

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA

LUIS ALBERTO BARCO ORTIZ

COD. 1094265054

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
PAMPLONA

2018

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA

LUIS ALBERTO BARCO ORTIZ

COD. 1094265054

Informe presentado como requisito final para optar al título

De: Administrador de Empresas

Supervisor de Practica:

Samuel Duarte Moreno Figueroa

SEGUNDO INFORME

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PAMPLONA

2018

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	7
GENERAL .....	8
ESPECÍFICOS .....	8
1.INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL UNIDROGAS S.A .....	9
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	11
1.2.1 MISIÓN.....	11
1.2.2 VISIÓN .....	11
1.2.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA .....	12
1.2.4 Valores Corporativos. ....	13
1.2.5 POLITICA DE CALIDAD .....	14
1.3 DIAGNÓSTICO .....	15
1.3.1 Departamento de Contabilidad.....	15
1.3.2 Departamento de Cartera.....	15
1.3.3 Departamento de Personal.....	15
1.3.4 Departamento de Bodega .....	15
1.3.5 Departamento de Sistemas .....	16
1.3.6 Departamento de Compras .....	16
1.3.7 Departamento de Ventas Institucionales .....	16

1.3.8 Departamento de Ventas Directas .....	17
1.3.9 Droguerías .....	17
1.3.10 Departamento de Calidad .....	18
1.3.11 Recurso Humano .....	18
MATRIZ DOFA INSTITUCIONAL .....	19
1.3.7 ESTRCTURA ORGANIZATIVA .....	21
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA .....	22
1.4.1 Misión .....	22
1.4.2 Descripción .....	22
1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA .....	23
1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	24
1.5.1 Título .....	24
1.5.2 Objetivos .....	24
1.5.3 Objetivo General .....	24
1.5.4 Objetivos Específicos .....	24
1.5.5 Justificación .....	25
Cronograma de actividades .....	26
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	27
2.1 TITULO .....	27

2.1.1 IMPORTANCIA DE REALIZAR Y CONTROLAR EL INVENTARIO EN UNA EMPRESA.....	27
2.1.2 TECNICAS DE UN BUEN INVENTARIO.....	28
2.2 RECOLECCION DE EVIDENCIAS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA. .....	29
2.3 APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO DEL FORMATO DE CONTROL DE INVENTARIO.....	31
2.4 ANLIISIS DE RESULTADOS Y VIABILIDAD DEL FORMATO.....	32
2.4.1 FORMULACION DE LA ENTREVISTA.....	32
2.4.2 FORMATO DE ENTREVISTA.....	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
ALCANSES DE LA PRACTICA.....	36
BIBLIOGRAFIA.....	37

## ABSTRACT

Within the professional framework it should be noted that the labor market is increasingly competitive and narrow, where opportunities are very few and the challenge of young professionals is to find a job where to work since the work experience has become a fundamental factor for national companies.

As a business administration practitioner I intend to propose the improvement proposal in the audit area of the company UNIDROGAS SA in the city of Bucaramanga, which is a company dedicated to the distribution and marketing of medicines, for this I could observe the inconsistencies that were presented when the audit team made the respective visits to the points of sale, where the missing or leftover drugs were delayed in the processes performed by the audit team, so I came up with the idea of proposing a format for the stock inventory control where there is a support of entry and exit of drugs transferred between drugstores.

The business practice becomes important, since it is the first approach that we have as students to a real work experience and that in turn helps us apply the theoretical and practical knowledge acquired in professional preparation, leads us to know the reality of the world of work and what is the responsibilities of the workers, the experience of working as a team, of meeting schedules and the management of scenarios typical of our profession such as customer service, work under pressure, competition management, among others.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del marco profesional cabe destacar que el mercado laboral es cada vez más competitivo y estrecho, donde las oportunidades son muy pocas y el reto de los jóvenes profesionales es lograr encontrar un puesto de trabajo donde desempeñarse ya que la experiencia laboral se ha convertido en un factor fundamental para las empresas nacionales.

Como practicante de administración de empresas tengo la intención de plantear la propuesta de mejoramiento en el área de auditoría de la empresa UNIDROGAS S.A en la ciudad de Bucaramanga, que es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de medicamentos, para esto pude observar las inconsistencias que se presentaban cuando el equipo de auditoría realizaba las respectivas visitas a los puntos de venta, donde los faltantes o sobrantes de medicamentos presentaban retraso en los procesos desempeñados por el equipo de auditoría, de tal forma me surgió la idea de plantear un formato para el control de stock de inventarios donde quede un soporte de entrada y salida de los medicamentos transferidos entre droguerías.

La práctica empresarial cobra importancia, ya que es el primer acercamiento que tenemos como estudiantes a una verdadera experiencia laboral y que a su vez nos ayuda aplicar los conocimientos teóricos-prácticos adquiridos en la preparación profesional, nos lleva a conocer la realidad del mundo laboral y cuáles son las responsabilidades de los trabajadores, la experiencia de trabajar en equipo, de cumplir horarios y el manejo de escenarios propios de nuestra profesión como es la atención al cliente, el trabajo bajo presión, el manejo de la competencia, entre otros.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Diseñar una propuesta de mejoramiento partiendo de las inconsistencias encontradas en la etapa de práctica profesional, y poder dar solución a necesidades que se presenten en el departamento de auditoria y UNIDROGAS S.A.

### **ESPECÍFICOS**

- Analizar las tareas y procesos que se llevan a cabo en el área de trabajo por parte del departamento de auditoria.
- Desarrollar tareas que se me asignen como auxiliar de auditoria de forma responsable para entregar resultados positivos a la empresa.
- Diseñar una propuesta que genere impacto y contribuya al mejoramiento de los procesos y tareas desarrolladas por el departamento de auditoria.



## **1.INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL UNIDROGAS S.A**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.**

UNIDROGAS S.A. es una compañía privada (familiar), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez Solano quien es el dueño y Representante Legal. La empresa cuenta con domicilio en la calle 56 No 22-54 y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaria novena del circulo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A, reformo sus estatutos y en adelante se denominara “UNION DE DROGUISTAS DE LOS SANTANDERES S.A, UNIDROGAS S.A”; teniendo como objeto social la “adquisición, distribución, venta y dispensación de toda clase de productos farmacéuticos para consumo humano o animal, cosméticos, perfumería en general y demás productos químicos”.

Desde ese entonces UNIDROGAS S.A ha adquirido un carácter de Posicionamiento Progresivo Aumentando Participación En El Mercado incrementando su cobertura nacional en el oriente, costa, eje cafetero, centro y Leticia con cerca de 405 puntos de venta representados en cadenas de droguería propia y aliada; entre las propias se pueden mencionar los dispensarios Unidrogas y la cadena de droguerías Alemana. Hoy cuenta con sedes administrativas en Barranquilla, Bogotá, Cúcuta, Medellín y Bucaramanga; con 35 años en el mercado UNIDROGAS S.A es fuente de empleo y progreso Regional.

UNIDROGAS S.A. ha cumplido a plenitud las etapas de diseño, implantación, revisión y mejora necesarias para la implementación efectiva de su sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, el cual le brinda a la compañía un estilo de

vida competitivo en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano.

Optimizando procesos y buscando siempre la mejora continua, como resultado de la auditoria de otorgamiento realizada por el ICONTEC se obtuvo un concepto favorable por parte del equipo auditor, indicando que la Certificación del Proceso de Comercialización y Distribución de Medicamentos para el Consumo Humano a través de Licitaciones y Ventas Directas, es todo un hecho desde 2013.

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

### **1.2.1 MISIÓN**

UNIDROGAS S.A tiene como Misión Proveer medicamentos para el consumo humano a través de un excelente servicio a los mejores precios del mercado, con los mejores estándares de adquisición y garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, además de la eficacia de nuestros productos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y al desarrollo de la región; logrando un crecimiento permanente de nuestros colaboradores y un rendimiento justo a sus accionistas.

### **1.2.2 VISIÓN**

En 2025 UNIDROGAS S.A será líder a nivel nacional por el excelente servicio de distribución y comercialización de medicamentos para el consumo humano, expandiendo su campo de acción en la región andina y supliendo las necesidades de los clientes con procesos y servicios de calidad cumpliendo con el compromiso de mejora continua contribuyendo a la salud y bienestar de los clientes.

### **1.2.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

La empresa UNIDROGAS S.A. ha definido como objetivos de calidad los siguientes:

Disponer de un amplio surtido de productos que nos presente siempre como la primera opción de compra y conduzca a la fidelización de nuestros clientes.

Establecer una cultura de servicio al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.

Suministrar a nuestros clientes productos farmacéuticos en condiciones de oportunidad, flexibilidad y buen manejo, brindando el respaldo que requieren.

Satisfacer las necesidades de nuestro mercado objetivo por medio del desarrollo del plan de mercadeo, alcanzando así cada una de las metas propuestas por la compañía.

Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas, aprovechando la experiencia y conocimiento del negocio.

Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan orientar sus acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Establecer y mantener la infraestructura necesaria para garantizar el soporte a las operaciones de la empresa, generando oportunidades para la concentración de esfuerzos en la razón de ser del negocio.

#### **1.2.4 Valores Corporativos.**

**Enfoque al Cliente:** Concentración de esfuerzos y recursos de la empresa para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de los mismos.

**Aliados Estratégicos:** Generación de valor y crecimiento, en forma mancomunada, con sus proveedores.

**Desarrollo Integral:** Bienestar integral proporcionado al talento humano con que se cuenta, mediante la proyección e impulso de sus habilidades, capacidades y recursos.

**Gestión Responsable:** Preocupación continua por el entorno, materialización del compromiso que tiene la organización con el desarrollo de la sociedad circundante, cuidado e impulso de la población y del medio ambiente.

**Orientación al Logro:** Generación de valor económico para proyectarse al futuro y brindar bienestar a inversionistas, asegurando el cumplimiento de las metas trazadas y la operación en procura del alcance de los objetivos propuestos.

### **1.2.5 POLITICA DE CALIDAD**

UNIDROGAS S.A. tiene como política satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus requisitos, garantizando siempre un adecuado stock de medicamentos, lo cual redundará en su beneficio y fidelización, apoyados en el talento humano de nuestros colaboradores, en sistemas tecnológicos adecuados y en el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

## **1.3 DIAGNÓSTICO**

### **1.3.1 Departamento de Contabilidad**

Realiza operaciones contables y financiera de la empresa que inciden en los resultados para la toma de decisiones gerenciales, es un departamento conformado por profesionales (Contador Público), y auxiliares contables que de manera sistemática controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

### **1.3.2 Departamento de Cartera**

Es el encargado de administrar y promover la liquidez de la empresa, así como la verificación de los cobros y pagos oportunos realizado por los clientes, para dar rotación a los recursos y cumplir sus compromisos económicos con sus proveedores.

### **1.3.3 Departamento de Personal**

Es el encargado de desarrollan actividades tales como el control de asistencia, formulación y pago de nómina, concesión de permisos, entrevistas de inducción, control de descuento en nómina, registros y estadísticas del personal, participación en la contratación colectiva (convenios con instituciones educativas), responsabilidad frente a la seguridad Social de cada empleado, prevención de riesgos laborales, entre otras funciones basadas sobre todo en la relación permanente con la parte laboral.

### **1.3.4 Departamento de Bodega**

Cumple con el almacenamiento, manipulación y distribución de los fármacos, bajo la responsabilidad de mantener un stock suficiente de suministros en cada uno de los puntos de venta, llevando un registro de entrada y salida de mercancía, para un mayor control de su inventario.

### **1.3.5 Departamento de Sistemas**

Tiene por objetivo mantener los sistemas informáticos de la empresa y de los equipos, colaborando con la optimización de los procedimientos administrativos, Apoyo sistémico de las actividades de cada departamento y otras dependencias de UNIDROGAS, además es responsables de mantener y administrar las redes, sistemas y equipos de los diferentes puntos de venta.

### **1.3.6 Departamento de Compras**

Es el encargado de realizar las adquisiciones de productos necesarios, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado para su comercialización, tener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos y asegurar la cantidad de materiales indispensables. Se preocupa por mantener buenas relaciones con los proveedores los cuales se justifican en descuentos comerciales que le permiten mayor distribución en el mercado.

### **1.3.7 Departamento de Ventas Institucionales**

Mantiene las relaciones directas desde sus puntos de venta con convenios realizados tanto con distintas IPS como EPS para la entrega de medicamentos a los usuarios de las diferentes entidades de salud; así como de la respectiva facturación y verificación de todos los requisitos establecidos para su entrega valida y la rendición de informes los cuales permiten controlar la buena gestión de todos los convenios de la empresa con las demás entidades.



### **1.3.8 Departamento de Ventas Directas**

El departamento de ventas es el que se encarga de la distribución y venta de los productos y dar seguimiento día a día de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales y clientes. En este departamento se prepara día a día el pedido de ventas a manufactura según su requerimiento y trabaja en conjunto con mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y ofertas. El telemercaderista a través del uso innovador de equipos y sistemas de telecomunicaciones parte de la categoría de ventas personales que va al cliente, de ahí sus funciones como investigación de mercado, atención al cliente, recepción de órdenes de compra, actualización de bases de datos, entre otras.

### **1.3.9 Droguerías**

Conformado por un grupo de coordinadores y supervisores en las diferentes zonas del país los cuales se encargan de velar por la buena gestión del cada una de las droguerías que conforman UNIDROGAS, regulados bajo políticas que debe cumplir cada empleado involucrado en la empresa lo cual genera beneficios para las dos partes promoviendo el orden y la eficiencia en sus operaciones, los cuales se ven reflejados en sus resultados.

### **1.3.10 Departamento de Calidad**

Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos. Es este caso debemos decir que este tipo de sistema de gestión de calidad debe evaluarse y poseer la certificación o el registro otorgado por el correspondiente organismo, de ahí la importancia del aseguramiento de la calidad en mantener el registro calificado de la ISO: 9001 /2008 realizada por el ICONTEC.

### **1.3.11 Recurso Humano**

UNIDROGAS S.A. Tiene un equipo humano altamente preparado para la atención y asesoría de nuestros clientes y para el despacho oportuno de la mercancía, con responsabilidad y eficiencia. Más de 600 trabajadores encargados y siempre con un objetivo en común, prestar el mejor de los servicios.

## MATRIZ DOFA INSTITUCIONAL

<p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES INTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buen nombre para la creación de alianzas con otras empresas.</li> <li>2. Industria farmacéutica con un alto poder adquisitivo.</li> <li>3. Empresa en expansión a nivel nacional.</li> <li>4. Empresa generadora de empleo en sus diferentes áreas.</li> <li>5. Creación de estrategias para seguir creciendo en el mercado.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejores oportunidades laborales por la competencia.</li> <li>2. Crecimiento constante de la competencia.</li> <li>3. Ingreso de nuevos competidores en el mercado.</li> <li>4. Altos costos de distribución de mercancía.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Productos de excelente calidad.</p> <p>Empresa con laboratorio y marca propia en el mercado.</p> <p>Excelente relación con entidades financieras.</p> <p>Compromiso laboral para el crecimiento en el mercado.</p> <p>Empresa posicionada y reconocida en el mercado.</p> <p>Certificación INVIMA por INCONTEC</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Su gran crecimiento y expansión a nivel nacional le permite tener una visión más clara para la creación de alianzas y ejecución de proyectos que contribuyan con el crecimiento y posicionamiento de la empresa en el mercado nacional.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear alianzas más fuertes con los laboratorios asociados a la empresa para ser más competitivos y ofrecer productos de excelente calidad a precios cómodos.</li> <li>2. Capacitar constantemente al personal operativo y mejorar la calidad de vida de ellos para que se sientan comprometidos con la empresa y contribuyan al crecimiento y posicionamiento de la misma.</li> </ol>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca inversión en tecnología de punta.</li> <li>2. Limitación en cuanto a capacitación del personal.</li> <li>3. Empresa que no cuenta con transporte propio para la distribución de sus productos.</li> <li>4. Apertura de puntos de venta sin previo estudio de mercado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar constantemente investigación de mercado para la apertura de puntos y conocer la viabilidad para la inversión.</li> <li>2. Ampliar la cobertura en ventas bajo las nuevas tendencias de la industria farmacéutica para seguir creciendo en el mercado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar constantemente promociones para mantenerse posicionados en la mente de los consumidores.</li> <li>2. Realizar un estudio para ejecutar la viabilidad de implementar una flota para el transporte de los productos a nivel nacional y regional.</li> </ol>



## **1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA**

### **1.4.1 Misión**

Ejercer control y emitir un diagnóstico integral oportuno e imparcial sobre todas las operaciones de la organización, para alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

### **1.4.2 Descripción**

El área de trabajo en la cual se lleva a cabo el desarrollo de la práctica empresarial, es el departamento de auditoria, la cual está conformado por profesional contable, tres asistentes y cinco auxiliares de auditoria. Este departamento está vinculado a procesos de supervisión y con objeto de tener garantías de que la actividad operacional de la empresa se realiza con criterios de eficacia, oportunidad que integran debidamente los Procesos.

De esta manera es el encargado de la evaluación permanente de los diferentes procedimientos desarrollados en UNIDROGAS. Tiene entre sus funciones el control de pólizas de seguro de la empresa, revisión de los gastos financieros y administrativos, realización de conciliaciones bancarias, verificación de inventarios y sus respectivos ajustes, entre otras que por su naturaleza de funciones se presenten.

### **1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA**

- Realización de inventarios en las droguerías Alemana, MedicateL y Coofarma.
- Realización de cardex en las droguerías Alemana, MedicateL, Coofarma y bodega.
- Revisión de vencimientos de los medicamentos.
- Entrega de informes al departamento de auditoría.
- Realizar conciliaciones de inventario cada vez que se audite las droguerías o bodega.

## **1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.5.1 Título**

FORMATO PARA CONTROL DE INVENTARIO DONDE SE PUEDA OBSERVAR DE FORMA OPORTUNA LAS SALIDAS Y ENTRADAS "TRANSFERENCIAS" DE PRODUCTOS FARMACOS DE CADA PUNTO DE VENTA.

### **1.5.2 Objetivos**

#### **1.5.3 Objetivo General**

DISEÑO DE FORMATO PARA CONTROL DE INVENTARIO DONDE SE PUEDA OBSERVAR DE FORMA OPORTUNA LAS SALIDAS Y ENTRADAS "TRANSFERENCIAS" DE PRODUCTOS FARMACOS DE CADA PUNTO DE VENTA.

#### **1.5.4 Objetivos Específicos**

Recolectar evidencias donde se demuestre la necesidad de diseñar y aplicar el formato de control de inventario "transferencias" entre puntos de venta.

Aplicar prueba piloto del formato para control de inventario "transferencias" en los puntos de venta de Bucaramanga.

Analizar los resultados obtenidos y la viabilidad para implementar el formato de control de inventario en los puntos de venta de forma permanente.



### **1.5.5 Justificación**

Partiendo de la labor realizada como practicante y auxiliar de auditoria pude observar falencias en los procesos de stock de inventario de cada uno de los puntos de venta, donde la transferencia de productos entre droguerías es muy frecuente y no se maneja ningún soporte de dichas salidas y entradas de medicamentos, lo cual ocasiona faltantes o sobrantes a la hora de realizar inventarios por parte del equipo de auditoria interna. Dichas transferencias ocasionan retraso en los procesos realizados por el equipo de auditoria en cada una de sus visitas a los puntos de venta.

Con la elaboración, diseño y puesta en marcha del formato en los puntos de venta de Bucaramanga, podre observar el comportamiento y control del stock de inventario de cada punto de venta, con el fin de mejorar las transferencias de medicamentos entre droguerías, y que cada punto de venta presente soporte de las entradas y salidas de medicamentos cuando se le requiera. Ya que cumpliendo mis funciones como auxiliar de auditoria pude observar el retraso en el proceso que dichas transferencias de medicamentos entre droguerías ocasionaban al momento de realizar el inventario por parte del equipo de auditoria interna, ya que los administradores de cada punto de venta presentaban inconsistencias con dichas transferencias, donde muchas veces no tenía ni idea hacia donde salía el medicamento transferido y tocaba recurrir a los movimientos del producto entre la zona, tarea que solo puede visualizar y realizar el señor supervisor de la zona a cargo.

Con la puesta en marcha de dicha propuesta se podrá controlar el stock de inventario de cada punto de venta ya que dejará soporte de las transferencias de medicamentos entre droguerías "entrada y salida" que a su vez traerá una mejora en el proceso de inventario que realiza el equipo de auditoria interna.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD.	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Inicio practicas	X						
Conocimiento de la empresa	X						
Identificación de la falencia		X					
Diseño de la propuesta			X X				
Entrega del primer informe				X			
Puesta en marcha de la propuesta				X X X X			
Entrega de segundo informe					X		
Análisis de los resultados						X	
Entrega informe final						X	

## **2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **2.1 TITULO**

FORMATO PARA CONTROL DE INVENTARIO DONDE SE PUEDA OBSERVAR DE FORMA OPORTUNA LAS SALIDAS Y ENTRADAS "TRANSFERENCIAS" DE PRODUCTOS FARMACOS DE CADA PUNTO DE VENTA.

#### **2.1.1 IMPORTANCIA DE REALIZAR Y CONTROLAR EL INVENTARIO EN UNA EMPRESA.**

El control del inventario es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas, además de un factor fundamental para el control de costes y rentabilidad de una empresa. Una mala administración puede ser la culpable de generar clientes descontentos o insatisfechos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la compañía a la quiebra.

Se puede decir que el inventario es capital en forma de material, ya que éste tiene un valor para las compañías, sobre todo para aquellas que se dedican a la venta de productos. Es por esto que es de suma importancia, ya que permite a la empresa cumplir con la demanda y competir dentro del mercado.

### **2.1.2 TECNICAS DE UN BUEN INVENTARIO**

Automatización de los pedidos atreves de sistemas informáticos.

Controles periódicos del inventario.

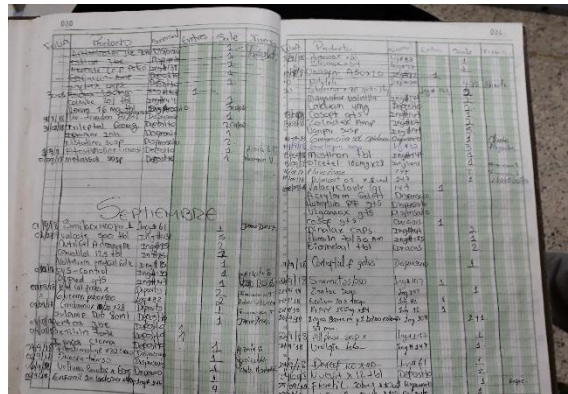
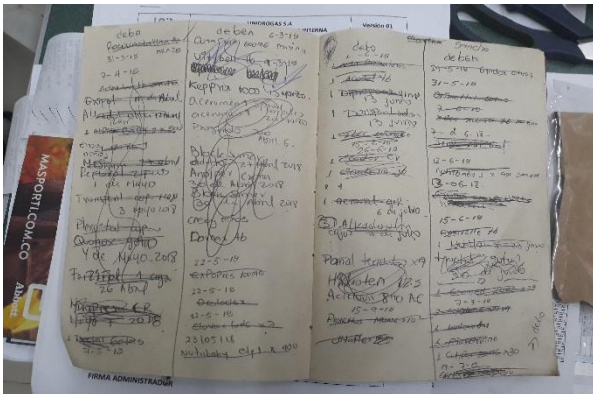
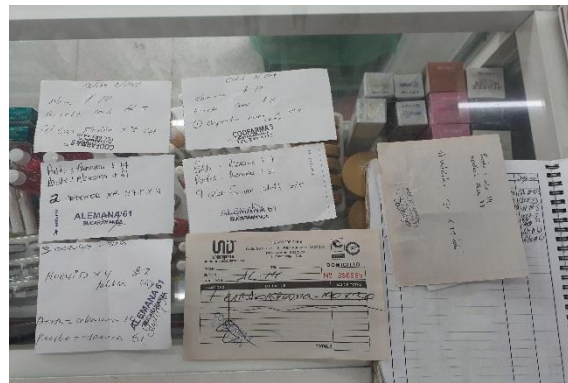
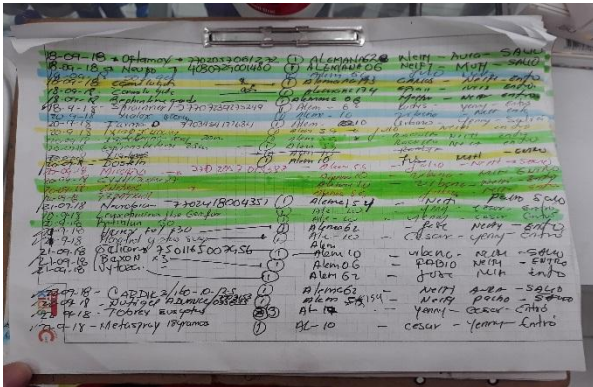
Utilizar sistemas automatizados de clasificación, almacenaje y dispensación (cardex).

Realizar clasificación ABC de los productos.

## 2.2 RECOLECCION DE EVIDENCIAS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

Partiendo de conocer el significado y la importancia de realizar inventarios en empresas grandes, medianas y pequeñas, se empezó con la recolección de información para la puesta en marcha de la propuesta de mejoramiento en la empresa UNIDROGAS S.A, donde se analizó y observo cada una de las modalidades que implementaron los administradores de cada punto de venta de la ciudad de Bucaramanga para transferir productos fármacos entre droguerías, se obtuvo información y evidencias necesarias que soportan la necesidad de implementar un formato para el control de inventario. Ya que dichos soportes implementados por cada administrador no mostraban control y confianza total de las entradas y salidas de los productos fármacos.

Soportes y evidencias:







## **2.4 ANLIISIS DE RESULTADOS Y VIABILIDAD DEL FORMATO.**

Con la debida recolección de evidencias para la realización y diseño del formato de control de inventarios, se logró implementar dicho formato en los puntos de venta de la zona centro de la ciudad de Bucaramanga, donde se obtuvieron los siguientes resultados mediante el instrumento de entrevista la cual fue aplicada a los señores; supervisor de zona, líder de auditoria externa y administrador del punto de venta, siendo ellos los principales actores que de una u otra forma se veían afectados en cada una de las actividades que desarrollaban gracias al descontrol e inconsistencias de las transferencia de productos fármacos entre droguerías.

Con la implementación del formato se lograron resultados positivos para controlar de forma unificada cada una de las transferencias de la zona centro y facilitar el trabajo de cada uno de estos actores directamente afectados.

### **2.4.1 FORMULACION DE LA ENTREVISTA.**

Para la formulación de las respectivas preguntas de la entrevista aplicada a cada uno de los actores directamente afectados o implicados se formularon 3 preguntas de tipo abierta donde se pudo analizar las falencias o inconsistencias que dichas transferencias presentaban antes de la implementación del formato y el después de haber aplicado el formato los puntos de venta de la zona centro de Bucaramanga.



## 2.4.2 FORMATO DE ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realiza con el fin de analizar y conocer el resultado de la implementación del formato de control de transferencias en cada uno de los puntos de ventas de la zona centro.

**Ciudad:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo (supervisor) que falencias o inconsistencias le presentaban las transferencias de productos fármacos entre puntos de venta antes de la implementación del formato para el desarrollo de sus actividades?
2. ¿Cómo (líder de auditoría externa) que falencias o inconsistencias le presentaban las transferencias de productos fármacos entre puntos de venta antes de la implementación del formato para el desarrollo de sus actividades?
3. ¿Cómo (Administrador del punto de venta) que falencias o inconsistencias le presentaban las transferencias de productos fármacos entre puntos de venta antes de la implementación del formato para el desarrollo de sus actividades?
4. ¿De qué forma contribuyó la implementación del formato de control de transferencias en el mejoramiento de cada una de las actividades que usted desarrolla?
5. ¿Durante el tiempo que se implementó el formato de control de transferencias considera viable usted la aplicación de forma permanente en cada punto de venta de las diferentes zonas?

## **CONCLUSIONES**

Se concluye que durante mi periodo de prácticas en la empresa UNIDROGAS S.A se logró el aporte al mejoramiento de los procesos realizados por la empresa en cuanto a la transferencia de productos fármacos entre puntos de venta los cuales presentaban muchas inconsistencias y falencias.

Se concluye que la implementación de la prueba piloto apporto también al departamento de auditoria con respecto a los procesos realizados en cada una de las visitas a los diferentes puntos de venta de la zona centro.

Se concluye que los objetivos planteados en el trabajo se cumplieron en su totalidad y dejaron resultados positivos tan to para la empresa como para mi experiencia laboral como practicante y administrador de empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a la empresa UNIDROGAS S.A estar más atenta de las falencias que se presenten en las diferentes áreas de la organización ya que en algunos casos se escuchan diferentes tipos de falencias y procesos que aún se desarrollan manualmente.

Se le recomienda tener un poco más de conciencia con el salario de los trabajadores ya que esta empresa cuenta con muchos profesionales íntegros que contribuyen al crecimiento de la empresa y son mal pagados muchos trabajan por realizar su experiencia laboral y después buscar nuevas oportunidades laborales.

Se recomienda al departamento de auditoria gestionar más equipos para la realización de las actividades de inventarios en cada una de las visitas que se realizan. Y la gestión de carnet para el personal de prácticas ya que muchas veces se presentaron dificultades con respecto a este tema.

## ALCANSES DE LA PRACTICA

Mi experiencia como pasante de la empresa UNIDROGAS S.A fue muy buena ya que desempeñe funciones acordes a mi carrera como profesional, la cual me transmitió conocimiento y aprendizajes de la vida laboral, fueron 6 mese muy provechosos para ampliar todo lo aprendido en mi etapa de estudiante donde se trabajó y se cumplió con todo lo exigido por el jefe del departamento de auditoria en el cual yo desempeñe tareas y trabajos bajo supervisión del líder de auditoria externa.

Durante mi vinculación a la empresa pude saber lo que es tener responsabilidades y la motivación para cumplirlas, se trabajó siempre con la intención de dejar una buena imagen de la universidad para que este vínculo empresa-universidad se siga manteniendo. En lo personal pude ampliar conocimiento administrativos y farmacéuticos.

Como anécdotas fueron muchas, la que recuerdo muy frecuente fue la primera vez que me toco realizar un inventario sin ayuda de mi jefe inmediato ese día la orden era que yo tenía que hacer el inventario porque querían saber que era lo que había aprendido y sin mentirles recuerdo que mis manos sudaban y temblaban por miedo no porque no hubiera aprendido nada si no porque fuera a quedar algo mal hecho durante el proceso de inventario y después me fueran a reclamar por posibles inconsistencias, pero de verdad ese día las cosas salieron tal cual me lo habían explicado y el inventario se realizo satisfactoriamente.

## **BIBLIOGRAFIA**

- <https://www.noray.com/blog/la-importancia-de-realizar-inventarios-en-nuestra-empresa/>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Inventario>



