



**ANALISIS DE UN CASO DE DIRECCION A TRAVES DEL  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

**NOMBRE DEL ALUMNO: JOSE JONATHAN GORDILLO  
HERNANDEZ**

**NOMBRE DEL PROFESOR: DIEGO ALEXIS ESPONDA  
DOMINGUEZ**

**GRADO: 7°**

**GRUPO: SEMIESCOLARIZADO**

**CARRERA: LICENCIATURA EN DERECHO**

**FECHA: 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023**

## **INTRODUCCION**

El presente análisis está elaborado con la finalidad de conocer y comprender más sobre la organización de las empresas tomando en cuenta la dirección y control del proceso administrativo. En la actualidad existen una gran variedad de empresas, las cuales necesitan ser administradas de forma eficiente y rentable para mantenerse activas. Es interesante conocer más acerca del tema ya que engloba varios aspectos, uno de los más importantes es el riesgo, pues este juega un papel indispensable en una empresa.

Los administradores conducen de forma racional actividades, para ello se lleva a cabo la planeación, organización, dirección y control sin este proceso bien implementado las empresas no tendrían un crecimiento.

Como ejemplo de este proceso tome en cuenta la empresa conocida como Farmacias Guadalajara S.A de C.V, siendo esta una empresa reconocida a nacional.

## **PLANIFICACION**

Farmacias Guadalajara es una empresa dedicada a la compra- venta de medicamentos, perfumería, fotografía, hogar, alimentos, panadería, carnes frías, entre otros. Es una empresa mexicana que avanza, se consolida y tiene como finalidad la satisfacción total de sus clientes. Cuenta con una amplia experiencia en la distribución de medicamentos de alta especialidad, crónicos y generales. Así mismo tiene un gran equipo de trabajo formado por profesionales farmacéuticos y colaboradores capacitados, lo cual les permite brindar atención especializada a todos los que demanden los servicios que se ofrecen.

Los principales objetivos que busca la empresa son:

Tener un excelente servicio a clientes, amplio surtido de productos y servicios, desarrollo de su persona, las mejores ubicaciones, precios justos y competitivos.

Por consiguiente ser referenciados al sector salud a nivel nacional por su espíritu emprendedor y su oferta de alto valor agregado.

Busca ser una empresa líder a nivel nacional en venta de prestación de servicios integrales y distribución de insumos.

## **ORGANIZACIÓN**

Para el funcionamiento de la empresa se llevan procesos. Existe una jerarquía que se muestra a continuación.

- Cajero:

Todo el personal que labora en esta empresa empieza como cajero. Su función principal dentro de la empresa es recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, de igual manera se encarga de verificar el abastecimiento de productos en el área de autoservicio y la promoción de productos de impulso mismos que son esenciales para aumentar comisiones.

También tiene como tareas realizar inventarios de su área de trabajo. Tiene también como principal mandato la recepción de los clientes por lo que el cajero (a) debe contar con buena actitud y presentación para darle un buen servicio.

- Mostrador de alimentos o encargado de alimentos:

Es el encargado del área de carnes y embutidos, su función principal es tener limpia el área y dar mantenimiento, se encarga de poner precios a los productos y hacer sus ofertas, llevar control de entradas y salidas de estos mismos y sus caducidades.

Este colaborador cuenta como pieza clave en la sucursal, ya que se encarga también de la elaboración del pan que es uno de los productos más vendidos y conocidos de la empresa.

Otra tarea importante es la realización de inventarios, él es el encargado de entregar cuentas de esa área.

- Mostrador de medicina:

Este está enfocado en el área de medicamentos y se encarga de surtir las recetas médicas y lo que el cliente necesite del rango de salud.

Debe tener conocimiento sobre la clasificación farmacéutica y como está organizada dicha área para dar una atención eficaz y rápida debido a que es el área de alta demanda (medicamentos caros, patentes, genéricos, controlados, suplementos e insumos médicos).

Es responsable del surtido de medicamentos y cobro del mismo. Realiza inventarios, acomoda y organiza los productos que llegan.

- Suplente:

Como su nombre lo dice se encarga de reemplazar a los jefes para cualquier operación que se necesite en caso de que el jefe no se encuentre.

Su función es supervisar que los cajeros tengan suficiente cambio, que las cajas no excedan el dinero que deben tener, hacer cortes de caja, entregar el dinero al banco

que lo recoge y firmar electrónicamente en los procedimientos de cobro o envío de remesas, cambio o devolución de productos o medicamentos.

Es también un colaborador comodín, le otorgan otras tareas.

- Encargado nocturno:

Se encarga de la tienda en el turno nocturno, organiza al equipo de trabajo, reparte actividades, recibe camión de carga y está encargado de mantener en orden la bodega junto con el jefe tercero.

- Jefe tercero:

Encargado de la organización de ofertas, productos de impulso, acomodo de mercancía según planogramas, revisa cambios de turno y mantenimiento de la bodega con el encargado nocturno.

Es el que implementa ideas para aumentar las ventas.

- Jefe segundo:

Encargado de la constante capacitación del personal y supervisión del área de alimentos. En ocasiones debe representar al jefe primero ya que trabajan de la mano.

- Jefe primero:

Es la máxima autoridad de la sucursal, se encarga de reclutar personal y de la toma de decisiones sobre la sucursal. Es encargado de organizar los inventarios generales de la tienda, de mandar los horarios de los trabajadores, aprobar permisos, incapacidades y de informar el avance de cada uno para el ascenso de sueldos y puestos.

- Gerente:

Este encargado de supervisar las sucursales de una región, tiene como responsabilidad del crecimiento de la empresa por lo que en sus visitas se asegura de que se estén cumpliendo las metas según su plan de trabajo.

Resuelve conflictos y vela por el bienestar de los trabajadores.

## **DIRECCION**

Para una buena organización debe haber un líder que de ordene, ejecute y supervise. El jefe encargado de turno debe:

- ✓ Repartir actividades a cada trabajador según su área de trabajo (inventarios, cambio de precios, limpieza, acomodo de medicamentos, caducidades, etc.), que todos trabajen por igual y terminen la tarea asignada.
- ✓ Lleva acabo el cumplimiento de normas, que el personal lleve su uniforme y sea puntual, que evite distracciones como el uso del celular, etc.
- ✓ Fomentar un buen ambiente laboral mediante la comunicación para poder trabajar en equipo, ya que en la institución se trabaja con varias personas de diferentes ideas.
- ✓ Promover el cumplimiento de objetivos, que todos tengan la misma meta que son los intereses de la empresa
- ✓ Inculcar valores como el respeto, la honestidad, la empatía, compañerismo y sobre todo el amor al trabajo, estos son algunos valores que permiten crecer personalmente y como empresa.
- ✓ Tomar en cuenta las necesidades de los trabajadores

De todo esto, el personal recibe como motivación:

- ❖ Sueldo que es bastante atractivo, siendo mejor que el de cualquier otra empresa en la región (\$3,000 quincenales más comisiones).
- ❖ Comisión esta va dependiendo de las ventas que tenga la empresa, por eso es importante el cumplimiento de objetivos, regularmente son comisiones elevadas (\$1,000 por quincena).

- ❖ Premio por empleado del mes gracias a la puntualidad, tener el mínimo de cancelaciones y devoluciones en caja.
- ❖ Otros como prima dominical con el 30% más del salario diario o días festivos pagados el doble.
- ❖ Lo más esperado por los trabajadores el aguinaldo y reparto de utilidades.

Farmacias Guadalajara creo una porra especialmente para sus colaboradores dejando en alto el nombre de la empresa, dando un momento de unidad y convivencia entre el personal, esta se dice al inicio de la jornada, al igual que todos los días antes de la porra hay un tiempo para dar a conocer las inconformidades o las fallas como personal y como se puede solucionar o mejorar lo que no esté dando buenos resultados.

## **CONTROL**

El control de las operaciones se da a conocer gracias a diferentes formas de evaluación, como las siguientes:

- Normas de rendimiento y estándares: la empresa tiene cierta cantidad que recuperar cada mes, lo cual indica que va en crecimiento y la población la está prefiriendo, esto nos permite saber si estamos alcanzando un rendimiento real.
- El desempeño de los empleados, si el objetivo se cumple eso quiere decir que como empleados están haciendo bien su trabajo.
- El gerente como encargado de llevar el control de las sucursales debe evaluar si los objetivos son muy grandes para la sucursal y ajustarlo dependiendo de los resultados que se tengan.

El gerente de farmacias Guadalajara de la región hace por lo menos una visita a cada sucursal por lo menos una vez al mes, para evaluar constantemente el rendimiento de la empresa y de esta manera obtener mejores beneficios.

## **CONCLUSION**

Este trabajo me lleva a ampliar mi concepto sobre la dirección en el proceso administrativo ya que es un elemento muy importante dentro de la empresa Farmacias Guadalajara o cualquier otra organización empresarial para su buen funcionamiento. Tener un control nos permite evaluar los resultados y saber si estos son adecuados a los planes y objetivos que sigue la empresa.

Solamente a través de esto se pueden observar los errores y corregir las fallas de determinada empresa para que todo marche conforme a lo planificado.

El control debe llevarse en cualquier nivel de la institución, garantizando de esta forma que se cumplan los objetivos. Considero que debe realizarse en cada una de las actividades laborales y de esta forma se podría prevenir errores o en su consecuencia resolver los problemas de manera eficaz y en el menor tiempo posible las fallas que se presenten.