



**PROYECTO FINAL
MEDICAL SHOP**



TALLER DEL EMPRENDEDOR

Lic. ESTEFY DARANY CASTRO
PEREYRA

Medicina humana

7mo semestre

Proyecto final

14 de enero de 2021

Berriozabal, Chiapas

Integrantes

Citlali Guadalupe Perez Morales

Itzel Jaqueline Ramos Matambu

- NOMBRE DE LA EMPRESA: “MEDICAL SHOP” (consumidora y distribuidora de insumos hospitalarios y equipo medico)
- DESCRIPCIÓN: esta empresa distribuye y comercializa un amplio surtido en las mejores marcas para uso hospitalario, materiales ortopédicos, rehabilitación, amplio surtido en material de curación desechables, equipos de diagnóstico, instrumental y mobiliario para el servicio de salud. GIRO comercialización en compra y venta de insumos médicos
- UBICACIÓN: Calle I de marzo, N° 69 Barrio de la merced CP 29249, San Cristóbal de las Casas Chiapas
- TAMAÑO: MICRO EMPRESA

FODA



- 1.- específicamente para médicos, enfermeros, estudiantes de medicina, enfermería y fisioterapeutas y rehabilitación.
- 2.- descuento del 5% para estudiantes y para el personal medico en la compra de \$2000 un descuento de 10% Ofertas en dias especiales
- 3.- asegurar el producto y dar garantía
- 4.- conseguir clientes por marketing y consérvalos por la calidad de producto que se les vende

- 5.- acudir a redes sociales como facebook instagram, para darnos a conocer y medios de comunicación como radio.
- 6.- 1. Marketing y ventas 2. Facturación y cobranza 3. Desarrollo y entrega del producto o servicio 4. Atención a clientes
- 7.- Trabajar de forma colaborativa,
- Gestionar la documentación, lo que incluye tanto la seguridad, supervisión y orden en la gestión documental al permitir el control de cambios y de versiones en la redacción de documentos
- Controlar las tareas pendientes y las últimas actividades realizadas
- Vigilar las facturas impagadas y vencidas y la morosidad de los clientes.

- Gestionar el tiempo y los recursos de acuerdo a los plazos y directrices internas.
- Analizar los diferentes datos e información variopinta que se genera en mi empresa.
- 8 para el cliente externo Para tenerlo satisfecho y feliz; el cliente externo debe ser comprendido, bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, confianza y sobre todo sentirse escuchado, ya que si todas estas se ponen en práctica se tendrá un cliente satisfecho y feliz, y con toda seguridad seguirá adquiriendo nuestros productos y solicitando nuestros servicios Para el cliente interno mostrarle una actitud de ayuda, respeto, comodidad, empatía, satisfacción, apoyo o una cara amigable; cada una de ellas es lo que debemos ofrecerle a nuestro cliente interno.









MARKETING

- **SEGMENTACIÓN** -San cristobal de las casas Chiapas, México, el rango de edad se encuentra entre 16 años de edad y 40 años de edad, para consumo universitario y laboral. Para consumo personal se encuentra de 30 años hasta 60 años de edad , 50% son mujeres y 50% hombres 70% foráneos y 30% estudiantes y médicos de la localidad.
- **Características:** Está pensado para personas de clase C, que acostubran a llegar 6 personas diarias con diferentes necesidades con predominio jóvenes universitarios (enfermeros), los productos que más utilizan son guantes, cubre bocas, suturas, baumanómetros, estetoscopios, gorro quirúrgicos, equipo de venoclisis, estuches de disección, soluciones intravenosa, muestran mayor interés cuando se establece días de promoción.
- **OBJETIVO** Satisfacción de la necesidad de: Empresa chiapaneca que se preocupa por las necesidades de las personas que requieran de nuestros productos Satisfacción de un deseo: le empresa satisface la necesidad de las personas que necesiten material e insumos médicos Solución a un problema: Facilita el producto de mejor calidad para nuestros clientes

PROTOTIPO

MEDICAL SHOP Inicio Inspira Sobre nosotros Contacto Carrito

EQUIPAMIENTO CLINICO

			
BANDEJA DE BAÑO ALUMINICO 239.00 MXN	MESA PLEGANTE 160.00 MXN	CAMA HOSPITALARIA SENCILLA 720.00 MXN	CAMA HOSPITALARIA 22,000.00 MXN
			
MESA PAUTADA 1,750.00 MXN	MESA DE BAÑO 3,440.00 MXN	CARRIL CAMILLA 1,450.00 MXN	CARRIL DE CURACIONES 1,279.00 MXN

REGLAMENTO INTERNO NORMA Y ASISTENCIA DE TRABAJO ARTÍCULO

- 1: El empleado debe llegar puntual 10min antes de su apertura
- ARTÍCULO 2: El empleado debe de llegar debidamente uniformado “camisa blanca con logo de la empresa” pantolon de mezclilla. Zapatos confortd
- ARTÍCULO 3: El empleado debe registrar la hora de entrada y salida en el checador
- ARTÍCULO 4: El mpleado debe tener una buena actitud ante al cliente
- ARTÍCULO 5: eEl empleado debe ser ordenado, responsable y tener limpia su área de trabajo
- ARTÍCULO 6: El empleado debe utilizar un lenguaje adecuado, fácil que el cliente comprenda.
- ARTÍCULO 7: El empleado no debe de discriminar al cliente por su condición, sexual, econocmica, etnia, raza o color.
- ARTÍCULO 8: El empleado debe estar capacitado sobre el estado de ventas
- ARTÍCULO 9: El empleado presta atención y debe ser paciente a lo que el cliente pida o solicite
- ARTÍCULO 10: El empleado debe tener honestidad ante el cobro del producto y cierre de cajas

REGLAMENTO DE VENTAS ARTÍCULO

- **ARTICULO 1:** Todo trabajador que ingrese a medical shop. Tiene la obligación de conocer el contenido del presente reglamento, por tal motivo se les proporcionará un ejemplar del mismo, cuya recepción debe ser comprobada mediante firma.
- **ARTÍCULO 2:** Al momento de su ingreso, el nuevo trabajador recibirá instrucciones sobre el horario, las responsabilidades y obligaciones inherentes de su puesto y turnos de trabajo.
- **ARTÍCULO 3:** Todos los derechos de los trabajadores se regularan por las leyes vigentes en el país.
- **ARTÍCULO 4:** Las obligaciones más importantes del trabajador son: -Desempeñar sus actividades con honestidad y eficacia, de acuerdo a las responsabilidades de su puesto de trabajo y a las instrucciones que reciba de su superior. -Cumplir las normas y obligaciones. -Informar a sus superiores si considera necesario modificar o mejorar la seguridad de su puesto de trabajo.

- Permanecer en su lugar de trabajo durante el horario estipulado 9:00 am | 4:00pm y | 6:00 a | 9:00, dedicando las horas establecidas a la atención de las actividades que le han sido asignadas, no pudiendo abandonar su puesto sin la previa autorización del jefe inmediato.
- ARTÍCULO 5: Las principales obligaciones de la empresa son: -Cumplir y hacer cumplir las normas que recoge el presente reglamento interno de trabajo. -Cumplir con sus responsabilidades de remuneraciones al personal, respetando las leyes vigentes y los convenios colectivos. -Cumplir y hacer cumplir todas las normas de seguridad y salud ocupacional, velando constantemente por la salud y bienestar de los trabajadores y por la seguridad de las instalaciones.
- ARTÍCULO 6: La empresa se compromete a promover el respeto mutuo y la cordialidad entre todos los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- ARTÍCULO 7: Si el trabajador desea presentar un reclamo o queja podrá hacerlo siempre que lo considere necesario de forma verbal o por escrito.
- ARTÍCULO:8: Respetar el horario establecido de receso para los trabajadores
- ARTÍCULO 9: El vendedor tiene derecho a ser respetado
- ARTÍCULO 10: El empleado tiene derecho a un receso de 2 horas
- ARTÍCULO 11: El empleado tiene derecho a un periodo vacacional
- ARTÍCULO 12 : El empleado tiene derecho de a días de asueto
- ARTÍCULO 13: El empleado tiene derecho a un seguro medico

- ARTÍCULO 14: Tiene derecho a pedir permiso 3 veces al mes, justificando la falta de no ser así se le descontará un 10% (por los días que falte)
- ARTÍCULO 15: El empleado tiene derecho a la indemnización por accidentes de trabajo
- ARTÍCULO 16: En caso que el empleado llegue a fallecer dentro del contrato de trabajo tiene derecho a recibir una indemnización por defunción
- ARTÍCULO 17: El empleado tiene derecho a un aguinaldo
- ARTÍCULO 18: El empleado en caso de solicitar renuncia tiene derecho a una carta de recomendación
- ARTÍCULO 20: El empleado tiene derecho a recibir su pago \$ 2,300 quincenales en tiempo y forma.

REGLAMENTO DE ENTRADA Y SALIDA DEL PRODUCTO

- ARTICULO 1: Los productos que entren al almacén deberán ser bajos con cuidados y evitar que se lastimen.
- ARTICULO 2: Realizar inventario del los productos que entran al almacén
- ARTÍCULO 3 Realizar el registro de cada uno de los productos al sistema de base
- ARTÍCULO 4: Verificar la entrada y salida del almacén
- ARTÍCULO 5: Verificar los datos del cliente para su correcta envío
- ARTICULO 6 Realizar la entrega en tiempo y forma del producto
- ARTÍCULO 7: Registro expedido del producto del almacén.
- ARTÍCULO 8: Realizar inventario mensual
- ARTICULO 9: Realizar inventario del los productos en mal estado ARTÍCULO 10: Los encargados del almacén tienen derecho a solicitar su equipo de protección (fajas, cascos, guantes y zapatos especiales)

REGLAMENTO DEL ÁREA FINANCIERA

- ARTÍCULO 1: El empleado encargado de caja deberá realizar correctamente el cobro del producto
- ARTÍCULO 2: El empleado encargado de caja deberá realizar el corte de caja al termino de turno Derechos de los clientes
- ARTÍCULO 1: El cliente tiene derecho a ser atendido con respeto tolerancia.
- ARTÍCULO 2: El cliente tiene derecho a devoluciones del producto en un lapso de 20 dias presentando tiket o factura
- ARTÍCULO 3: El cliente derecho a recibir su producto en tiempo y forma (en caso que sea compras en la plataforma en línea)
- ARTÍCULO 4: El cliente tiene derecho de reclamar su descuento
- ARTÍCULO 5: El cliente tiene derecho a realizar quejas o sugerencias reglamento de la plataforma en línea A
- RTÍCULO 1: El cliente estará sometido a ciertos términos y concusiones de la empresa

- ARTÍCULO 2: El cliente tiene un lapso de pago de 48 hr a partir de la fecha y hora de compra
- ARTÍCULO 3: El cliente debe estar consiente de los cargos y comisiones del envío del producto
- ARTÍCULO 4: El cliente en caso de que el producto llegue en malas condiciones tiene derecho a pedir reembolso o a sustituir el producto
- ARTICULO 5: Tiene derecho a reembolso en 20 días

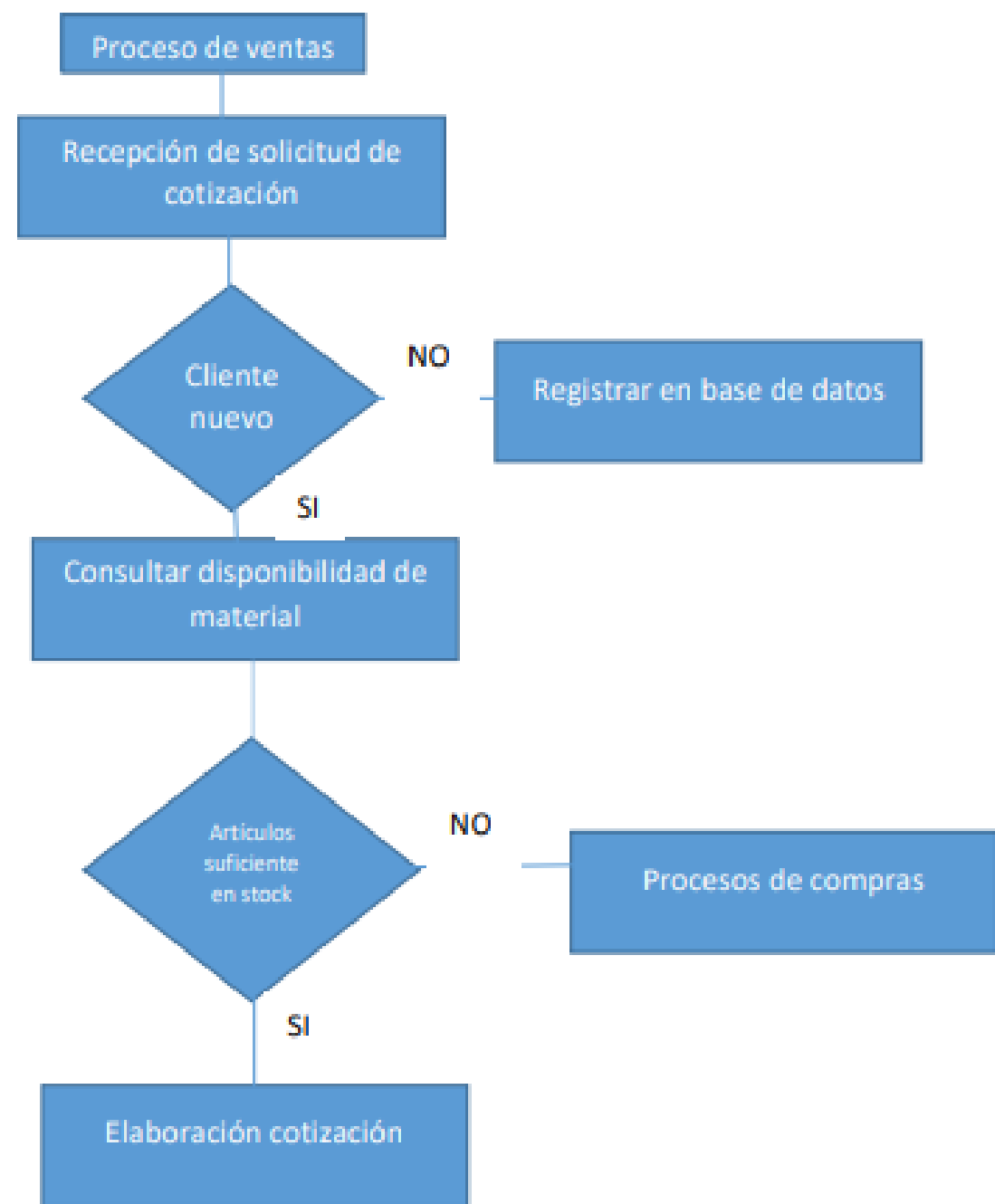
ARTICULO 6: El cliente debe exigir que los precios de oferta y descuentos se respeten

ARTICULO 7: El cliente tiene derecho a facturar su producto o a pedir una nota en línea

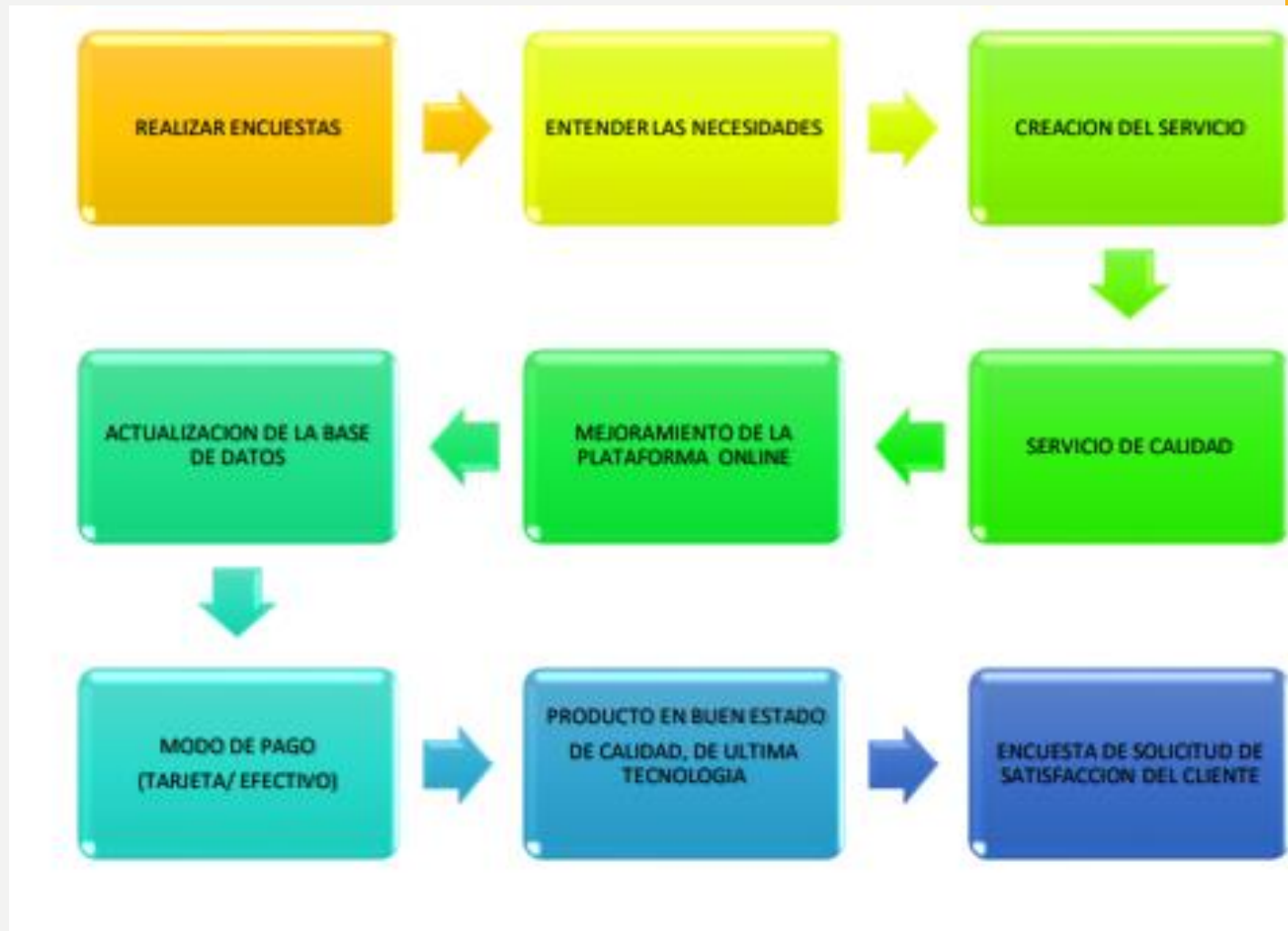
AREAS FUNCIONALES



ANALISIS DE FLUJO



- Fijar objetivos de satisfacción del cliente, para conducir la ejecución de los procesos. Nuestra empresa se preocupa por la satisfacción del cliente por lo tanto nuestro objetivo siempre será entregar un producto de buena calidad y accesible para el cliente por eso fijamos los siguientes puntos



- 3. - desarrollar las actividades de mejora entre los protagonistas del proceso. nuestra empresa considera que en este punto los encargados para realizar dicho proceso son el jefe de operaciones, área de marketing, área de tecnología de la información y el área de innovación por lo tanto se les dará cursos de capacitación para poder brindar mejor servicio
- jefe de operaciones: realizar encuestas entender las necesidades creación del servicio servicio de calidad mejoramiento de la plataforma online actualización de la base de datos modo de pago (tarjeta/ efectivo) producto en buen estado de calidad, de última tecnología encuesta de solicitud de satisfacción del cliente supervisión de solicitud y entrega del producto, verificar cliente correcto y producto correcto, empaquetado
- área de innovación y área de tecnología: estas dos áreas trabajaran juntas una se encargara de realizar productos atractivos para el cliente y la otra área de subirla a la plataforma
- área de marketing encargado de realizar ofertas pertinentes y difundirlas por el medio social(facebook, instagram, pinterest,) y realizar propaganda

- Responsabilidad e involucramiento de los actores del proceso. Nuestro servicio en línea se compromete y se responsabiliza en entregar en tiempo y forma los productos que se soliciten , ofreciendo también una atención a clientes de manera eficaz proporcionando confianza para adquirir nuestros productos y nuestros encargados de área de atención a clientes estarán dispuestos a responder cada una de sus dudas. nuestro enfoque para el mejoramiento del servicio es la introducción de un servicio exprés con un minina cuo

INTRODUCCIÓN A ESTADOS FINANCIEROS.

GASTOS FIJOS	
RENTA DEL LOCAL.	\$4.000.00
SERVICIOS PULICOS	\$1,000.00
PUBLICIDAD Y MARKETING	\$10,000.00
PAGO DE LA PLATAFORMA ONLYNE	\$8,500
TELFONO / INTERNET	\$600
SERVICIO DE SELLOS Y ETIQUETAS EMPAQUETAMIENTO	\$5,000.00
GASTO DE IMPUESTOS	\$ 5,000.00
GASTO DE OPERACIÓN	\$113.000
GASTO DE SERVCIO DE PAQUETERIA	\$ 5000.00
TOTAL	\$39,213.00

GASTOS VARIABLES

GASTOS POR MANTENIMIENTO	\$7,000.00
--------------------------	------------

Plan de trabajo “medical shop”

Renta del local	01 de septiembre al 05 de septiembre
ADQUISICION DE LOS PRODUCTOS	07 de septiembre al 07 de octubre
Equipo e instalaciones	08 de octubre al 24 de octubre
Adquisición de transporte	12 de octubre al 17 de octubre
Compra de la página de venta online	19 de octubre al 22 de octubre
Contratación de personal	08 de octubre al 24 de octubre
Establecimiento de políticas de relaciones de trabajo	20 de octubre al 22 de octubre
Inducción del personal	08 de octubre al 24 de octubre
capacitación del personal del área virtual	08 de octubre al 24 de octubre
Periodo de prueba	24 de octubre al 24 de noviembre
Distribución de áreas funcionales	4 de noviembre al 5 de noviembre
Funciones específicas por puesto.	6 de noviembre al 7 de noviembre
Diseño de medios publicitarios.	9 de noviembre al 23 de noviembre
Fijación de precio definitivo.	9 de noviembre al 23 de noviembre
Definición de medios de promoción.	9 de noviembre al 23 de noviembre
Marco legal de la organización (requisitos, trámites, etcétera).	9 de noviembre al 23 de noviembre
Objetivos del área contable y financiera.	9 de noviembre al 13 de noviembre
Objetivo del área organizacional.	9 de noviembre al 13 de noviembre
Diagrama de flujo de la empresa.	10 de noviembre
Descripción del proceso de ventas.	11 de noviembre al 12 de noviembre
Objetivos de marketing y producción (corto, mediano y largo plazos).	14 de noviembre al 18 de noviembre
Revisión de los objetivos generales de la empresa.	14 de noviembre y 15 de noviembre

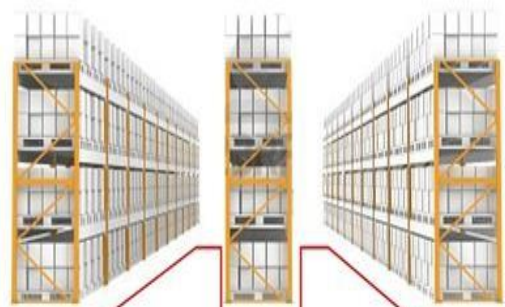
Definición de encuesta.	16 de noviembre al 18 de noviembre
Definición de información a investigar sobre el segmento.	15 de diciembre al 19 de diciembre
Identificación de ventajas y distingos competitivos.	21 de noviembre al 11 de diciembre
Objetivos a corto, mediano y largo plazos.	22 de noviembre al 01 de diciembre
Justificación de la empresa, nombre, misión y visión.	10 de diciembre al 11 de diciembre
Proceso creativo, generación y selección de ideas, así como el análisis FODA.	15 de diciembre al 16 de diciembre

INVENTARIO

CODIGO	PRODUCTO	DESCRIPCION	STOK INICIAL	ENTRADA	SALIA	TOTAL
M001	MESA PUENTE	INDIVIDUAL	100	36	5	131
M002	MESA DE ANESTESIA	INDIVIDUAL	100	42	2	140
M003	MESA DE RIÑON	INDIVIDUAL	100	2	8	106
M004	MESA PASTEUR	INDIVIDUAL	100	5	2	103
S001	SILLAS DE RUEDAS	INDIVIDUAL	100	5	10	105
T001	TRAPIES	INDIVIDUAL	100	15	10	115
T 002	TRAPIES SOFISTICADO	INDIVIDUAL	100	15	6	109
MQX01	MESA QUIRURGICA	INDIVIDUAL	100	2	1	101
MQX02	MESA DE MAYO	INDIVIDUAL	100	10	1	109
SAB01	SABANAS QUIRURGICAS	INDIVIDUAL	100	70	96	74
BAT03	BATAS QUIRURGICAS	INDIVIDUAL	100	70	90	80
GOR004	GORROS QUIRURGICOS	INDIVIDUAL	100	70	90	80
EQCX20	EQUIPO DE CIRUGIA	PAQUETE DE 9 PZS	100	50	56	94
EST002	ESTETOSCOPIO	INDIVIDUAL	100	2	3	99
EDX10	ESTUCHE DE DIAGOSTICO	INDIVIDUAL	100	2	3	99
SUT002	NYLON 0	CAJA CON 20	100	50	70	80
SUT003	NYLON 00	CAJA CON 20	100	50	60	90
SUT004	NYLON 000	CAJA CON 20	100	50	68	82
SUT005	CROMICO 0	CAJA CON 20	100	50	75	75
SUT006	CROMICO 00	CAJA CON 20	100	50	90	60
SUT007	VICRYL	CAJA CON 20	100	50	23	127
SUT008	SEDA	CAJA CON 20	100	50	5	145
SUT009	POLIDAXONE	CAJA CON 20	100	50	23	127
SUT010	ACERO	CAJA CON 20	100	50	23	127
SUT011	POLYPROPYLENE	CAJA CON 20	100	50	23	127
SUT012	POLYGLYCOLIC ACID	CAJA CON 20	100	50	23	127
SUT013	CATGUT CROMICO	CAJA CON 20	100	50	23	127
SUT014	CATGUT SIMPLE	CAJA CON 20	100	50	67	83
SOL01	SOLUCION FISIOLÓGICA	INDIVIDUAL	100	70	67	83
SOL02	SOLOCION MIXTA	INDIVIDUAL	100	60	45	115
SOL003	SOLUCION GLUCOSADA AL 10%	INDIVIDUAL	100	60	65	95
SOL04	SOLUCION GLUCOSADA AL 5%	INDIVIDUAL	100	60	43	117
GU001	GUANTES	CAJA CON 100 PZAS	100	60	98	62
GU002	GUANTES QUIRURGICO N6	CAJA CON 100 PZAS	100	30	55	75

ASIGNACION

CODIFICACIÓN POR ESTANTERÍA



1 2 3 4 5 6

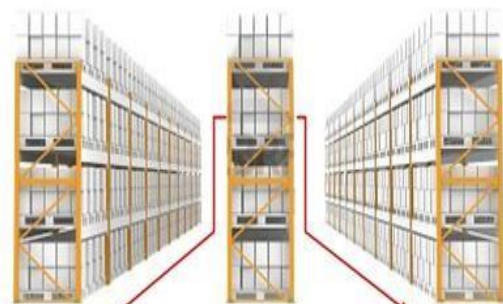
01	08
02	07
03	06
04	05
05	04
06	03
07	02
08	01

01	08
02	07
03	06
04	05
05	04
06	03
07	02
08	01

01	08
02	07
03	06
04	05
05	04
06	03
07	02
08	01

1 2 3 4 5 6

CODIFICACIÓN POR PASILLO



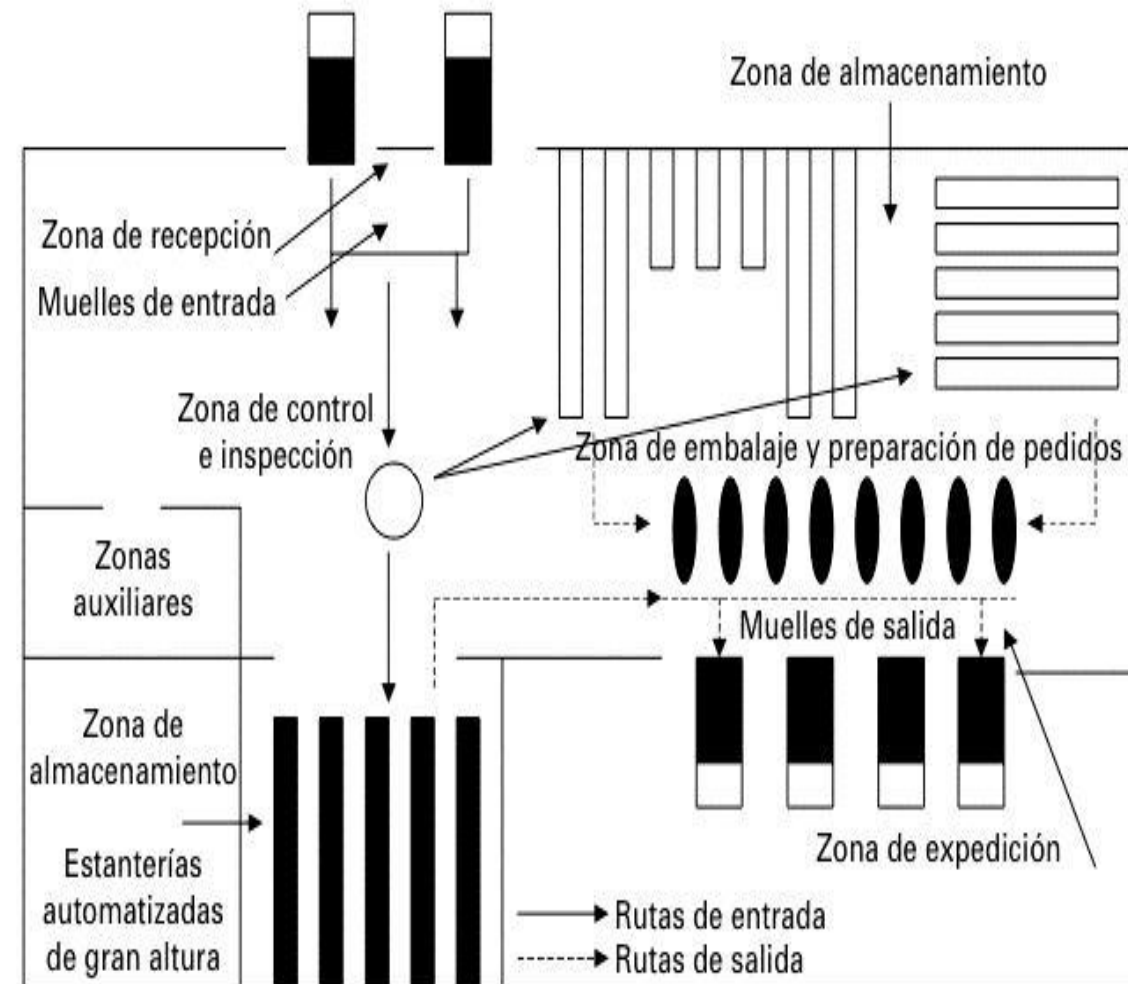
1 2 3

01	15
03	13
05	11
07	09
09	07
11	05
13	03
15	01

16	02
14	04
12	06
10	08
08	10
06	12
04	14
02	16

01	15
03	13
05	11
07	09
09	07
11	05
13	03
15	01

1 2 3



CATEGORIZACIÓN DE MERCANCÍA

Categoriza tus mercancías, puedes colocar las de menor rotación en la parte superior del almacén y los de mayor rotación o peso en la parte inferior. En esta parte deberás de ver de acuerdo a tu empresa, los productos que tengan o no más movimiento dentro de la empresa.

- Planta alta

se colocara en estantes todo el material por medio de cajas como soluciones, cajas de bisturí, batas etc. ordenarlo de lo más frágil a lo más soportable, en caso de las batas y guantes ordenándolo por color y talla.

- Planta baja

Se colocaran todos los mobiliarios de gran tamaño ordenado por número

- Zona de expedición

Estarán los productos sellados empaquetados con sus respectivas etiquetas.

IDENTIFICACIÓN DE ARTÍCULOS

