	Perfumes y lociones para caballero.
32.	Perfumes y lociones para dama.
33.	Pilas.
34.	Pomadas protectoras para labios.

No.	DESCRIPCIÓN
35.	Pomadas y ungüentos varios.
36.	Preservativos.
37.	Productos homeopáticos.
38.	Quita esmaltes.
39.	Rastrillos, hojas y artículos para rasurar.
40.	Rebotica.
41.	Rollos y artículos fotográficos.
42.	Shampoos y enjuagues para el cabello.
43.	Soluciones para lentes de contacto.
44.	Talcos.
45.	Termos.
46.	Tintes para el cabello.
47.	Tratamientos y cremas especiales para cara.
48.	Tratamientos y cremas especiales para pies.
49.	Varios.

**ETIQUETA DE INVENTARIO
PARA CADA UNO DE LOS
PRODUCTOS**

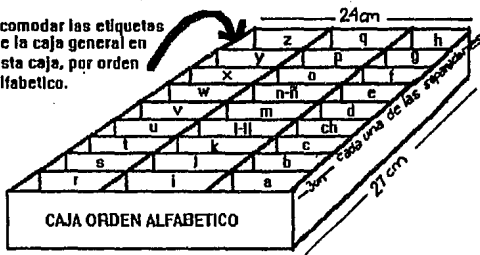


CAJA GENERAL PARA ETIQUETAS



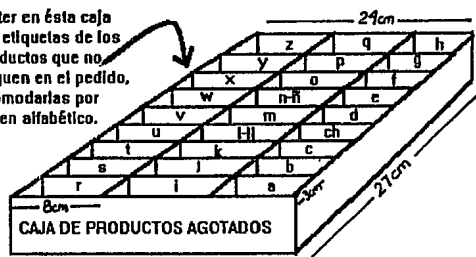
**CAJA ORDEN ALFABETICO
PARA LAS ETIQUETAS DE
LA CAJA GENERAL**

Acomodar las etiquetas de la caja general en ésta caja, por orden alfabético.



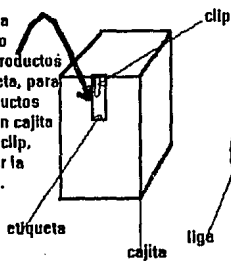
CAJA DE PRODUCTOS AGOTADOS

Meter en ésta caja
las etiquetas de los
productos que no
lleguen en el pedido,
acomodarias por
orden alfabético.



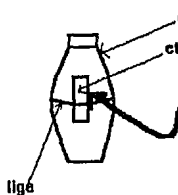
COMO COLOCAR LAS ETIQUETAS

Colocar a cada uno de los productos la etiqueta, para los productos que traen cajita usar un clip, para fijar la etiqueta.



envase
etiqueta

Y para los productos que vienen envasados usar una liga para fijar la etiqueta.



El examen que se aplicará al candidato para trabajar en la farmacia, será como el que a continuación se expone:

EXAMEN

1. Realice las siguientes operaciones (tiempo 10 minutos).

$$\begin{array}{r} 390 \\ +120 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 452 \\ +375 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 13,521 \\ + 8,978 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 8,522 \\ +3,276 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 151.76 \\ +325.12 \\ \hline \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 150 \\ -112 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 8,178 \\ -5,172 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 15,850 \\ -13,321 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 8,764 \\ -7,493 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 336.19 \\ -49.31 \\ \hline \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 47.20 \\ \times 14 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 8,353.10 \\ \times 20 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 350 \\ \times 7 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 819.19 \\ \times 18 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 987 \\ \times 79 \\ \hline \end{array}$$

$$3 \overline{)150} \quad 6 \overline{)3,218} \quad 10 \overline{)15,320} \quad 4 \overline{)8,971} \quad 5 \overline{)8,951}$$

2. Escriba sobre las líneas las equivalencias que se piden (tiempo 3 minutos).

1Kg.=_____gramos 1/2Kg.=_____gramos 1/4Kg.=_____gramos
 1L.=_____ml. 1/2L.=_____ml. 250ml=_____Litros.
 750mg.=_____kg. 150ml=_____Litros 500ml.=_____Litros

3. Mencione 5 productos y diga que laboratorios los producen (tiempo 5 minutos).

	PRODUCTO	LABORATORIO
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____
4.	_____	_____
5.	_____	_____

4. Mencione 5 presentaciones de productos medicinales (tiempo 3 minutos).

1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____
5.	_____

5. Ordene alfabeticamente, en forma de lista, los siguientes productos, (tiempo 8 minutos).

-Caladryl	-Zovirax	-Melbin	-Canderel
-Binotal	-Tempra	-Advil	-Ampesid
-Zorbenal	-Adalat	-Metamucil	-Mejotal
-Tinaderm	-Biclin	-Cafiaspirina	-Histiacil
-Melox	-Zofran	-Tiaminal	-Peptobismol

CONTROL DE CAJA

FECHA _____

HORA _____

1. CAMBIO PARA ABRIR.

MONEDAS NS _____

BILLETES NS _____

TOTAL NS _____

CORTE DE CAJA

MONEDAS

BILLETES

NOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE		CANTIDAD	IMPORTE
NS 0.10	_____	NS _____	NS 2.00	_____	NS _____
NS 0.20	_____	NS _____	NS 5.00	_____	NS _____
NS 0.50	_____	NS _____	NS 10.00	_____	NS _____
NS 1.00	_____	NS _____	NS 20.00	_____	NS _____
NS 2.00	_____	NS _____	NS 50.00	_____	NS _____
NS 5.00	_____	NS _____	NS 100.00	_____	NS _____
NS10.00	_____	NS _____			
NS20.00	_____	NS _____			
2. TOTAL DE MONEDAS	NS _____		3. TOTAL DE BILLETES	NS _____	

VALES

CONCEPTO

IMPORTE

_____	NS _____
_____	NS _____
_____	NS _____
_____	NS _____
_____	NS _____
4. TOTAL DE VALES	NS _____

2. TOTAL DE MONEDAS NS _____

3. TOTAL DE BILLETES NS _____

4. TOTAL DE VALES NS _____

5. GRAN TOTAL NS _____

5. GRAN TOTAL NS _____

MENOS

1. CAMBIO PARA ABRIR NS _____

TOTAL DE CORTE NS _____

MENOS

TICKET DE CAJA NS _____

DIFERENCIA NS _____

OBSERVACIONES: _____

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

- Aburto Jímenez, Manuel, Administración por Calidad. 1a. ed., CECSA, México, 1992.
- Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos. Ed. Trillas, México, 1976.
- Castro Morales, Efraín, Farmacias y Farmacéuticos en México. Ed. Sestante, S.A. de C.V. México, 1992.
- Chiarlone, Quintín, Historia de la Farmacia. Ed. Imprenta de José M. Ducazal, Madrid, 1865.
- García de Leon Campero, Salvador, La Micro, Pequeña y Mediana Industria en México y Los Retos de la Competitividad. 1a. ed., Diana, México, 1993.
- Kras, Eva S., La Administración Mexicana en Transición. Ed. Iberoamericana, México, 1991.
- Levin, Richard I., Estadística para Administradores. Ed. Printice Hall, México, 1981.
- Mancebo del Castillo, Manuel, El Administrador y su Entorno Dentro de la Administración. 1a. ed., Limusa, México, 1992.

Matthies, Leslie H., Recursos Humanos en el Diseño de Sistemas Administrativos. Ed. Limusa, México, 1989.

Mendenhall, Reinmuth, Estadística para Administradores y Economía. Ed. Iberoamericana, México, 1981.

Münch Galindo, Lourdes, Fundamentos de Administración. Ed. Trillas, México, 1993.

Rodríguez Valencia, Joaquín, Cómo Administrar Pequeñas y Mediana Empresas. 2a. ed., ECASA, México, 1992.

Rodríguez Valencia, Joaquín, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos. Ed. ECASA. México, 1992.

Rodríguez Valencia, Joaquín, Introducción a la Administración con Enfoque de Sistemas. Ed. ECASA, México, 1990.

Rojas Soriano, Raúl, Guía para Realizar Investigaciones Sociales. 5a. ed., Plaza y Valdés, México, 1989.

Stevenson, William J., Estadística para Administración y Economía. Ed. HARLA, México, 1981.