

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

UNIÓN DE DROGUISTAS – UNIDROGAS S.A, BUCARAMANGA

MIGUEL ANTONIO GUZMÁN OSPINO

COD. 1052702884



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

2019

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
UNIÓN DE DROGUISTAS – UNIDROGAS S.A, BUCARAMANGA

MIGUEL ANTONIO GUZMÁN OSPINO

COD. 1052702884

Informe presentado como requisito final para optar al título de  
Administrador de Empresas

Supervisor de práctica

SAMUEL DUARTE FIGUEROA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

2019

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EMPRESARIAL .....	8
1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.....	8
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS .....	10
1.2.1 Misión.....	10
1.2.2 Visión.....	10
1.2.3 Objetivos de la compañía.....	11
1.2.4 Valores corporativos .....	12
1.2.5 Principios.....	12
1.3. DIAGNOSTICO .....	13
1.3.1. Departamento De Cartera .....	13
1.3.2 Departamento De Contabilidad .....	13
1.3.3 Departamento De Personal .....	13
1.3.4 Departamento De Bodega .....	14
1.3.5 Departamento De Sistema.....	14
1.3.6 Departamento De Compras .....	14
1.3.7 Departamento De Ventas Institucionales .....	15
1.3.8 Departamento De Ventas Directas .....	15
1.3.9 Droguerías.....	15
1.3.10 Departamento de calidad .....	16
1.3.11 recurso Humano.....	16
1.3.12 Infraestructura Física .....	17
1.3.13 Estructura Organizativa.....	18
1.3.14 Matriz DOFA Institucional .....	19
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA DEPARTAMENTO DE AUDITORIA.....	21
1.4.1 Misión.....	21
1.4.2 Descripción.....	21
1.5 Funciones Asignadas Al Estudiantes En Práctica.....	22

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	22
1.6.1 Titulo .....	22
1.6.2. Objetivos .....	23
1.6.3 Justificación.....	23
1.7 MARCO CONCEPTUAL.....	24
1.7.1 Concepto Planes De Mejoramiento .....	24
1.7.2 Importancia Del Mejoramiento Continuo.....	25
1.7.3 Ventajas Y Desventajas Del Mejoramiento Continuo .....	26
1.8. CRONOGRAMA.....	27
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	28
2.1 TITULO.....	28
2.2 IMPORTANCIA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO.....	28
2.2.1 Factores Del Plan De Mejoramiento .....	29
2.3 DISEÑO DEL FORMATO RECOLECTOR DE INFORMACIÓN.....	30
2.4 Importancia Del Diseño Del Formato.....	31
2.5 FORMULACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	32
2.6. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	32
2.6.1 Recopilación de información .....	33
2.6.2 Evaluación de los líderes .....	33
2.6.3 Verificación del proceso de mejoramiento.....	33
3. CONCLUSIONES.....	34
4. RECOMENDACIONES.....	35
5. ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....	36
6. Evidencias.....	37
INFOGRAFÍAS .....	39

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logotipo de UNIDROGAS S.A .....	10
Ilustración 2. Organigrama de Unidrogas S.A.....	18

## ABSTRACT

Business practice is a fundamental part of the training of a new professional in the administrative area which gives the student a work experience, which in this way acquires knowledge, skills that allow excellent performance with efficiency in his work and personal life. It also has a skill to solve problems associated with the labor field associated with the profession.

As students it is very important to test the knowledge that was acquired in the academic training of their professional career which will be applied to the company in which it was assigned as a practitioner.

Where I was assigned special functions in the audit area of the company UNIDROGAS S.A in which I apply the theoretical knowledge as a student of business administration with which I can identify flaws and strengths of the organization and thus develop a proposal for improvement.

## INTRODUCCIÓN

La práctica empresarial es una parte fundamental de la formación de un nuevo profesional en el área administrativa la cual le brinda al estudiante una experiencia laboral, que de tal forma adquiere un conocimiento, habilidades que permiten un excelente desempeño con eficiencia en su vida laboral y personal, así mismo posee una destreza para la solución de problemas asociados el campo laboral asociado a la profesión.

Como estudiantes es muy importante poner a pruebas el conocimiento que fue adquirido en la formación académica de su carrera profesional la cual será aplicada la empresa en la que fue asignado como practicante.

Donde se me asignaron funciones especiales en el área de auditoria de la empresa UNIDROGAS S.A en la cual aplico el conocimiento teórico como estudiante de administración de empresa con las cuales puedo identificar falencias y fortalezas de la organización y así desarrollar una propuesta de mejoramiento.

## **1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EMPRESARIAL**

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

UNIDROGAS S.A es una compañía privada (familia), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez quien es el Representante Legal. La empresa cuenta con su sede principal en la Zona Franca, Santander bodega F6 (KM 4 ANILLO VIAL FLORIDABLANCA, SANTANDER), y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaria novena del círculo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A, reforma 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, ventas y dispensación de toda clase de productos farmacéuticos para el consumo humano o animal, cosméticos, perfumería en general y demás productos químicos”.

Desde ese entonces UNIDROGAS S.A ha adquirido un carácter 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 ventas representados en cadenas de droguerías propias y aliadas; entre las propias se pueden mencionar los dispensarios Unidrogas y la cadena de droguerías Alemana. Hoy cuenta con sedes administrativas en Barraquilla, Bogotá, Cúcuta 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-ISO9001:2008, 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 de través de Licitaciones y Ventas Directas, es todo un hecho desde 2013

## 1.2.ASPECTOS CORPORATIVOS

### LOGOTIPO – UNIDROGAS S.A.



Ilustración 1. Logotipo de UNIDROGAS S.A

#### 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 compañía.**

- 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 continúa 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 Principios**

Es política de calidad de UNIDROGAS S.A 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 sus procesos.

### **1.3.DIAGNOSTICO**

#### **1.3.1. Departamento De Cartera**

Se encarga de la administración del capital de trabajo de la mejor manera para promover la mayor liquidez de la empresa, así como la verificación de los pagos realizados por los clientes y oportuno cobro para dar la rotación a los recursos y cumplir sus compromisos económicos con sus proveedores para liberarse de cargas lo que le permite aumentar sus inversiones en cada una de sus agencias.

#### **1.3.2 Departamento De Contabilidad**

Está encargado de realizar las operaciones financiera y contable de la empresa las cuales son tenia encuesta para las tomas decisiones y planteamientos de nuevas estrategia por la gerencia, es un área fundamental de la empresa y está conformando por profesionales (contador Público, Auxiliares contables), experto y con el conocimiento adecuado para ejercer dichas funciones que demanda el departamento de forma sistemática supervisan y controlan las operaciones y mantienen la información financiera al día como es exigida por la gerencia y por las normas de contabilidad que rigen la profesión.

#### **1.3.3 Departamento De Personal**

En este departamento es donde se desarrollan las actividades tales como el control de asistencia, formulación y pagos de nómina, concesión de permisos, entrevistas de inducción, control de descuentos en nómina, registros y estadísticas del personal, participación en las

contrataciones, es la que está en cargada de realización de convenios de con las instituciones, tiene la responsabilidad de velar por la seguridad social de sus empleados previniendo los riesgos laborales, entre otras funciones.

#### **1.3.4 Departamento De Bodega**

Es donde se cumple la función del almacenamiento manipulación de los productos farmacéuticos, es donde también se coordinan los despachos de pedidos los diferentes puntos de ventas y clientes, llevando consigo un registro de entrada y salida de las diferentes mercancías, así teniendo el control total de esta área.

#### **1.3.5 Departamento De Sistema**

Tiene como objetivo mantener los sistemas de informáticos de la empresa y de los equipos de cómputos y colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario. Apoya computacionalmente las actividades de los de todos los departamentos y otras unidades de UNIDROGAS S.A, ocupándose del desarrollo de los programas y actualizaciones de las redes, sistemas y equipos, y el cumplimiento de otras tareas.

#### **1.3.6 Departamento De Compras**

Es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias, 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 procura por mantener las

buenas relaciones con los proveedores los cuales se justifican en descuentos comerciales que le permiten mayor distribución en el mercado al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido. Además mantiene una relación directa con el departamento de compras para que sus devoluciones sean en su menor margen posible.

### **1.3.7 Departamento De Ventas Institucionales**

Está en cargada mantener las relaciones directas desde sus puntos con los convenios realizados tanto con distintas IPS como EPS para la entregas de medicamentos a los usuarios de las diferentes entidades de salud; así como de las respectiva facturación y verificación de todos los requisitos establecidos para la entrega validad y la rendición de informes los cueles permiten controlar la buena gestión de todos los convenios.

### **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 requerimiento y trabaja en conjunto con mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y oferta.

### **1.3.9 Droguerías**

Está conformada por un grupo de coordinadores y supervisores en las diferentes zonas del país los cuales se encargan de velar por la buena gestión de 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 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 considera las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos.

Es este caso debemos decir que este tipo de sistema 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 ICONTE.

### **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 los servicios.



### **1.3.12 Infraestructura Física**

UNIDROGAS S.A Cuenta en Bucaramanga, Barranquilla y Bogotá, con la infraestructura necesaria para prestar los mejores servicios, la sede principal se encuentra en la Zona Franca, Santander bodega F6 (KM 4 ANILLO VIAL FLORIDABLANCA, SANTANDER), está dotada con la tecnología de punta que nos permite tener agilidad y seguridad en nuestros procesos administrativos y distribución. Todas las bodegas poseen los mejores equipos que nos permiten conservar los productos en un estado óptimo para así comercializar y consumo..

1.3.13 Estructura Organizativa

 unidrogas s.a. <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO</small>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	DDO-05-05	
	<b>DOCUMENTO ESPECIAL</b>		FECHA: 11/04/2018
	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		PAGINA 1 DE 1

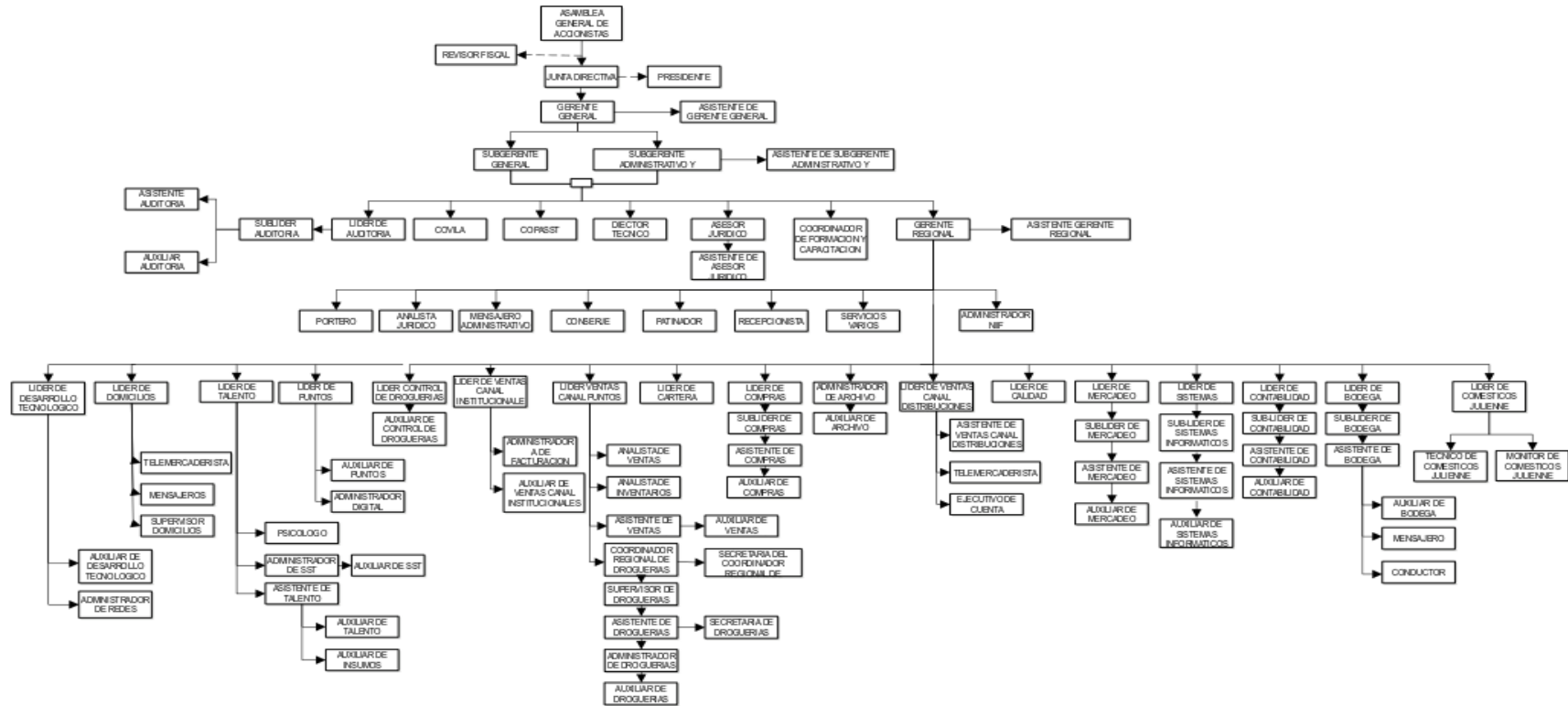


Ilustración 2. Organigrama de Unidrogas S.A

Fuente: Manual de Presentación Personal Unidrogas s.a

### 1.3.14 Matriz DOFA Institucional

<p style="text-align: center;">Factores Externos</p> <p style="text-align: center;">Factores Interno</p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Crecimiento de la empresa con nuevas aperturas de droguerías.</p> <p>O2. El crecimiento del mercado farmacéutico</p> <p>O3. Oferta de la mano de obra en el mercado.</p> <p>O4. Alianzas estratégicas con otras entidades.</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1. Llegada de nuevos competidores al mercado.</p> <p>A2. Mejores oportunidades de trabajo en el mercado para los trabajos.</p> <p>A3. Aumentos de los precios en las empresas transportadoras mercancías.</p> <p>A4. Aumento de los precios por parte de los proveedores.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Posee posición y reconocimiento en el mercado.</p> <p>F2. Está ubicada en lugares estratégicos para la distribución de la mercancía.</p> <p>F3. Tiene su propio laboratorio.</p> <p>F4. Manejo de productos de calidad.</p> <p>F5. Proveedores reconocidos.</p> <p>F6. Lugar de almacenamiento.</p> <p>F7. Personal calificado.</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA</b></p> <p>Debido a su gran reconocimientos en el mercado farmacéutico el poder adquisitivo posee, debería estudiar minuciosamente y expandirse por más lugares del territorio colombiano</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA</b></p> <p>Buscar el apropiamiento de los empleados hacia la empresa y lograr un mayor rendimiento de las tareas asignadas.</p> <p>Potencializar el conocimiento el área de mercado y publicidad y así conseguir nuevos clientes fidelizándolos a nuestros distintos puntos de ventas.</p>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>DO ESTRATEGIAS</b>	<b>DA ESTRATEGIAS</b>
<p>Los manuales de funciones y procedimientos no son socializados con los trabajadores.</p> <p>La asignación de tareas no es previamente planificada.</p> <p>Que para las elecciones de los administradores de los puntos de ventas no se hace control de riguroso.</p> <p>El personal contratado no se le hace la capacitación adecuada.</p> <p>Poco control de la publicidad de parte del departamento de mercadeo</p>	<p>Establecer nuevas formas de capacitaciones e inducciones, para establecer un vínculo entre empleados y labores asignas.</p> <p>Desarrollar nuevas estrategias para llamar la atención de nuevos clientes.</p>	<p>Realizar un plan de mejoramiento de comunicación entre los empleados.</p> <p>Definir un manual de procesos y procedimientos que facilite y oriente al personal la forma como deben ser desarrolladas las actividades y el cumplimiento de las mismas.</p>

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

### **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 en la empresa UNIDROGAS S.A. es en el departamento de auditoria, el cual está conformado por la contadora Pública, un asistente y seis 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 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTES EN PRÁCTICA**

Realizar trabajo de auditoria en los diferentes puntos a nivel nacional (droguerías), lo cual comprende: Auditoria de caja (arqueo de caja), Auditoria de inventario (trabajo de kardex), Revisión de productos vencidos, control de los diferentes fraudes que se puedan presentar en un punto de venta, Auditar de manera constante que los diferentes puntos estén cumpliendo con los controles establecidos por la gerencia a nivel nacional.

Inventario en los puntos de venta y en el centro de almacenamiento- distribución principal ubicado en Bucaramanga.

Verificar la razonabilidad de los estados financieros de las sucursales y los puntos de venta.

Revisar y evaluar los métodos y procedimientos de las diferentes dependencias (estructura funcional) para verificar que se cumplan los objetivos y políticas gerenciales.

Realizar conciliaciones de inventario cada vez que se audite las droguerías o bodega.

## **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.6.1 Titulo**

Plan de mejoramiento continuo para la evaluación y control de supervisores "supervisores de Zona".

## **1.6.2. Objetivos**

### 1.6.2.1 Objetivo general

Generar un plan de mejoramiento continuo para la evaluación y control de supervisores de puntos de ventas "supervisores de zonas", el cual va estar evaluado por el departamento de auditoria de la empresa UNIDROGAS S.A

### 1.6.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar las relaciones entre supervisores y el personal de los puntos de ventas, el cumplimiento de las tareas de los supervisores.
- Diseñar un formato con el cual se recolectara información para la evolución y el diseño de nuevas estrategias.
- Registrar un modelo de evaluación y control para las tareas de mejoramiento de dicha área y así conseguir un gran rendimiento en los diferentes puntos de ventas.

## **1.6.3 Justificación**

Partiendo que el hecho de que la mejora continua es un factor determinante para el desarrollo y crecimiento de una empresa, se hace necesario investigar los mecanismos los cuales se deben tener en cuenta para alcanzar el propósito de mejorar continuamente.

La empresa para lograr una un desarrollo eficiente y eficaz se le es necesario tener un plan de mejoramiento continuo como uno de sus objetivos porque esto conlleva a la empresa ser competitiva dentro del mercado, para lograr el objetivo de esto es implantar las diferentes

estrategias basadas en las teorías administrativas las cuales que se basan en diferentes estrategias de evaluación y control las tareas asignadas a el personal "Supervisores De Zonas".

Es por esos que este trabajo pretende dar a conocer como un plan de mejoramiento continuo dentro de la organización está relacionado con los principales objetivos y con el talento humano, de tal forma se logre conseguir la eficiencia de las diferentes labores.

## **1.7 MARCO CONCEPTUAL**

### **1.7.1 Concepto Planes De Mejoramiento**

Los Planes de mejoramientos son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la AUTOEVALUACIÓN, de las recomendaciones generadas por la EVALUACIÓN INDEPENDIENTE y de los hallazgos del Control Fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

La dinámica organizacional, debe permitir generar un clima institucional orientado al mejoramiento de la gestión y los resultados al garantizar el seguimiento continuo de los acuerdos y compromisos de los diferentes actores o responsables de su ejecución, dentro de un término prudencial para medir su aplicación. Su seguimiento permite validar la orientación de la entidad



hacia el cumplimiento de sus propósitos, mantener una actitud constructiva y proactiva hacia la evaluación, las circunstancias y nuevos escenarios que estén ocurriendo y hacen de la AUTOEVALUACIÓN, la EVALUACIÓN INDEPENDIENTE y la AUDITORÍA INTERNA un compromiso permanente en la entidad, manteniendo una actitud reflexiva y constructiva de las nuevas realidades del ambiente y la responsabilidad del Estado frente a sus grupos de interés.

### **Finalidad De Los Planes De Mejoramiento**

La finalidad de estos planes es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública o Privada de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.

### **1.7.2 Importancia Del Mejoramiento Continuo**

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

### **1.7.3 Ventajas Y Desventajas Del Mejoramiento Continuo**

#### Ventajas

1. Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
2. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
3. Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
4. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
5. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
6. Permite eliminar procesos repetitivos.

#### Desventajas

1. Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
2. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
3. En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.



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

### **2.1 TITULO**

Plan de mejoramiento continuo para la evaluación y control de supervisores “supervisores de Zona”.

### **2.2 IMPORTANCIA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

El plan de mejoramiento es muy importante para las empresas para el buen desarrollo y mejoramiento de esta, ya que con esto se puede conseguir muchas cosas positivas para empresas.

En el desarrollo del trabajo fue muy importante tener en cuenta la información obtenida en los puntos de ventas, por medio entrevistas con el personal de las droguerías sobre la transmisión de información de partes de sus supervisores y con plan de mejoramiento lo se busca es la eficiencia del trabajo de los diferentes actores por que con este plan podemos evaluar el trabajo de los supervisores atreves de un formato el cual lleva los diferentes puntos.

La finalidad de un plan de mejoramiento es desarrollo de una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente, efectuando las acciones corporativas que se establecieron.

### **2.2.1 Factores Del Plan De Mejoramiento**

A continuación me permito explicar en un breve contexto la descripción de cada uno de los factores del plan de mejoramiento continuo y control a los supervisores de zonas de la empresa UNIDROGAS S.A.

- Obtener El Compromiso Y Respaldo De La Gerencia

Este factor es el más importante para llevarlo a cabo se tiene el respaldo muy importante para nosotros los departamentos de auditoria.

- Participación Y Compromiso Del Personal

Teniendo al personal involucrado con las diferentes actividades establecidas podemos evaluar más seguido y notar si se presenta un avance positivo después de la socialización del plan de mejoramiento.

- Participación individual

Es importante desarrollar estrategias individúeles que brinden a todo el personal los medios para el desarrollo de las actividades.

## 2.3 DISEÑO DEL FORMATO RECOLECTOR DE INFORMACIÓN



FORMATO DE CONTROL Y EVALUACIÓN

PUNTO DE VENTAS

UNIDRIGAS S.A

Nombre \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Número De Droguería \_\_\_\_\_

*Cuando fue la última vez que el personal se capacito*

*Conoce los procesos para las transferencias de medicamentos*

*Documentos legales al día*

*Con que frecuencia el supervisor visita el punto de venta*

*Estado del punto de venta (infraestructura)*

*Estados de los equipos de cómputos*

*Sugerencias*

## 2.4 IMPORTANCIA DEL DISEÑO DEL FORMATO

Partiendo de conocer el significado y la importancia de realizar un formato para la recolección de información para realizar la evolución, por medio de las entrevistas en los diferentes puntos de ventas, lo que se busca con esto es la realización de nuevas estrategias y fortalecer los diferentes procesos que se realizan en los diferentes puntos.

En este formato se recoleta información con la cual podemos notar las falencias que se están presentado por parte de los supervisores, ya que son los encargados supervisar los diferentes puntos de ventas los cuales están a su cargo.

- Cuando fue la última vez que el personal se capacito

Lo que se busca con esta pregunta es saber cuál es el estado del personal sobre la actualización de los diferentes procesos de la empresa hacia los puntos de ventas.

Conoce los procesos para las transferencias de medicamentos

Esta pregunta se hace con el fin de saber si el personal recibió la capacitación por parte de su supervisor y tener claro el proceso.

- Documentos legales al día

Para el buen funcionamiento se tiene que tener una serie de documentos los cuales dan el aval de funcionamiento del punto y así evitar sanciones por partes de los diferentes entes.

Con que frecuencia el supervisor visita el punto de venta

Lo que buscamos es saber que tan presente se encuentra el supervisor en los diferentes puntos de ventas y pueda ver las diferentes necesidades que se presentan.

- Estado del punto de venta (infraestructura)

En este punto evaluamos el estado de las droguerías, se observa el estado de la estantería, los vidrios, apotecas, neveras, baños, cuartos de inyectología, así hacer las respectivas correcciones si se presentan incumplimientos para lograr el buen funcionamiento

- Estados de los equipos de cómputos

Se observan los diferentes equipos y ver el estado en que están, lo cuales son fundamentales para los diferentes procesos que se llevan a cabo en los puntos de ventas

## **2.5 FORMULACIÓN DE LA ENTREVISTA**

Para la formulación de las respectivas preguntas de la entrevista la tomamos mediante una serie de selección de preguntas que fueron formuladas por los integrantes del departamento de auditoria y fueron aplicada a cada uno de los actores directamente afectados o implicados se formularon 4 preguntas de tipo abierta donde se pudo analizar las falencias o inconsistencias que se presentan en el punto de venta en cuales se puede ver involucrados los supervisores de zonas.

## **2.6. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

El desarrollo de la propuesta de mejoramiento en el área de trabajo, luego de a verla prestando a los líderes del área donde estaba asignado buscamos las estrategias adecuadas para ponerla en marcha la cual concluimos que se debería desarrollarse en 3 etapas o fases que a continuación se mencionan.



### **2.6.1 Recopilación de información**

Esta fase fue fundamental en el proceso, ya que en esta tuvimos una forma de recolección de información mediante entrevistas con el personal de los puntos de ventas en cuales se desarrollaba el trabajo.

### **2.6.2 Evaluación de los líderes**

Luego de haber analizado la información obtenida en la etapa anterior lo que se procedió hacer fue una reunión de con los supervisores de zonas evaluados mediante las entrevistas al personal en dicha reunión participo el líder de supervisores junto al líder de auditoria y los líderes de auditoria en los puntos de ventas, se expusieron los diferentes aspectos evaluados por mejorar, así se busca la mejora continua para el desarrollo de buen funcionamiento en los diferentes puntos de ventas

### **2.6.3 Verificación del proceso de mejoramiento**

En esta etapa lo que se hace es la observación y verificar que lo pactados se está cumpliendo en las diferentes zonas donde se encuentras las droguerías y así notar que el proceso de mejoramiento se está llevando a cabo como quedo pactado mediante un acta de compromiso por parte de los supervisores.

### 3. CONCLUSIONES

La elaboración de este plan de mejoramiento continuo le proporciona un mayor desarrollo a las actividades que se realizan en los diferentes puntos de ventas en cuales se notara la eficiencia del trabajo que llevan a cabo los supervisores de zonas.

El plan de mejoramiento juega un papel importante para el desarrollo del buen funcionamiento del trabajo de todas las personas implicadas.

En el presente trabajo se logró un 75% de los objetivos transados anteriormente, permitiendo la implementación de dicho formato en cual se recolecta información que después se es evaluadas por el personal asignados.

#### **4. RECOMENDACIONES**

Los canales de comunicación se deben tener abiertos para mantener un buen funcionamiento del personal

Se debe implementar la motivación, mediante premios al personal que cumplió de forma inmediata el plan de mejoramiento sugerido.

Se le debe mejorar la inversión a los puntos de ventas y así lograr poseer un establecimiento en buenos estados.

Seguir a los directivos realizar unas estrategias para el control del trabajo de los supervisores de zonas, cuales son los principales responsables del funcionamiento de las diferentes zonas

## 5. ALCANCES DE LA PRÁCTICA

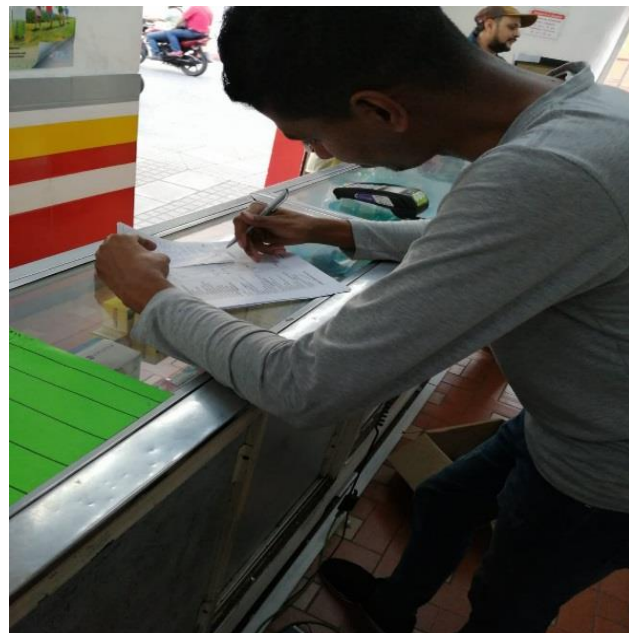
Realizar la práctica empresarial en la empresa UNIDROGAS S.A. me permitió desarrollar mis habilidades y actitudes en un entorno laboral, lo que contribuye a mi crecimiento profesional y personal. Desde un punto de vista más técnico, se pudo fortalecer varios procesos por medio de la propuesta de mejoramiento.

En lo referente al ejercicio profesional, pude tener una visión más clara de lo que es auditoría interna, su importancia y responsabilidad en el cumplimiento de políticas administrativas, así como le proporciona a la gerencia análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones el logro de sus objetivos.

En lo personal fortalecí la autonomía, independencia y responsabilidad, a ser imparcial en las decisiones tomadas y además de cómo debe ser el trato a las personas que estén bajo mi cargo.

## 6. EVIDENCIAS





## INFOGRAFÍAS

<https://es.slideshare.net/albertosalas33/elaboracion-decuestionariosy-entrevista>

<https://mundoadecco.com/consejos-para-desarrollar-un-plan-de-mejora-empresarial-efectivo/>

<http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>

<https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/>