

**I INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL, UNIDROGAS S.A.,
BUCARAMANGA- SANTANDER**

**CARLOS ANDRÉS NARANJO LOBO
C.C 1.094.269.690**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PAMPLONA**

2017

**I INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL, UNIDROGAS S.A.,
BUCARAMANGA- SANTANDER**

**CARLOS ANDRÉS NARANJO LOBO
C.C 1.094.269.690**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de:
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**Director JESÚS MARÍA DURAN CEPEDA
Director Grupo de Investigación Paz, Conflicto y Democracia.**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

2017

RESUMEN

Durante mi práctica profesional realizada en la Empresa Unidrogas S.A. (Unión de droguistas) se me asignó laborar en el departamento de auditoría, donde pude realizar un diagnóstico general del área, de la información arrojada por esta herramienta pude analizar y realizar una propuesta de mejoramiento con la cual busqué dar solución a la problemática identificada dentro del área.

Principalmente me informe sobre el direccionamiento estratégico de la organización para poder entender a cabalidad las necesidades que tenía y de cómo desde el área donde se me asignó darle solución a las inadecuadas prácticas empresariales, para así fortalecer tanto interna como externamente a la empresa.

Al momento de procesar los datos obtenidos con el diagnóstico se vio reflejado que el área poseía un gran problema con la manera de diligenciar los informes de las auditorías y de su modo de almacenamiento debido a que no se poseían los parámetros adecuados para presentar estos informes, de aquí nació mi propuesta de mejoramiento la cual se basó en diseñar una ficha técnica para los informes de las auditorías y buscando un sistema de almacenamiento de ellos el cual fuese seguro y práctico de manejar.

Con la implementación de la propuesta fue notorio el cambio frente a esta falencia ya que se pudo controlar la información de la manera adecuada y se evitaron muchos contratiempos en el área, siendo ahora esta es más productiva y más organizada.

ABSTRACT

During my professional practice at Unidrogas S.A. (Union of Drugs) I was assigned to work in the audit department, where I was able to perform a general diagnosis of the area, from the information thrown by this tool, I was able to analyze and make a proposal for improvement with which I seek to solve one of the greatest Failures within the area.

Mainly inform me about the entire corporate image of the organization to be able to fully understand the needs I had and how from the area where I was assigned to give solution to any of the shortcomings it presents, in order to strengthen both internally and externally to the company.

At the time of processing the damage obtained with the diagnosis was reflected that the area had a great problem with how to handle the reports of the audits and their mode of storage due to the lack of adequate parameters to present these reports, From here was born my proposal of improvement which was based on designing a technical file for the reports of the audits and looking for a system of storage of them which was safe and practical to handle.

With the implementation of the proposal was notorious the change faced with this failure since it was possible to control the information in the proper way and avoided many setbacks in the area, now it is more productive and more organized.

CONTENIDO

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	7
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS DE LA EMPRESA	8
1.2.1 Misión.....	8
1.2.2 Visión.....	8
1.2.3 Objetivos Corporativos.	8
1.2.4 Valores Corporativos.	9
1.2.5 LOGOTIPO - UNIDROGAS S.A.	9
1.3 DIAGNÓSTICO.....	10
1.3.1 Servicio.....	10
1.3.2 Finanzas.....	11
1.3.3 Talento Humano.....	11
1.3.4 Cronograma	12
1.3.5 DOFA	13
1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO	15
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS.....	16
1.5.1. Auxiliar de Auditoria	16
1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	17
1.6.1 Título. Diseño e implementación de la ficha técnica para los informes de auditorías incluyendo un sistema de almacenamiento digital.....	17
1.6.2 Objetivos.	17
1.6.2.1 General.....	17
1.6.2.2 Específicos.	17
1.6.3 Justificación.....	18
1.6.4 Cronograma	18
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	20
2.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	20
2.1.1 Identificación de las falencias actuales en los informes de auditoría. ...	21
2.1.2. Diseño de una ficha técnica para las auditorias.	22
2.1.3 Determinar fechas de entrega de los informes al jefe del departamento.....	23
2.1.4 Hallar y elegir un método de almacenamiento para los informes.....	23
3. ANEXOS	31

INTRODUCCIÓN

La posibilidad de realizar una práctica empresarial da la oportunidad de conocer y experimentar el entorno laboral donde posiblemente se vaya a desenvolver como un profesional íntegro aplicando todos los conocimientos que adquirimos en la carrera y en el transcurrir de nuestra etapa en la universidad, permitiéndonos así de esta manera aprovechar esta coyuntura para aprender de la labor que estemos desempeñando, y al igual ir fortaleciendo nuestros conocimientos además de ampliar los mismos en el campo científico, enfrentándonos a los retos y problemas que se dan en un ambiente competitivo para poder de la mejor manera darle la solución más óptima a cada uno de ellos en pro de la organización y de la realización personal.

Poder efectuar una pasantía como esta consiste en ser útiles para la organización donde la desempeñemos, para la sociedad donde se encuentre la misma, a la toma de decisiones óptimas, ponernos a prueba frente a los problemas reales que tienen una empresa para plantear de una manera eficaz y eficiente una solución a los mismos, que realicemos en la empresa de la mejor manera las funciones que se nos asignaron aplicando nuestros conocimientos y además implementar un plan de mejoramiento para la misma para que esta mejore las falencias que tiene y así poder ser más competitiva en el campo donde se desenvuelve.

1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL, UNIDROGAS S.A., PAMPLONA - NORTE DE SANTANDER

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

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 N° 22-54 y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la Notaria 9 del círculo notarial de Bucaramanga, 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 y Bucaramanga; con 32 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 DE LA EMPRESA

1.2.1 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

La unión de droguistas UNIDROGAS S.A. para el 2015 mantendrá y afianzará el posicionamiento geográfico-comercial en el nororiente del país; brindando la más alta calidad en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano, desarrollándose estratégicamente en la conquista del mercado suroriental del territorio nacional.

1.2.3 Objetivos Corporativos.

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.
- 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 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 LOGOTIPO - UNIDROGAS S.A.



Figura 1. Logotipo de Unidrogas S.A.

Fuente: Manual de Presentación Personal Unidrogas S.A.

1.3 DIAGNÓSTICO.

1.3.1 Servicio

La empresa Unidrogas S.A. presta el servicio de proveer a droguistas a nivel nacional con mercancía que antes ya ha recibido, procesado y controlado en sus bodegas convirtiéndose así en una de las principales mayoristas de productos farmacéuticos, además cuenta con un aliado estratégico que es el laboratorio farmacéutico llamado GIMED, este ofrece medicamentos para varios tipos de enfermedades, entre los cuales podemos encontrar:

- ALLPAR GIMED Nitazoxanida
- CIPRODAN TABLETAS GIMED Ciprofloxacina
- CORTICOL 3 GIMED Betametasona, Clotrimazol, Gentamicina
- FROBEN TABLETAS GIMED Meloxicam
- GASTROFLAT GIMED Esomeprazol
- GASTROFLAT GIMED Esomeprazol
- MEBINOL COMPLEX GIMED Metronidazol
- NOCTABEL GIMED Valeriana
- ORAZIT GIMED Azitromicina
- REFLUXOL SUSPENSIÓN GIMED
- REFLUXOL SUSPENSIÓN GIMED
- SOGRAS GIMED Orlistat
- TRANSFERIL GIMED Alfa tocoferol
- ULCEDINE GIMED Omeprazol
- WINTREX GIMED Naproxeno

Por la venta de estos productos al empleado en cada droguería se le da un bono de compensación dependiendo de las ventas que este realice.

1.2.2 Finanzas

En cuanto a las finanzas, el departamento de contabilidad lleva un adecuado control de las mismas ya que todo es controlado por el programa MAIA en donde este controla y conserva los datos financieros con las normas de contabilidad que se deben tener hoy en día para cumplir con esta labor.

El área de auditoria controla los puntos de venta (Droguerías) con Kardex diarios los cuales son realizados por los trabajadores de cada punto y el departamento por medio de sus auxiliares, además se cuenta con un cronograma en los que se estipula a que droguerías y ciudades hay que ir a visitar para realizar inventarios, de esta manera se controla la mercancía que se encuentra en ella, realizado el inventario se refleja que hace falta y se realiza un cobro al administrador de cada una de ellas, este cobro se divide entre todos los vendedores de cada droguería para que el inventario quede saneado y con la mercancía que hay en existencia en cada punto de venta.

1.3.3 Talento Humano

Basándose en los principales procesos de la gestión del talento humano, la admisión de personal por parte de la empresa es hecha por la psicóloga de la misma donde aplica los test normales de una entrevista personal como lo son el test de personalidad, test de capacidad administrativa, y el test de inteligencia emocional. Ya admitida la persona al cargo que aspira su nuevo jefe o líder de área se encarga de darle un recorrido por las instalaciones, al tiempo explicándole sus labores dentro de la organización y aclarándole las dudas sobre su salario.

El personal de la empresa es estimulado mediante jornadas de integración de empleados, igualmente son festejadas las fechas especiales como cumpleaños, días feriados, entre otros. Los empleados de los puntos de ventas por cumplir su cuota se le dan bonificaciones y premios dependiendo de los laboratorios farmacéuticos. En cuanto al desarrollo de las personas dependiendo del área donde se desempeñe se estimula su desarrollo, por lo general al empleado se le va asignando diferentes tareas para ver donde es más productivo y aprovechar sus fortalezas.

La retención del personal en la empresa se da día a día por parte de los líderes de área hacia sus subordinados con el trato y el lugar que se les da, además por parte del área de contratación y psicología se propician actividades lúdicas al personal

1.3.5 DOFA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">LISTA DE FORTALEZAS</p> <p>F1. Equipos de cómputo para realizar el trabajo.</p> <p>F2. Dependencia del área dentro de la organización.</p> <p>F3. El personal de la empresa es altamente calificado para las funciones que se les contrato.</p> <p>F4. Sistema de acumulación de puntos redimibles que le da al cliente un motivo para preferir la empresa.</p> <p>F5. Alianza estratégica con el laboratorio GIMED.</p>	<p style="text-align: center;">LISTA DE DEBILIDADES</p> <p>D1. Falta de comunicación dentro del área.</p> <p>D2. Los informes no tienen parámetros de presentación.</p> <p>D3. En ocasiones no se tiene claro el tiempo en que se realizaron las auditorias.</p> <p>D4. Dependencia en la mayoría de ocasiones del departamento de sistemas.</p> <p>D5. Restricción por parte de MAIA en cuanto a poder expandir su funcionalidad para reportes.</p>
<p style="text-align: center;">LISTA DE OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Expansión a nivel nacional de la empresa.</p> <p>O2. Crear una ficha de informes donde se recopile lo visto en la auditoria a los puntos de venta.</p> <p>O3. Elegir un sistema de almacenamiento.</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <p style="text-align: center;">Estrategia para maximizar tanto las F como las O.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear una ficha técnica para diligenciar los informes de auditoría utilizando los equipos de cómputo entregados por la empresa, encontrando un 	<p style="text-align: center;">DO</p> <p style="text-align: center;">Estrategia para minimizar las D y fortalecer las O.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hallar el método de almacenamiento adecuado para guardar los informes de las auditorias que no dependa del programa MAIA para no

<p>O4. Mejorar el trato de los empleados de las sucursales para con los posibles clientes.</p> <p>O5. Controlar de una manera óptima las auditorias con el fin de dar pronta solución a las falencias.</p>	<p>lugar de almacenamiento para los mismos. (O1,O3,F1)</p>	<p>dependen totalmente del área de sistemas. (D2,D4,D5,O2,O3)</p>
<p>LISTA DE AMENAZAS</p> <p>A1. Pérdida de información por la falta de control en la manera de llevar los registros de las auditorias.</p> <p>A2. Pérdida de clientes por encontrar sucursales en condiciones no aptas o poco gratas a la vista.</p> <p>A3. Precios más bajos que ofrecen los competidores.</p> <p>A4. Monopolización de la competencia en ciertas regiones.</p> <p>A5. La creciente oferta farmacéutica por parte de la competencia.</p>	<p>FA</p> <p>Estrategia para maximizar las F y minimizar las A</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar los equipos de cómputo para guardar los informes y así poder ver cuáles son las razones de la pérdida de clientes para poder darle una solución óptima (F1,A1,A2) 	<p>DA</p> <p>Estrategia para minimizar tanto las D como las A</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación de una ficha técnica de informes con un lugar de almacenamiento para poder controlar la información de las auditorias. (D2,D4,A1,)

Tabla 1.

DOFA

Fuente: Elaboración propia.

- Después de haber analizado la matriz DOFA y analizar las estrategias arrojadas es notorio que el problema a resolver es la manera de como presentar los informes de las auditorias que se le realizan a los puntos de venta y la manera de como almacenar dichos informes, debido a que en el tiempo que llevo laborando en la empresa detecte que esta es una gran falencia, de este se derivan otros como pérdidas de tiempo y la no detección de inconvenientes a solucionar en las sucursales. Con la propuesta de mejoramiento habrá un claro cambio ya que implementándola se controlara la información recopilada en los informes de auditoría de una manera segura, después de procesarla y analizarla se podrán tomar decisiones que pueden ayudar a la organización como la reducción de costos en muchos sentidos porque no se tendrá que invertir tanto tiempo en las auditorias detectando problemas sino que se llegara a cerciorarse que se cambió desde las pasadas y si dichos problemas fueron solucionados, con esto el área tendrá un cambio significativo que aporte al mejoramiento de la empresa y así mismo de la prestación de los servicios por parte de la organización al público en general atrayendo más clientes y conservando los actuales para fidelizarlos con la misma.

1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

El área de trabajo donde se me asigno para realizar las prácticas profesionales es el departamento de Auditoria, en el cargo de auxiliar de auditoria, esta área es la encargada de monitorear internamente a la empresa y externamente a todas sus sedes (Droguerías), de comprobar que todas funcionen como se debe y de ver que falencias se tienen. El departamento cuenta actualmente con 8 trabajadores los cuales se clasifican en la jefe del mismo, dos auxiliares de auditoria internos que trabajan en oficina junto a la jefe y 5 auxiliares que trabajan en las auditorías externas, es decir, por fuera de la empresa controlando la función de las droguerías. Las condiciones ambientales y de recursos en esta área en general son buenas ya que a los empleados internos se les brinda un espacio apto para que cumplan sus funciones teniendo en cuenta los factores ergonómicos y a los empleados externos se les dota con los recursos necesarios para cumplir con su función, hablamos de enseres como portátiles, además cuando las auditoria se hacen por fuera de la ciudad la empresa cubre todos los viáticos.

El departamento como tal no se halla dentro del perfil ocupacional de un administrador pero dentro de este se encuentran temas que trabaja y maneja un administrador de empresas como el del control organizacional, partiendo de este concepto fue planteada la propuesta de mejoramiento.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS.

1.5.1. Auxiliar de Auditoria

Las funciones y responsabilidades de este cargo constan en Auditar los diferentes puntos de venta a nivel nacional, partiendo desde la ciudad de Bucaramanga, el auxiliar de auditoria tiene la función de conocer el estado de los puntos de venta y verificar que todo en ellas marche de la manera adecuada, para esto se debe realizar un control de inventario por medio de Kardex, además hay que cerciorarse que los trabajadores cumplan con el reglamento de la empresa en todos los sentidos, ya sea desde su identificación, uniforme, que se cumplan las disposiciones legales, hasta la manera de tratar a los clientes, revisar que el punto de venta esté en condiciones óptimas (Limpio, mercancía ordenada, puntualidad con los horarios).

Otra función es realizar inventarios a las droguerías como manera de controlar que la mercancía se encuentre en el punto y de cobrar los faltantes, estos inventarios se realizan de acuerdo a un cronograma que solo el jefe del área conoce por motivos de seguridad, para que la información no se filtre, estos inventarios se realizan de manera digital con las herramientas que se nos dieron, las cuales constan de un computador portátil y un lector de código de barras. Toda la información recopilada se ingresada en un programa que maneja toda la empresa y sus droguerías que se llama MAIA, este se encarga de registrar cada producto y por medio de un cruce el ve los faltantes luego de realizar el inventario y así que hay que cobrar para que cada sede quede en ceros hasta el nuevo inventario o Kardex.

Luego de realizar las visitas a cada una de las droguerías el Encargado directo de la auditoría externa, genera un informe o reporte al jefe del departamento para que ella tome las acciones correspondientes, este reporte se hace de manera muy elemental.

1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título. Diseño e implementación de la ficha técnica para los informes de auditorías incluyendo un sistema de almacenamiento digital.

1.6.2 Objetivos.

1.6.2.1 General.

Diseñar e implementar la ficha técnica para los informes de auditorías incluyendo un sistema de almacenamiento digital.

1.6.2.2 Específicos.

- Identificar cuáles son las falencias actuales en los informes que se presentan desde las auditorías al jefe del departamento.
- Diseñar una ficha técnica que recopile los datos de las auditorías para así poder presentar al líder del área un informe completo.
- Determinar las fechas de entrega de los informes al jefe del departamento.
- Hallar un método para almacenar los informes hechos, el cual sea práctico para tener presente fechas de las sucursales auditadas.

Creación de la propuesta de mejoramiento.				X	X	X												
Entrega del primer informe.						X												
Aprobación de la propuesta de mejoramiento.							X	X										
Diseño de la ficha técnica para los informes de las auditorías.								X	X									
Determinar las fechas de entrega de informes al líder del área.									X									
Encontrar el método de almacenamiento de los informes.										X	X	X						
Prueba piloto sobre cómo llenar los informes y el método de almacenamiento .												X	X	X				
Entrega informe final.																	X	
Sustentación final.																		X

Tabla 2.

Cronograma

Fuente: Elaboración propia.

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Diseñar e implementar la ficha técnica para los informes de auditorías incluyendo un sistema de almacenamiento digital.

La propuesta de mejoramiento se planteó basándose en el control organizacional ya que este se encuentra entrelazado con la planeación, la cual proporciona un marco de referencia que es norma con la que trabaja el proceso de control. Por otro lado, la retroalimentación de la fase de control con frecuencia identifica la necesidad de nuevos planes o por lo menos ajustes a los existentes. Normalmente, el comportamiento organizacional implica una secuencia continua de ciclos de planeación-implantación-control.

Partiendo de la premisa anterior se planteó la propuesta de mejoramiento donde se aplican estas fases, la de planeación cuando se diseña la ficha técnica de informes de auditoría, la de implantación cuando esta ficha es diligenciada por el encargado de llenarla y el control cuando se determina el método de almacenamiento de los informes de auditoría. Definiendo estos puntos claves se podrán consultar los informes cuando se deseen de una manera más práctica y sencilla para poder generar una retroalimentación donde arroje los aspectos a mejorar y cambia en os puntos de venta y definir cuáles son los siguientes a auditar.

Al momento de tener aprobada la propuesta de mejoramiento se procedió a implementarla teniendo como base los siguientes objetivos:

- Identificación de las falencias actuales en los informes de auditoría.
- Diseño de una ficha técnica para las auditorías.
- Determinar fechas de entrega de los informes al jefe del departamento.
- Hallar y elegir un método de almacenamiento para los informes.

2.1.1 Identificación de las falencias actuales en los informes de auditoría.

Se identificaron anomalías en la manera de presentar los informes de las auditorías, ya que se hacían de una forma muy inoportuna, al igual de los aspectos a tener en cuenta cuando se realizan porque se ignoraban muchos de ellos que no son relevantes al momento de auditar los puntos de venta y la forma de almacenamiento de dichos informes debido a que no era segura.

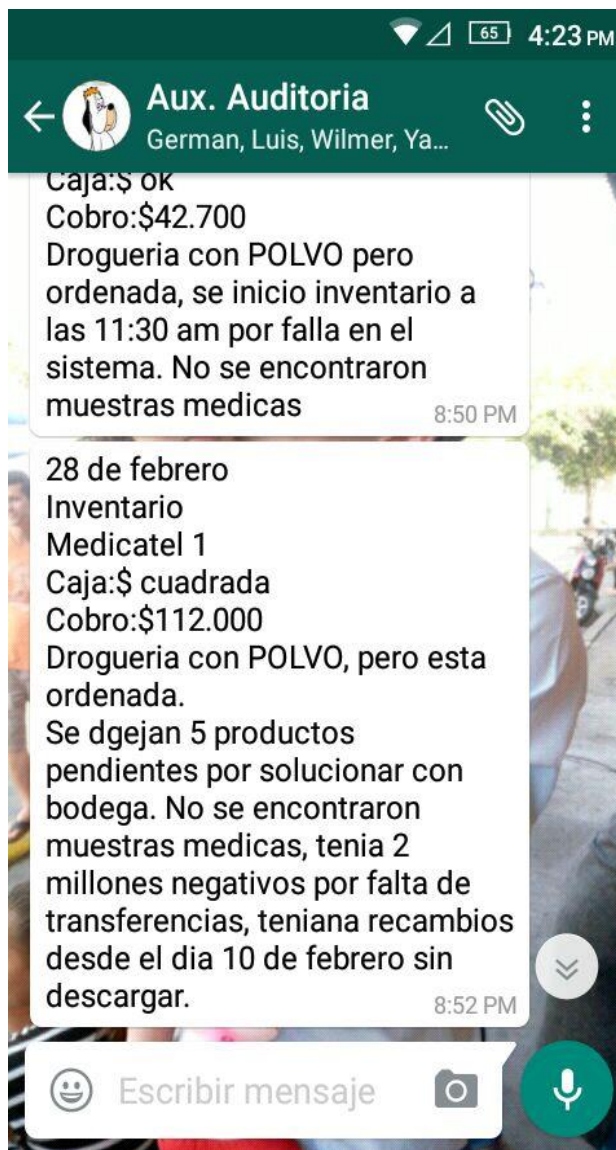


Figura 3

Fuente: WhatsApp.

2.1.2. Diseño de una ficha técnica para las auditorías.

Ya expuestas las anteriores irregularidades se prosiguió a diseñar una ficha técnica en Excel (nos da más opciones para trabajar que en Word), para los informes de auditoría donde recopila los aspectos más importantes al momento de realizar las auditorías a los puntos de venta, donde se pueda ver de una forma práctica los datos arrojados por la auditoría para que así la retroalimentación de los informes sea sencilla al momento de ver los aspectos a mejorar y cambiar en los puntos de venta.

Al momento de tener hecha dicha ficha se le presento y se socializo la manera de llenarla adecuadamente tanto con el encargado de las auditorías como con la líder del área para que dieran su visto bueno, luego de ser revisada esta fue aprobada.

FICHA TÉCNICA PARA INFORMES DE INVENTARIOS																
NÚMERO	PUNTO DE VENTA	FECHA	MERCADO			INVENTARIO		MONTO ANTES	COBRIO	RECLAMACIÓN				SENTENCIA PERSONAL E		OBSERVACIONES GENERALES
			MAA MENOR	S	MC	SECEA REPOSICION	VALOR INVENTARIO INICIAL			VALOR INVENTARIO FINAL	Decreto 2570 de 2006 Inyección de gas.	Diploma de la persona que acompaña el P.D.V.	Permisos en OBOS Baldos Históricas	Art. 611. Requisito de la factura de venta	Carnet	
1			CA/PE/C													
2			CA/PE/C													
3			CA/PE/C													
4			CA/PE/C													
5			CA/PE/C													
6			CA/PE/C													
7			CA/PE/C													
8			CA/PE/C													
9			CA/PE/C													
10			CA/PE/C													
11			CA/PE/C													
12			CA/PE/C													

Figura 4.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.3 Determinar fechas de entrega de los informes al jefe del departamento.

Cuando se tuvo la ficha técnica de informes para auditoría aprobada se continuo con el planteamiento de un cronograma para la entrega de los informes, en este punto se decidió que estos se iban a presentar diariamente cuando el área auditada fuese Bucaramanga y cuando se realizaran en otro lugar del país se entregarán al momento de estar el equipo de auditoría en la ciudad debido a que en la mayoría de las auditorías en otras ciudades se gasta más tiempo del que se invierte en Bucaramanga y no hay tiempo de enviarlos o subirlos.

2.1.4 Hallar y elegir un método de almacenamiento para los informes.

Como último paso se requería un método de almacenamiento para los informes de las auditorías, después de analizar varias posibilidades se eligió trabajar en OneDrive, debido a que esta herramienta nos da la posibilidad de enviar o subir los informes desde cualquier lugar del país con acceso a internet en tiempo real, los informes enviados o subidos se guardan y clasifican en carpetas por regiones y puntos de venta donde solo tienen acceso la persona encargada de hacer el informe y la líder del área de auditoría.

El procedimiento para subir o enviar el informe es muy sencillo, inicialmente se tuvo que crear una carpeta en OneDrive con el nombre de “Informes de auditorías”

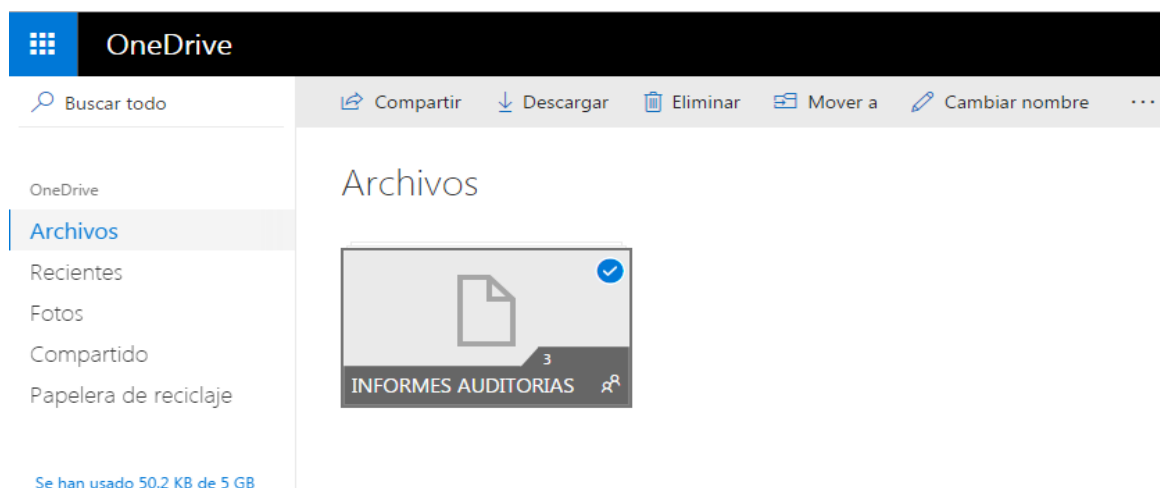


Figura 5.

Fuente: OneDrive.

Luego se procedió a crear una carpeta dentro de OneDrive para cada zona auditada (Bucaramanga, Cúcuta, Medellín), la prueba piloto se aplicó en la ciudad de Cúcuta pero se introdujeron otras dos ciudades para la explicación de la propuesta.



Figura 6.

Fuente: OneDrive.

Después se subieron los informes de la auditoria a cada carpeta correspondiente, de esta manera el archivo ya se encuentra en un lugar de almacenamiento seguro y con fácil acceso para los involucrados.

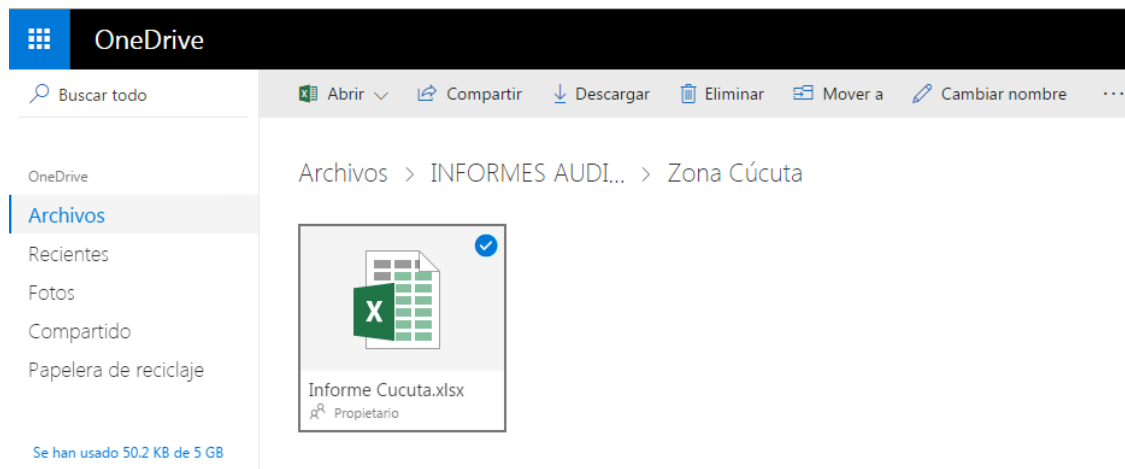


Figura 7.

Fuente: OneDrive.

Cuando los archivos ya estaban seguros se continuo eligiendo a las personas que deben tener acceso a los informes, en este caso son la líder del área de auditoria y el encargado de las auditorías a los puntos de venta.

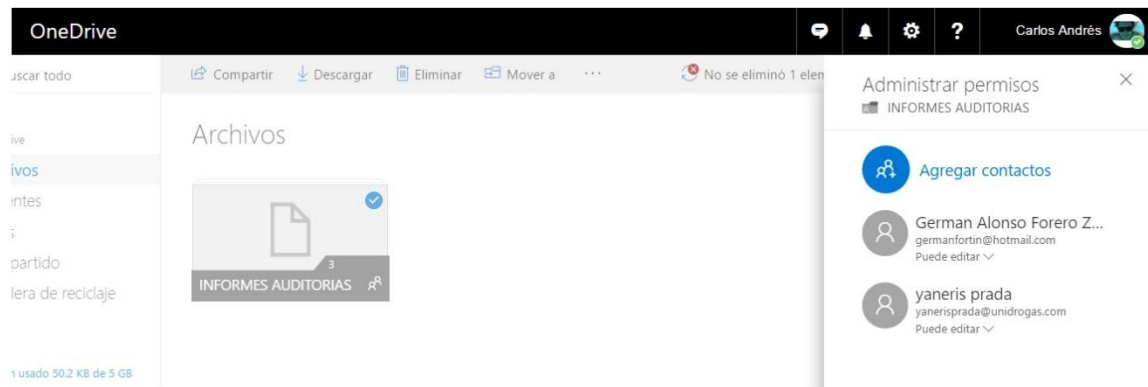


Figura 8.

Fuente: OneDrive.

Este método es el más práctico para enviar los informes y almacenarlos debido a que su diseño amigable para trabajar en él. Ya teniendo todos los aspectos definidos y aprobados se realizó una socialización de la propuesta con el encargado de la auditoria y con la líder del departamento para explicar todo el funcionamiento de la propuesta y para definir la implementación de la misma, a su vez se resolvió y despejaron las dudas sobre esta.

CONCLUSIONES

La opción de realizar la práctica profesional en una organización como Unidrogas S.A. me dio la oportunidad de fortalecer mi crecimiento integral como futuro profesional, de esta experiencia se puede concluir:

- Se debe continuar con la implementación de la propuesta de mejoramiento para tener un control adecuado de los informes.
- La propuesta de mejoramiento es de gran ayuda para el departamento ya que elimino varios cuellos de botella durante el proceso de las auditorias.
- La creación de la ficha técnica de informes para auditorias estableció los parámetros con los que debe contar los informes.
- Debido a la utilización del método de almacenamiento (OneDrive) se hizo más practica la retroalimentación de los informes, así es más reconocer las falencias en los puntos de venta.

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones nacen a través de la experiencia de laborar en la organización:

- Diseñar y aplicar sistemas para la recolección, procesamiento y almacenamiento de información en todas las áreas.
- Realizar capacitaciones a los líderes de las áreas de cómo tratar y alentar a sus subordinados para que sean más productivos.
- Mayor control de los puntos de venta que no pertenecen al área de Bucaramanga.
- Inversión en promoción y publicidad de la empresa debido a que no es reconocida como podría.
- Contratar personal en algunas áreas de la empresa como la bodega.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

La experiencia de poder realizar una práctica profesional como trabajo de grado da la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante toda la carrera en un ámbito profesional, ayuda a que se pierda esas inseguridades que se tienen sobre cómo una persona se debe desenvolver en el mundo laboral cuando obtiene su título profesional, además se aprenden nuevas cosas sobre el funcionamiento de una organización visto desde el interior de la misma ya que se hace parte de ella. Con la realización de una práctica profesional se puede decir que se concreta el ciclo de aprendizaje de la carrera.

Personalmente aprendí sobre el tema de la auditoría, ya que en nuestra carrera no profundizamos en este tema y pude evidenciar que es de suma importancia para una organización porque es la que controla una suma de aspectos de la misma que manteniéndolos en orden la empresa puede desarrollar su razón social de una manera viable.

Además pude vivir algo que es a mi parecer muy importante en una organización que son las relaciones interpersonales con los demás empleados, aquí pude evidenciar que si se trabaja en un ambiente agradable, libre de envidia hacia el compañero las personas trabajan de una mejor manera, son más productivos y realizan su trabajo sin necesidad de estar supervisándolos en cada momento o de estar llamándoles la atención. Llegar al lugar del trabajo con una buena actitud es fundamental ya que esta es contagiada a los demás y de esta manera se crea un excelente clima para laborar. Cuando un trabajador es tratado con indiferencia, se le menosprecia o se le asignan tareas que no se le deberían asignar el ánimo de este tiende a decaer y por consiguiente disminuir su productividad, lo cual es un aspecto negativo para la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Auditoria de marketing en el punto de venta, Ricardo Palomares Borja, 2015, ESIC editorial.
- Gestión del Talento Humano, Tercera edición, Idalberto Chiavenato, McGrawhill.
- Control y evaluación de la gestión organizacional, Varios autores, 2014, Alfaomega.
- Concepto universal de auditoria, Guillermo Adolfo Cuellar Mejia.

CIBERGRAFIA

- <http://www.unidrogas.com/>
- <https://www.gerencie.com/matriz-dofa.html>
- <https://www.youtube.com/watch?v=BT6BIGd6Jqo&t=222s>
- <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1236043>

3.2 Campos de la Ficha Técnica

INFORME DE AUDITORIA AL PUNTO DE VENTA

Fecha:

Punto de Venta:

ARQUEO

Caja Menor: SI ___ NO ___ Sobrante _____ Faltante _____

Caja Registradora: SI ___ NO ___ Sobrante _____ Faltante _____

INVENTARIO _____ KARDEX _____

Resultado Inventario Y/O Kardex.

Valor Inventario Inicial: _____

Valor Inventario Final: _____

Monto de ajustes: _____

Reglamentación

Resolución 0668. Bolsas Plasticas _____

Art. 617. Requisitos de la factura de venta _____

Decreto 2330 de 2006. Inyectología _____

Diploma de la persona que ampara el P.D.V _____

Presentación personal en punto de venta

Uniformes: _____

Carnet: _____

Observaciones.
