

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA

MIGUEL JOSÉ GUTIÉRREZ CASTRO
COD. 1094278073

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2019

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA

MIGUEL JOSÉ GUTIÉRREZ CASTRO
COD. 1094278073

INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL
TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

SUPERVISOR DE PRÁCTICA:
SAMUEL DUARTE FIGUEROA

INFORME FINAL
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2019

	Contenido	
ABSTRACT.....		6
INTRODUCCIÓN.....		7
OBJETIVOS.....		9
GENERAL		9
ESPECÍFICOS		9
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.		10
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS		11
1.2.1 MISIÓN.....		11
1.2.2 VISIÓN		11
1.2.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....		11
1.2.4 VALORES CORPORATIVOS.....		12
1.2.5 POLÍTICA DE CALIDAD.....		13
1.3 DIAGNÓSTICO.....		14
1.3.1 Departamento de Sistemas		14
1.3.2 Droguerías.....		14
1.3.3 Departamento de Contabilidad.....		14
1.3.4 Departamento de Bodega		15
1.3.5 Departamento de Ventas Institucionales		15

1.3.6 Departamento de Ventas Directas.....	15
1.3.7 Departamento de Cartera.....	16
1.3.8 Departamento de Compras	16
1.3.9 Departamento de Calidad.....	16
1.3.10 Recurso Humano.....	16
1.3.11 Departamento de Personal.....	17
1.3.12 MATRIZ DOFA	17
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	22
1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA	24
1.5.1 MISIÓN.....	24
1.5.2 DESCRIPCIÓN.....	24
1.5.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA	24
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	27
1.6.1 TÍTULO.....	27
1.6.2 OBJETIVOS.....	27
1.6.3 OBJETIVO GENERAL.....	27
1.6.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
1.6.5 JUSTIFICACIÓN	28
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	29

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	30
2.1 TITULO.....	30
2.2 ¿QUÉ ENTIDADES VISITAN, AUDITAN Y CERTIFICAN LAS DROGUERÍAS DEL PAÍS?	30
2.3 ¿CUÁLES SON LOS DOCUMENTOS Y CERTIFICADOS QUE DEBE TENER UNA DROGUERÍA EN EL PAÍS?.....	30
2.4 ¿CUÁLES SON LAS SANCIONES QUE PUEDE RECIBIR UNA DROGUERÍA?.....	33
2.5 RECOLECCION DE EVIDENCIAS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA.	34
2.6 APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO DEL FORMATO CHECK LIST.	37
2.6.1 PRIMERA RONDA	37
2.6.2 SEGUNDA RONDA Y RESULTADOS	39
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES.....	42
ALCANCE DE LA PRÁCTICA	43
BIBLIOGRAFIA.....	46
ANEXOS.....	47

ABSTRACT

In the world of work it is worth highlighting and highlighting the competitive, complex and difficult that has become today; where the opportunities offered by this one are really very few and the challenge of people who have just graduated from different programs is to find a job in which to work, since work experience is the fundamental, main and immutable factor required to be hired by different national companies.

Currently as a practitioner of the Business Administration program, I find and I am inspired to propose the improvement proposal in the audit area of the company UNIDROGAS SA in the city of Bucaramanga to which I belong, which is a company dedicated to the distribution and commercialization of medicines for human consumption throughout the country, with an excellent strategic partner laboratory. The birth of this idea is presented at the time of evidencing inconsistencies in the visits of the team of external auditors to the different points of sales throughout the country, where the papers as legal documents and different certificates that are requirements for the good and total functioning they were not up to date or they were not, and these are clear and just reasons for the resounding closure of the drugstore. In this way I came up with the idea of proposing a format for the evaluation and compliance of legal documents and certificates for the operation of the point of sale that should be carefully completed by the Supervisor of the respective Zone and by the audit department at each visit, Likewise, it would optimize different processes such as the closing of the cash register, the loading of referrals and others that belong to the inventory process.

INTRODUCCIÓN

El en el mundo laboral cabe resaltar y destacar lo competitivo, complejo y difícil que se ha convertido en la actualidad; donde las oportunidades ofrecidas son realmente muy pocas y el reto de las personas recién egresadas de los diferentes programas profesionales es poder encontrar un puesto de trabajo donde desempeñarse, ya que la experiencia laboral es el factor fundamental y principal como requisito para ser contratado por las diferentes empresas nacionales.

Actualmente como practicante del programa de Administración de Empresas, encuentro y me inspira la intención de plantear la propuesta de mejoramiento en el Departamento de Auditoria de la empresa UNIDROGAS S.A en la ciudad de Bucaramanga en la cual me desempeñé. Ésta empresa dedicada a la distribución y comercialización de medicamentos para el consumo humano en todo el país y que cuenta con un excelente laboratorio de aliado estratégico. El nacimiento de ésta idea se presenta al momento de evidenciar inconsistencias en las visitas del equipo de auditores externos a los diferentes puntos de ventas a lo largo del país, donde los papeles como documentos legales y diferentes certificados que son requisitos para el buen y total funcionamiento no estaban al día o no estaban en la respectiva droguería, y estos son claros y justos motivos para el rotundo cierre de la droguería y/o mínimamente una sanción. De tal forma me surgió la idea de plantear un formato para la evaluación y cumplimiento de documentos legales y certificados para el funcionamiento del punto de venta que debería ser atentamente diligenciado por el Supervisor de la respectiva Zona y por el departamento de auditoria en cada visita, asimismo optimizaría diferentes procesos tales como el de cierre de caja, carga de remisiones y demás que pertenecen al proceso de inventario.

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 es la 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 para la optimización de procesos en la fase de Prácticas Profesionales a partir de las falencias e inconsistencias encontradas y poder dar solución en el Departamento de Auditoría y UNIDROGAS S.A.

ESPECÍFICOS

- Analizar los diferentes procesos, tareas y deberes que se llevan a cabo en el área de trabajo por parte del departamento de auditoría.
- Desarrollar la totalidad de las tareas que se me sean asignadas como auxiliar de auditoría de forma responsable para entregar resultados positivos a la empresa de manera inmediata.
- Diseñar una propuesta que principalmente contribuya al mejoramiento de los procesos y tareas desarrolladas, ejecutadas y realizadas por el departamento de auditoría.

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 POLÍTICA 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 Sistemas

¡TODO PASA POR SISTEMAS!, este departamento tiene por objetivo mantener los sistemas informáticos de la empresa y de los equipos, colaborando con la optimización de los procedimientos administrativos. También es el principal 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.

1.3.2 Droguerías

El alma mater, son los puntos de venta más fuerte de la empresa y por quien representa Unidrogas. Estos son coordinador y administrados por un grupo de 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.

1.3.3 Departamento de Contabilidad

Este departamento encarga de administrar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos, para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información a la empresa para la toma de decisiones gerenciales. Es un departamento conformado por profesionales (Contador Público), auxiliares contables que controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión de forma o manera sistemática.

1.3.4 Departamento de Bodega

La bodega es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de medicamentos para el consumo humano. Este tiene asignado 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 de la empresa, llevando un registro preciso de entrada y salida de mercancía, para un mayor control de su inventario.

1.3.5 Departamento de Ventas Institucionales

De los fuertes de Unidrogas, este departamento 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 válida y la rendición de informes los cuales permiten controlar la buena gestión de todos los convenios de la empresa con las demás entidades.

1.3.6 Departamento de Ventas Directas

El departamento de ventas es encargado de la comercialización de bienes de consumo y servicios directamente a los consumidores, generalmente en sus hogares, en el domicilio de otros o en su lugar de trabajo, siempre por fuera de locales comerciales establecidos. Este 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.

1.3.7 Departamento de Cartera

Realiza funciones tales como administrar y promover la liquidez e indicadores financieros de Unidrogas. También están encargados de la verificación de los cobros y pagos oportunos realizado por los clientes de la empresa, para dar rotación a los recursos y cumplir sus compromisos económicos con sus proveedores.

1.3.8 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.

1.3.9 Departamento de Calidad

La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. 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. 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.

1.3.10 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.

1.3.11 Departamento de Personal

Con el fin de lograr sus propósitos, metas y objetivos, la administración de personal o departamento de personal, genera, estimula, utiliza, evalúa y mantiene la calidad y el número apropiado de trabajadores activos. Es el encargado de desarrollar 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.

1.3.12 MATRIZ DOFA

- LISTADO DE VARIABLES

LISTA DE VARIABLES	
VARIABLES INTERNAS	VARIABLES EXTERNAS
Visión empresarial	Competitividad
Contribución para soluciones problemáticas	Desarrollo sostenible
Rentabilidad	Impuesto
desarrollo en investigación	Inversión
Medicamento totalmente confiables	Penetración de nuevos mercados
Productividad	Estrategias de mercado de competidores
Retención del Talento humano	Tendencias del servicio
Valor agregado	Tendencias del cliente
Liderazgo	TIC
Capacidad de producción	Industria
Ambiente laboral	Competencia desleal
Empoderamiento	Entradas de nuevos competidores
Calidad en sus productos	Pandemias
emisión de residuos al medio ambiente	Redes Sociales
Tratamiento de recursos hídricos	Crecimiento Empresarial
Empleabilidad	innovación en sus procesos
Liquidez monetaria	Nuevas políticas de estado
Variedad de sabores	Discontinuidad tecnológica
Potencialidad de los productos	Enfermedades

Recursos Naturales(medicamentos)	Fuertes Enfermedades(sin cura)
Cobertura	Cultura en hábitos alimenticios

- **EFI**

MATRIZ EFI			
FORTALEZAS	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
Visión empresarial	0,03	3	0,09
Contribución para soluciones problemáticas	0,04	3	0,12
Rentabilidad	0,03	3	0,09
desarrollo en investigación	0,06	4	0,24
Medicamentos totalmente confiables	0,06	4	0,24
Productividad	0,04	3	0,12
Retención del Talento humano	0,06	4	0,24
Valor agregado	0,05	4	0,2
Liderazgo	0,05	3	0,15
Capacidad de producción	0,03	3	0,09
Ambiente laboral	0,03	3	0,09
Empoderamiento	0,04	3	0,12
Calidad en sus productos	0,07	4	0,28
Empleabilidad	0,05	3	0,15
Liquidez monetaria	0,04	3	0,12
Potencialidad de los productos	0,06	4	0,24
Recursos Naturales(medicamentos)	0,06	4	0,24
DEBILIDADES			
Variedad de productos	0,05	2	0,1
Cobertura	0,04	2	0,08
emisión de residuos al medio ambiente	0,05	2	0,1
Tratamiento de recursos hídricos	0,06	2	0,12
TOTAL	1,00		3,22

En análisis de la Matriz EFI obtuvo un resultado de 3,22 indicando que la empresa UNIDROGAS SA ES internamente fuerte, la cual sus Fortalezas superan sus Debilidades y esto se ve reflejado por la generación del Valor Agregado, labores sociales, aportes a la investigación de sanidad de enfermedades, la generación de

cultura alimenticia saludable, y la fabricación de medicamento con excelencia en calidad.

- **EFE**

MATRIZ EFI			
OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
Desarrollo Sostenible	0,03	3	0,09
Inversión	0,04	3	0,12
Penetración de nuevos mercados	0,03	3	0,09
TIC	0,06	4	0,24
Industria	0,04	3	0,12
Redes Sociales	0,06	4	0,24
Crecimiento Empresarial	0,05	4	0,2
innovación en sus procesos	0,05	3	0,15
Discontinuidad tecnológica	0,03	3	0,09
Ataque a Enfermedades	0,05	3	0,15
Cultura en hábitos alimenticios	0,04	3	0,12
Tendencias del servicio	0,08	4	0,32
Tendencias del cliente	0,07	4	0,28
AMENAZAS			
Competitividad	0,05	2	0,1
Impuesto	0,04	1	0,04
Estrategias de mercado de competidores	0,05	2	0,1
Competencia desleal	0,03	1	0,03
Entradas de nuevos competidores	0,05	1	0,05
Pandemias	0,07	2	0,14
Nuevas políticas de estado	0,02	2	0,04
Plagas	0,06	2	0,12
TOTAL	1,00		2,83

El resultado que se obtuvo mediante la Matriz EFE es de 2,83 y se puede concluir con este que la empresa tiene mucho potencial para aumentar su nivel productivo; en otras palabras, la empresa posee más Oportunidades que Amenazas y todo esto se ve reflejado ese efecto de adaptación al cambio en factores como la globalización, tecnología, entre otros.

- **DEBILIDADES**

DEBILIDADES	
D1	Variedad de medicamentos
D2	Cobertura
D3	Emisión de residuos al medio ambiente
D4	Tratamiento de recursos hídricos

- **OPORTUNIDADES**

OPORTUNIDADES	
O1	Desarrollo Sostenible
O2	Inversión
O3	Penetración de nuevos mercados
O4	TIC
O5	Industria
O6	Redes Sociales
O7	Crecimiento Empresarial
O8	innovación en sus procesos
O9	Innovación tecnológica
O10	Generación de curas para mitigar nuevas enfermedades
O11	Cultura en hábitos alimenticios
O12	Tendencias del servicio
O13	Tendencias del cliente

- **FORTALEZAS**

FORTALEZAS	
F1	Visión empresarial
F2	Contribución para solución de problemáticas
F3	Rentabilidad
F4	desarrollo en investigación
F5	Medicamentos totalmente confiables
F6	Productividad
F7	Retención del Talento humano
F8	Valor agregado
F9	Liderazgo
F10	Capacidad de producción
F11	Ambiente laboral

F12	Empoderamiento		
F13	Calidad en sus productos		
F14	Empleabilidad		
F15	Liquidez monetaria		
F16	Potencialidad de los productos		
F17	Recursos Naturales(medicamentos)		
F18	Competitividad		

- **AMENAZAS**

	AMENAZAS		
A1	Impuesto		
A2	Estrategias de mercado de competidores		
A3	Competencia desleal		
A4	Entradas de nuevos competidores		
A5	Pandemias		
A6	Nuevas políticas de estado		
A7	Fuertes enfermedades(sin cura)		

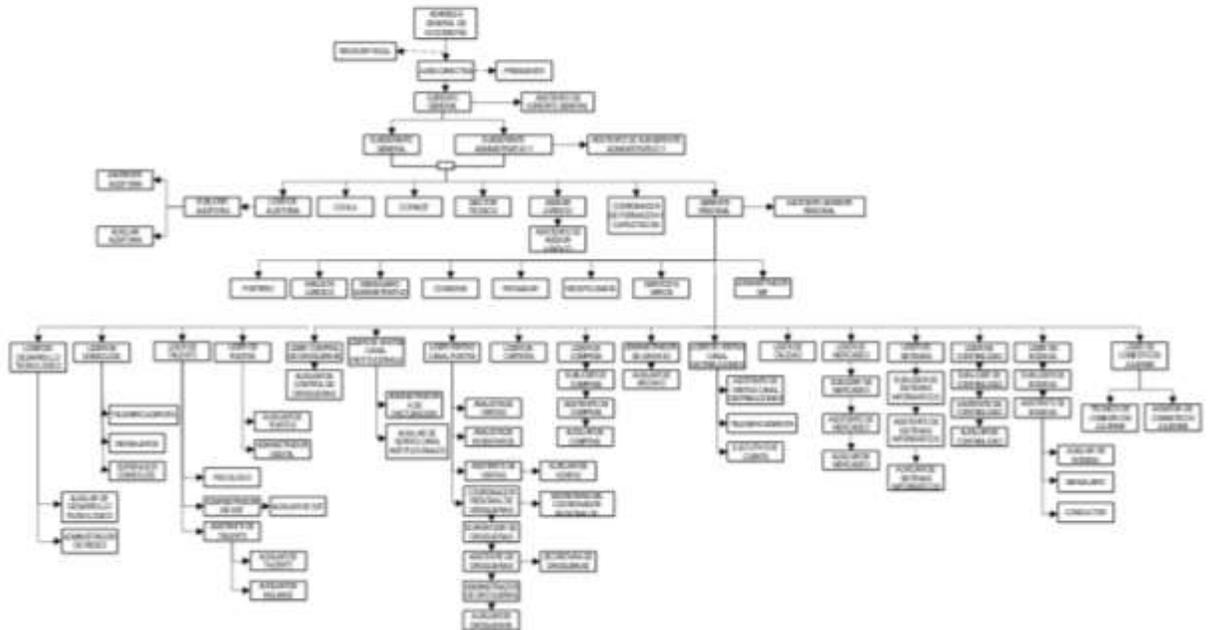
- **ESTRATEGIAS**

- D1-O13 Teniendo en cuenta las tendencias del mercado que surgen a partir de los gustos de los clientes se van innovando los productos y así mismo creando mayor variedad de medicamentos para aumentar la rentabilidad de la empresa
- D2-O4-07-06 Para mitigar el problema de cobertura se pueden explotar al máximo las redes sociales y el uso de las Tics generando así el uso y manejo del comercio electrónico para luego estudiar el mercado para ver qué tan viable sería abrir más droguerías.
- D3-O9 Al innovar en sus tecnologías de fabricación de medicamentos y transporte de productos se pueden buscar maneras de evitar y mitigar la contaminación del medio ambiente ayudando así a crear conciencia
- D4-O8 -al innovar en los procesos se puede buscar una solución para ayudar a que los recursos se protejan y se hagan buen uso de ellos

- A1-F3 al tener mayor rentabilidad la empresa es más sostenible y así mismo mayor poder adquisitivo para pagar los impuestos sin problemas ni pérdidas
- A2-F8-F9-F16 para mejorar y superar a los competidores es necesario tener un manejo de los productos y la capacidad de producción para así tener un mayor nivel de liderazgo en el mercado
- A3-F1-F2-F4 la competencia desleal puede solucionarse y mejorarse mediante el desarrollo de investigación generando e inculcando en las personas una visión empresarial y de emprendimiento para generar empleo y aumentar la competitividad regional.
- A4-F8-F6-F18 Para no dejarse afectar de una manera negativa por la entrada de nuevos competidores al mercado se debe manejar un nivel de productividad y competitividad alto con una calidad en los productos fármacos, y, un valor agregado inigualable que supere a los competidores
- A5-F4 Generando desarrollo de investigación se hallan posibles soluciones a las nuevas enfermedades que pueden poner en riesgo la población teniendo seguro un nivel de productos que satisfagan la demanda del mercado.
- A6-F14-F4-F1 -Para Ayuda con las políticas gubernamentales la empresa tiene una serie de fortalezas estables como son la visión empresarial, desarrollo de investigación generando así empleabilidad y ayudando al desarrollo sostenible de la región.
- A7-F12 -Para el control de fuertes enfermedades sin cura se puede hacer convenios con empresas especialistas en la solución de este problema generando así empleabilidad a las personas, y buscando la cura

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Gráfico No 1. Organigrama de Unidrogas S.A



Fuente: Manual de Presentación Personal Unidrogas S.A.

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

1.5.1 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.

1.5.2 DESCRIPCIÓN

El área de trabajo en la cual se lleva a cabo el desarrollo de la práctica empresarial, es el departamento de auditoria, el 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 y que se 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.

1.5.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

✓ **Digitación en el proceso de inventario:**

Durante el proceso del inventario debo digitalizar las cantidades físicas encontradas de un producto específico al sistema para luego hacer comparación con las registradas en el sistema.

✓ **Verificación en el recuento:**

Es recontar y verificar las cantidades de los productos en físico que arrojaron diferencia al ser comparados con la figura en el sistema.

✓ **Revisión de las fechas de vencimiento o caducación de los productos, estado físico y cantidades de los mismos:**

Previamente, durante y finalizando el inventario se verifica las fechas de vencimiento del producto conjunto a su estado, verificando que sus unidades respectivas estén completas para así agilizar el conteo del inventario. Los productos que están en mal estado o vencidos se le reporta al líder inmediato. Los productos que no estén completo respecto a sus unidades se le anota el valor encontrado en una parte de la caja.

✓ **Recolección de los teléfonos celulares de todo el personal en el inventario:**

Previamente al iniciar el conteo son recogidos los teléfonos personales de todos los partícipes del inventario por políticas de Unidrogas.

✓ **Modificación de cantidades mal digitadas o que arrojaron diferencia:**

Durante el inventario es habilitado un computador el cual la persona debe verificar y modificar la cantidad real del producto en físico.

✓ **Verificación de sobrantes en el inventario:**

tomar los productos que en físico tienen una cifra mayor a la que está registrada en el sistema y delante un trabajador del punto de venta verificar que dicha mercancía efectivamente está sobrando de su respectivo inventario.

✓ **Reporte de anomalías en el proceso de Auditoría:**

Todas las inconsistencias con respecto a infraestructura y productos deben ser reportadas al líder inmediato.

✓ **Organización post-inventario de los productos en el punto de venta:**

Al finalizar el inventario se organizan de igual o mejor forma los productos que quedaron mal ubicados en la droguería.

✓ **Recoger el material de trabajo:**

Al finalizar el inventario se recoge el kit de inventario y se hace repartición de este a su respectivo encargado.

✓ **Realización de inventario por el Método de KARDEX:**

Es la impresión de un listado físico por laboratorio farmacéutico con las cantidades registradas del sistema para luego hacer comparación con las existentes en físico. Las diferencias son resaltadas y entregadas al líder inmediato.

✓ **Revisión de pedido de sucursales y/o clientes en despacho de mercancía:**

En esta sección son revisados y verificados los productos de un pedido específico haciendo comparación con la factura de compra. Los productos se les verifica fecha de vencimiento, estado, y cantidades.

✓ **Acompañamiento y verificación de la sección de Recibo de Mercancía:**

Es la observación y verificación que el trabajo de la sección de recibo de mercancía se esté ejecutando correctamente según las políticas de Unidrogas.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TITULO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE FORMATO “CHECK LIST” DE DOCUMENTOS LEGALES Y CERTIFADOS PARA EL PUNTO DE VENTA(DROGUERÍA).

1.6.2 OBJETIVOS

1.6.3 OBJETIVO GENERAL

DISEÑAR E IMPLEMENTAR FORMATO “CHECK LIST” PARA EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS LEGALES Y CERTIFICADOS PARA EL TOTAL FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE VENTA(DROGUERÍA).

1.6.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recolectar evidencias observando los decretos establecidos por las entidades regulatoria para el total y buen funcionamiento de los puntos de venta.
- Aplicar formato de evaluación y cumplimiento de documentos legales y certificados de cada punto de venta de la zona de Bucaramanga(centro) establecidos para su óptimo funcionamiento.
- Analizar los resultados obtenidos e implementar formato de evaluación y cumplimiento de documentos legales y certificados establecidos para el funcionamiento de los puntos de venta.

1.6.5 JUSTIFICACIÓN

La Resolución 1403 de 2007 por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones las cuales exigen una cierta documentación y certificados para el funcionamiento de las droguerías donde el departamento de auditoria también debe realizar verificación de éstos para evitar sanciones e inconsistencia luego de las visitas de los respectivos entes gubernamentales. Partiendo de mis labores, tareas y deberes que desempeño en el departamento de auditoría pude identificar falencias en el cumplimiento de documentos legales y certificados que son requisito obligatorio para los puntos de venta para su funcionamiento, donde es muy frecuente la visita de las distintas identidades de control hacer visita a estos sitios y no se maneja ningún soporte o formato para la evaluación y cumplimientos de estos, lo cual podría ocasionar el cierre del establecimiento el día que no posea alguno de estos(documentos) o sanciones donde ya lo pude evidenciar. Dichos documentos legales y certificados son obligatorios para cada uno de los puntos de venta y deben estar totalmente al día, y cuando se llega a las droguerías a revisar y no poseen alguno de ellos se retrasa el proceso por el equipo de auditoria en cada una de sus visitas a los puntos de venta intentando dar solución y/o justificación al informe entregado a la empresa.

Con la puesta en marcha en la zona centro Bucaramanga, se podrá observar el cumplimiento de todos los puntos de ventas la auditados con respecto a sus documentos legales y certificados para su buen y total funcionamiento, con el fin de evitar sanciones, cierres de alguna de las droguerías y optimizar la revisión de la documentación antes de realizar el inventario para que sea más inmediato el proceso, y el Administrador abra prontamente su punto de venta para comenzar a vender. Con dicha propuesta se podrá tener al día con respecto a sus documentos legales y certificados cada punto de venta, dejando un soporte de evaluación del departamento de auditoria, que a su vez traerá una mejora en el proceso de inventario que realiza el equipo de auditoria ya que agilizará el proceso de primera verificación.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Inicio de Prácticas	X						
Diagnóstico y detallación de la empresa		x x	x				
Identificación del problema			x				
Desarrollo de propuesta			x x	X x	X		
Entrega de primer informe					x		
Puesta en marcha de la propuesta					X		
Recolección de evidencias		x	X		x x X	X	
Entrega del segundo informe						X	
Análisis de los resultados						X X x x	
Entrega de Informe Final							X

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE FORMATO “CHECK LIST” DE DOCUMENTOS LEGALES Y CERTIFICADOS PARA EL PUNTO DE VENTA(DROGUERÍA).

2.2 ¿QUÉ ENTIDADES VISITAN, AUDITAN Y CERTIFICAN LAS DROGUERÍAS DEL PAÍS?

Las entidades que regulan, evalúan y/o certifican las droguerías nacionalmente son la Secretaría de Salud seccional, la Alcaldía municipal donde se encuentre la droguería, el INVIMA, la DIAN, la Policía Nacional, la Autoridad Ambiental, la ARL con que la empresa trabaja y Control Interno de Unidrogas SA.

2.3 ¿CUÁLES SON LOS DOCUMENTOS Y CERTIFICADOS QUE DEBE TENER UNA DROGUERÍA EN EL PAÍS?

- Para la *Secretaría de Salud, las Alcaldías Municipales, el INVIMA, la DIAN y la POLICÍA NACIONAL* estos son los certificados y documentos que las droguerías del país deben tener:

CÁMARA DE COMERCIO VIGENTE AL AÑO ACTUAL
RESOLUCIÓN DEL RUT VIGENTE AL AÑO ACTUAL
RESOLUCIÓN DE FACTURACIÓN VIGENTE POR RANGO Y FECHA
INSCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO EN ALCALDÍA PARA EL PAGO DE IMPUESTOS
AVAL DE FUNCIONAMIENTO SECCIONAL DE SALUD
CONCEPTO SANITARIO VIGENTE AL AÑO ACTUAL(SECRETARÍA DE SALUD-ALCALDÍA)

CERTIFICADO DE INDUSTRIA Y COMERCIO VIGENTE(CIUDAD DONDE ESTÁ LA DROGUERÍA)
CERTIFICADO DE USO DE SUELOS AL AÑO ACTUAL(SEGÚN POT ACTUALIZADO)
SAICO Y AZINPRO VIGENTE AL ACTUAL
CONTRATO DE REGENTE DE LA MISMA PERSONA DEL DIPLOMA(DIRECTOR TÉCNICO)
DCMV-02-00 ESTRUCTURA INTERNA DE LA DROGUERÍA(PLANO)
ULTIMA ACTA DE VISITA FUNCIONARIO DE SALUD(DADO EL CASO)

Estas mismas entidades gubernamentales están encargadas de evaluar y certificar las droguerías y tramitación de los documentos. Estas entidades también están encargadas de aplicar las respectivas sanciones ante las diferentes inconsistencias.

- La Secretaría de Salud únicamente tramita, certifica y audita los siguientes documentos:

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN DE TERMÓMETRO Y TERMOHIGRÓMETRO CON FECHA VIGENTE
PCMV-02-02 CONTROL DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS
FCMV-42-00 INDICADORES DE GESTIÓN DE MANEJO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y AFINES
CERTIFICADO DE FUMIGACIÓN VIGENTE AL AÑO ACTUAL
EXTINTOR CON CARGA VIGENTE AL AÑO ACTUAL
TERMIHIGRÓMETRO EN BUEN ESTADO
TERMÓMETRO EN BUEN ESTADO
DIPLOMA DE INYECTOLOGÍA
DIPLOMA DE REGENTE DE FARMACIA (DIRECTOR TÉCNICO)
LIBRO DE VENCIMIENTOS O ZONA DE CUARENTENA

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN DE TERMÓMETRO Y TERMOHIGRÓMETRO CON FECHA VIGENTE
DCMV-01-00 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES (ÚNICO POR DROGUERÍAS)

- La Autoridad Ambiental regula, tramita y certifica los siguientes documentos:

DIPLOMA DE REGENTE DE FARMACIA (DIRECTOR TÉCNICO)
LIBRO DE VENCIMIENTOS O ZONA DE CUARENTENA
LIBRO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL
MCMV-01-01 MANUAL DE SEGURIDAD ANTE UNA EMERGENCIA DE RIESGO PÚBLICO
MCMV-02-03 MANUAL DE INYECTOLOGÍA BIOSEGURIDAD Y MANEJO DE RESIDUOS

- Control Interno de Unidrogas SA a sus Droguerías tramita y evalúa los siguientes documentos:

PCMV-02-02 CONTROL DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS
FCMV-42-00 INDICADORES DE GESTIÓN DE MANEJO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y AFINES
CERTIFICADO DE FUMIGACIÓN VIGENTE AL AÑO ACTUAL
EXTINTOR CON CARGA VIGENTE AL AÑO ACTUAL
TERMIHIGRÓMETRO EN BUEN ESTADO
TERMÓMETRO EN BUEN ESTADO
DIPLOMA DE INYECTOLOGÍA
DIPLOMA DE REGENTE DE FARMACIA (DIRECTOR TÉCNICO)
LIBRO DE VENCIMIENTOS O ZONA DE CUARENTENA

LIBRO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL
MCMV-01-01 MANUAL DE SEGURIDAD ANTE UNA EMERGENCIA DE RIESGO PÚBLICO
MCMV-02-03 MANUAL DE INYECTOLOGÍA BIOSEGURIDAD Y MANEJO DE RESIDUOS
DCMV-01-00 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES (ÚNICO POR DROGUERÍAS)
ISST-07-00 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD
CON LA ARL POR MEDIO DEL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO(UNICO POR DROGUERÍA)
DSST-05-00 POLÍTICA PARA EL CONTROL DE EMERGENCIAS
DSST-04-00 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PÚBLICO
DTH-10-00 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISST-06-01 PROGRAMA PARA PREVENCIÓN DE RIESGO PÚBLICO
ISST-47-00 REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
DTH-01-00 REGLAMENTO DE TRABAJO DE UNIDROGAS

- La Aseguradora de Riesgos laborales tramita el siguiente documento en las droguerías:

FMC-09-02 FORMATO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO /CORRECTIVO

2.4 ¿CUÁLES SON LAS SANCIONES QUE PUEDE RECIBIR UNA DROGUERÍA?

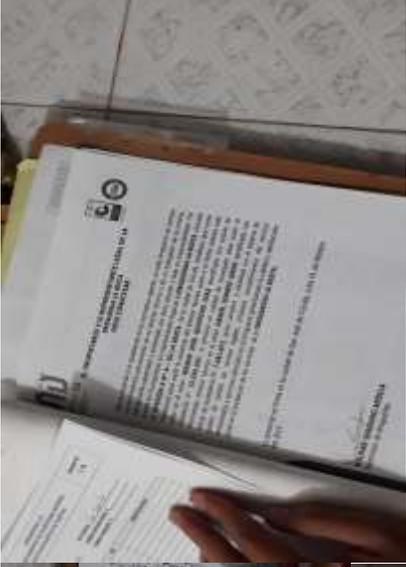
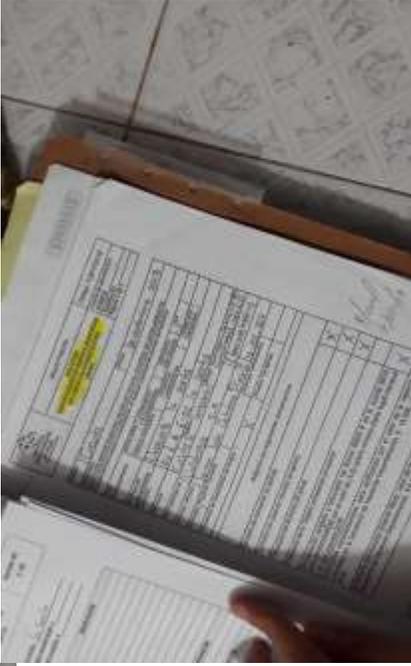
Para poner un ejemplo práctico, olvidarse de llevar la bata o no contar con el identificador, la falta de documento, puede ser motivo de una sanción cerca de los 10'000.000. Esta sería una de las más económicas en todo caso.

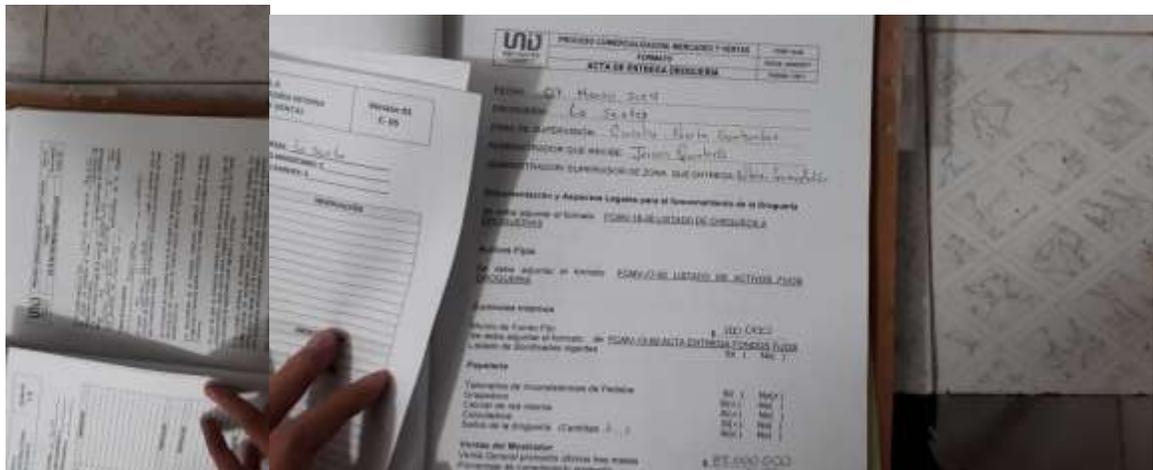
Decomisar medicamentos como gotas nasales, antiinflamatorios, anti arrítmico, antivirales, antibióticos, antiasmáticos, anticonceptivos, hipolipemiantes, oftálmicas antiparasitarios, antiácidos, antihipertensivos y antiasmáticos por tener sus empaques marcados con la leyenda 'uso institucional' genera un cierre rotundo de la droguería.

2.5 RECOLECCION DE EVIDENCIAS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

Al conocer primeramente el significado, manejo y por supuesto la importancia de realizar inventarios en los diferentes tamaños de empresa, inicié con la recolección de datos e información para la puesta en marcha de la propuesta de mejoramiento en la empresa Unidrogas SA. Minuciosamente se observó y analizó cada una de las formas de organizar la documentación requerida para el total funcionamiento del punto de venta, en cual en cada visita se pudo evidenciar el desconocimiento y la falta de nuevos certificados exigidos por la secretaría de salud departamental para las droguerías del país. Al notar cierto desorden, incertidumbre y desconocimiento de estos documentos y certificados para el normal funcionamiento se obtuvo información y evidencias necesarias que soportan la necesidad de implementar un formato "check list" para el orden, chequeo, evaluación y cumplimiento de estos en los puntos de venta. En las visitas a los puntos de venta se evidenció un 90% de incumplimiento de algún documento y/o certificado, el cual a veces el orden de los papeles no estaba en su debida ubicación (revueltos) o faltaban y retrasaba otros procesos en la visita del departamento de Auditoría.

Soportes y evidencias:





En estas evidencias se pueden observar las típicas falencias y anomalías que se presentaban a la hora de la visita a los puntos de venta, el cual era el desorden en carpetas de los documentos legales y certificados de la droguería. En la mayoría de las veces encontramos puntos de venta de 1 a 3 papeles faltantes por motivo de desconocimiento de éstos, y aquí nació la idea de diseñar este formato check list.

La falta de uno o varios documentos ocasiona sanciones de las entidades gubernamentales e incluso el extremo de cerrar una droguería, lo que quiere decir que estos papeles son vitales para cada punto de venta de Unidrogas SA.

2.6 APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO DEL FORMATO CHECK LIST.

Para la aplicación y desarrollo de esta fase se tuvo en cuenta la necesidad de diseñar un formato “check list” para el control, evaluación y cumplimiento de documento legales y certificados, partiendo de las diferentes falencias e inconsistencias encontradas en cada visita a los puntos de venta de la ciudad de Bucaramanga, hallando de forma necesaria la aplicación y puesta en marcha de dicho formato como prueba piloto para contar con un documento completo, ordenado y preciso de los documentos y certificados que cada droguería debe tener para las visitas internas y/o entidades gubernamentales.

Este primer formato consta de 37 ítems básicos que son el resultado de lo que venía trabajando y evaluando la empresa, más los que según las nuevas normas gubernamentales (decreto 2330 de 2006, Resolución 1403 de 2007) están siendo exigidos por la alcaldía de la ciudad donde encuentra la droguería, la secretaria de salud, INVIMA, DIAN, la Policía Nacional y la Autoridad Ambiental. El formato tiene fecha de primera inspección para hacer entrega y evaluación de estos, y, segunda fecha para la rectificación que ya estén cumplimiento. El formato indica el lugar de la carpeta en la cual debe estar ubicado el documento, y clasifica la entidad que lo regula cada uno de éstos.

Todas estas anomalías y falencias con los papeles y documentos legales en el momento de la visita del Departamento de Auditoría se registraban en un informe el cual los Administradores del punto de venta se molestaban por desconocer de esos papeles por el cual se le había hecho la anotación.

2.6.1 PRIMERA RONDA

Diseño del formato y aplicación como prueba piloto a las 15 droguerías de la Zona Centro de la ciudad de Bucaramanga:

Esta prueba fue dejada en las 17 droguerías que hacen parte de la Zona Centro de la ciudad de Bucaramanga, las cuales son:

DROGUERÍAS		
Alemana 07	Alemana 08	Alemana 09
Alemana 11	Alemana 114	Alemana 12
Alemana 120	Alemana 159	Alemana 18
Alemana 19	Alemana 30	Alemana 44
Alemana 69	Alemana 72	Alemana 75
Medicatel 03	Alemana 30	

2.6.2 SEGUNDA RONDA Y RESULTADOS

Al realizar la segunda ronda de Auditoría en la Zona Centro de la ciudad de Bucaramanga se destacaron resultados muy satisfactorios. Todas las droguerías donde se aplicó el Formato "Check List" habían efectuado el respectivo proceso para la gestión de estos documentos y certificados que la primera ronda desconocían y eran inexistentes.

10 de las 17 droguerías cumplían ya con la totalidad de la documentación exigida. Las 6 restante estaban en tramitación de los papeles faltantes. Se observó la optimización de tiempo en la segunda ronda ya que el proceso de revisión de documentos legales y certificados estaba más organizado y seccionado por carpeta.



En la segunda ronda totalmente evidente la organización de estos papeles en sus respectivas carpetas, la totalidad y cumplimiento de estos certificados. El proceso de revisión de estos demoró muchísimo menos tiempos y sin complicaciones, lo que optimizó el factor tiempo en cada visita que se hacía a los puntos de venta.

CONCLUSIONES

Se concluye que durante el periodo de prácticas en la empresa Unidrogas SA se efectuó y se logró el aporte de mejoramiento en el cumplimiento de los papeles legales y certificados para el buen funcionamiento de los puntos de venta; donde los cuales había incumplimiento y/o desconocimiento de éstos el cual en alguna visita de una entidad gubernamental generaría fuertes sanciones e incluso el cierre de la droguería.

Se concluye que con la aplicación de la prueba piloto del formato diseñado aportó el conocimiento de los documentos que cada droguería debe tener y se materializó el cumplimiento de éstos en cada visita a los puntos de venta de la Zona Centro de la ciudad de Bucaramanga.

Se concluye que la totalidad de los objetivos planteados fueron cumplidos y dejaron una excelente herramienta para la optimización del proceso de auditoría y el cumplimiento de los requisitos de documentos legales y certificados de las droguerías. Los resultados obtenidos enriquecieron mi experiencia laboral como Administrador de Empresas.

RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa generar más atención a la motivación e integración de sus trabajadores, ya que en algunos casos de evidenció la disgustación de algunos trabajadores con ciertas normas de la empresa y no se sentían amparados por ésta.

Se recomienda al Departamento de Auditoría la gestión de carnet a todos sus trabajadores, por en muchas ocasiones se tuvo inconvenientes para el ingreso a la empresa.

Se recomienda la empresa la generación de espacios y reuniones para dialogar las inconformidades laborales, aportes y/o propuestas de mejoramiento, ya que se evidenció que hay trabajadores que no sienten acompañamiento alguno por parte de la entidad, y que no son escuchados.

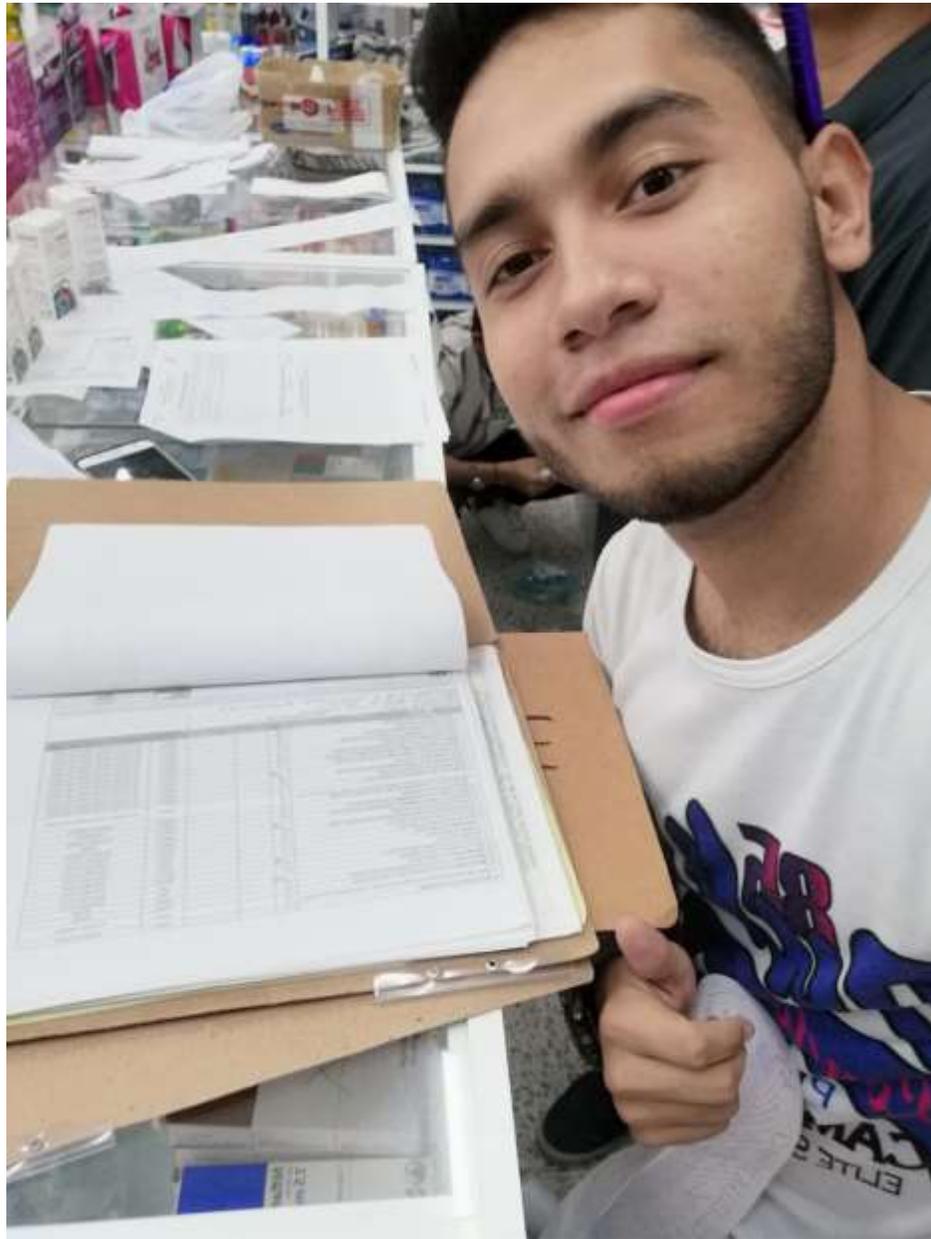
Se recomienda a Unidrogas SA tener más conciencia con el salario de los trabajadores, ya que la empresa cuenta con una excelente mano de obra. Profesionales Íntegros que contribuyen directamente al pleno crecimiento de la empresa pero que son muy mal remunerados. Estos trabajadores en algunas instancias solo lo hacen por la básica sustentación y/o experiencia laboral; pero luego van en busca de nuevas oportunidades laborales.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

Sientes y te emociona saber que estás haciendo un buen trabajo cuando logras una sonrisa, un bonito gesto o hasta una simple palabra como un “gracias” al momento de estar efectuando una idea que se te ocurrió y busca un beneficio colectivo. Es indescriptible la sensación de ver a un administrador de punto de venta e incluso hasta el mismo supervisor de zona agradecido por tu trabajo y con ese sincero reconocimiento de que es un material útil para todos, para la empresa, para mi profesión.

La idea siempre es dejar huella, iluminar donde estés, y creo que aquí queda reflejado algo valioso, un trabajo para optimizar un gran número de procesos, y principalmente el departamento que me abrió las puertas... el departamento de auditoría de Unidrogas.





BIBLIOGRAFIA

http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img_upload/57c59a889ca266ee6533c26f970cb14a/Que%20hay%20de%20Nuevo/Requisitos_instalacion_droguerias.pdf

<https://traspasodefarmacias.com/asesoria-legal-farmacias/obligaciones-de-la-farmacia-que-pueden-generar-sanciones/>

<https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=70720>

http://www.saludcapital.gov.co/Avisos%20Procesos%20Legales%20I/2017/Agosto/Filanderesson_Pe%C3%B1a_Marin_EXP_20145929.PDF

<https://www.portafolio.co/economia/finanzas/ideas-montar-drogueria-barrio-276182>

<http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Paginas/Legislacion.aspx>