

DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE
BODEGA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.S. FLORIDABLANCA,
SANTANDER

Informe final práctica empresarial

Integrantes:

DANIELA YATE TORRES

1.007.747.421

MARIA NINA PARADA ORTEGA

1.090.509.634

OMAIRETH VILLEGAS PEREZ

1.085.169.100

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

2022

DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE
BODEGA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.S. FLORIDABLANCA,
SANTANDER

Integrantes:

DANIELA YATE TORRES

1.007.747.421

MARIA NINA PARADA ORTEGA

1.090.509.634

OMAIRETH VILLEGAS PEREZ

1.085.169.100

Docente:

ALVARO PARADA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TRABAJO DE GRADO
2022

DEDICATORIA

OMAIRETH VILEGAS PEREZ A Dios por ser mi guía y fortaleza para poder continuar, a mi familia por ofrecer su apoyo y motivación incondicional y a mis docentes quiénes hicieron parte de este aprendizaje.

MARIA NINA PARADA ORTEGA Este trabajo de grado va dedicado con mucho amor y cariño especialmente para mis padres Luis Alfonso Parada Parada y Alejandrina Ortega Pérez, quiénes con su esfuerzo y apoyo incondicional lograron que terminará esta etapa de formación como estudiante universitaria.

DANIELA YATE TORRES como primero agradecer a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí, que sin el nada de esto hubiese sido posible, doy gracias al entendimiento que me pudo haber brindado a la sabiduría y el intelecto que me ha regalado hasta el día de hoy, me siento muy agradecida y es por eso que este esfuerzo y logro como primero se lo dedico a él.

Doy gracias a mis papitos que sin ellos nada absolutamente nada de esto lo pude haber logrado, son y siempre han sido mi motor más grande en esta vida para seguir luchando y saliendo a delante, me siento muy orgullosa de estar a un paso de decir lo he logrado, lo he logrado gracias a mis padres que han estado conmigo siempre por más difíciles que sean las cosas, me siento muy orgullosa de poder decir si lo logre y lo he logrado gracias a ellos, porque nunca me han dejado sola, siempre han sido mi guía y mis mejores consejeros. Son mi más grande orgullo y me siento muy bendecida de tenerlos como mis padres, han sido ellos los que me han enseñado que las cosas no se piden, sino que simplemente se ganan y eso es exactamente lo que me dicen hoy en día, he ganado mucho con el solo hecho de saber que los tengo conmigo.

Mis hermanitos... les quiero dedicar también este "último" paso porque ellos son mi más grande amor, agradezco a la vida a Dios y a mis padres por habérmelos regalados a ellos, son 3 personitas que amo con todo mi ser y les agradezco todo

lo que me han enseñado a lo largo de los 18 años, por el apoyo que me han brindado desde el primer momento en que supieron que estaría lejos de casa, siempre pude contar con ellos y me brindaron el apoyo más importante para mí, mi motor de cada día seguir luchando para demostrarles a ellos mismos que si se puede, si se puede lograr lo que queremos, con esfuerzo, dedicación y muchísima disciplina se puede. Mi más grande anhelo era saber que algún día ellos quisieran seguir buenos pasos y lo he logrado, he escuchado la frase “Danita cuando crezca quiero estudiar como tú, cuando crezca quiero ser *** “que orgullosa me siento de mi misma estar a punto de lograr lo que un día tanto soñaba. Mis abuelitos que aunque la vida me arrebató una de ellas, siempre supe que está y estaría conmigo, les dedico un pedacito de este esfuerzo durante mi proceso universitario, no fue nada fácil, pero hoy digo tampoco fueron imposible también al resto de mis familiares cercanos, sin dejar a un lado a una persona que me ha acompañado desde el inicio de esta etapa y hasta el día de hoy ha estado conmigo apoyándome y dándome los ánimos que he necesitado siempre a Yesid por estar siempre conmigo y por poder contar siempre que lo necesite.

No puedo dejar pasar esto sin darle gracias a mis docentes de carrera como la profe Ludy, la profe Ángela, el profe Brand, el profe Álvaro y demás docentes, a ellos por haberme enseñado todo lo que un día no sabía, compartiendo sus conocimientos con personas totalmente desconocidas, por cada vez exigirnos más buscando que sobresaliéramos de nosotros mismos.

Mis compañeros que aunque muchas veces se tuvo disgustos nunca dejaron de ser un apoyo y ayuda en cuanto necesitaba, son personas a las que debo agradecerles mucho por haberme brindado lo que posiblemente no cualquiera haría.

Por ultimo le dedico este trabajo y experiencia a la Universidad de Pamplona, por ser mi hogar durante el tiempo de estudio universitario, por el acogido recibimiento y no dejare atrás en especial esta dedicación a mi tutor Álvaro Parada, que con mucha confianza en nosotros nos brindó los mejores consejos para lograr llegar tener un buen trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

Pag

Índice de tablas	7
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	12
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	13
1.1. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS.	17
1.2.1. Misión.....	17
1.2.2. Visión.....	17
1.2.3. Objetivos	17
1.2.4. Valores.....	18
1.2.5.1 DESCRIPCION DE CADA AREA DE LA EMPRESA	21
1.2.5.2 AREA COMERCIAL.....	21
1.2.5.3 AREA DE SISTEMAS.....	23
1.2.5.4 AREA DE TALENTO HUMANO	23
1.2.5.5 AREA DE CALIDAD	23
1.2.5.6 AREA DE FINANCIERA	24
1.2.5.7 AREA ADMINISTRATIVA.....	24
1.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.	25
1.4. FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	26
1.5. DIAGNÓSTICO.....	27
1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	34
1.6.2 DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.S. FLORIDABLANCA, SANTANDER	34
1.6.3 Objetivos Específicos.....	34
1.6.4 Justificación.....	35

1.6.5 Cronograma.....	36
2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	38
2.1. MARCO TEORICO.....	38
2.2 DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL QUE PRESENTA EL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA.....	43
2.3 DEFINIR LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA.....	48
2.4 IMPLEMENTAR LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA.	52
3. CONCLUSIONES	79
4. RECOMENDACIONES	80
5. ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	81
6. BIBLIOGRAFIA.....	82
7. ANEXOS	83

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA	33
---------------------------	----

Índice de figuras

Ilustración 1. Regionales Unidrogas S.A.S	15
Ilustración 2. Regionales Bucaramanga	16
Ilustración 3. Logo empresa de Unidrogas S.A.S.....	17
Ilustración 4. Organigrama.....	20
Ilustración 5. Apunte de referencia del pedido a la planilla.	44
Ilustración 6. Apunte de los reportes hallados en el pedido en la planilla.	45
Ilustración 7. Revisión del pedido.	47
Ilustración 8. Primer paso para la creación de App MIT adventor.....	50
Ilustración 9. Segundo paso configurar el lenguaje	50
Ilustración 10. Tercer paso, nombrar el proyecto.....	51
Ilustración 11. Cuarto paso, asignar los bloques a utilizar.	51
Ilustración 12. Ingreso a LECFAC.	53
Ilustración 13. Inicio de sección.	54
Ilustración 14. Asignación de la fecha de revisión.	55
Ilustración 15. Listado de las personas autorizadas para la revisión de pedidos	56
Ilustración 16. Selección de la remisión.	57
Ilustración 17. Escáner y envío de los productos hallados.....	58
Ilustración 18. Reporte del pedido o producto.	59
Ilustración 19. Listado de los productos de la remisión.....	60
Ilustración 20. Bloque botón de inicio	61
Ilustración 21. Bloque de usuario y contraseña.....	61
Ilustración 22. Bloque de usuario y contraseña.....	61
Ilustración 23. Bloque de usuario y contraseña.....	61
Ilustración 24. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 25. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 26. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 27. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 28. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 29. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 30. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 31. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 32. Bloque de usuario y contraseña.....	62
Ilustración 33. Bloque de usuario y contraseña.....	63
Ilustración 34. Bloque de usuario y contraseña.....	63
Ilustración 35. Bloque de usuario y contraseña.....	63
Ilustración 36. Botón de revisar factura y seleccionar atrás	63
Ilustración 37. Botón de observaciones	64
Ilustración 38. Lector de código de barras.....	64

Ilustración 39. Botón de consultar	64
Ilustración 40. Resultados base de datos.....	65
Ilustración 41. Botón de enviar	65
Ilustración 42. Botón de nuevo pedido.....	66
Ilustración 43. Botón de lector de código de barras.....	66
Ilustración 44. Botón de reportes	67
Ilustración 45. Botón de aprobación del reporte.....	67
Ilustración 46. Botón de notificación de producto no encontrado.....	68
Ilustración 47. Caja con productos remisionados	69
Ilustración 48. Inicio de la revisión de la remisión.....	69
Ilustración 49. Scanner de la aplicación activo en el dispositivo	70
Ilustración 50. Producto acomodado para ser leído por el lector a través del código de barras.....	71
Ilustración 51. Descripción del producto leída en el dispositivo	71
Ilustración 52. Base de datos reflejada en la aplicación, obtenida de la remisión.....	72
Ilustración 53. Base de datos que refleja que el producto esta correcto a través del color verde ...	72
Ilustración 54. Base de datos que muestra que el producto está sobrando a través del color amarillo	73
Ilustración 55. Base de datos que muestra los resultados del proceso de la revisión del pedido	73
Ilustración 56. Registro de producto no encontrado en la remisión	74
Ilustración 57. Registro del reporte del producto sobrante	75
Ilustración 58. Base de datos con el historial de los productos revisados.....	76
Ilustración 59. Revisión de que la remisión coincida con los productos encontrados en la caja	77
Ilustración 60. Revisión del pedido	77
Ilustración 61. Revisión del pedido	78

ABSTRACT

The present work shows the development of the improvement proposal carried out in the Unidrogas S.A.S company, which is dedicated to the production and commercialization of pharmaceutical products, has 624 points of sale represented in its own and allied drugstore chains, has administrative headquarters in Barranquilla, Bogotá, Valledupar, Medellín, Bucaramanga, turning it into a source of employment and regional progress.

In order to carry out the improvement proposal, an analysis process was initiated, within which qualitative instruments such as observation and interviews were implemented to gain knowledge of the strengths and, above all, shortcomings that had been presenting in the organization, specifically in the Audit area. Taking into account the aforementioned, it was found that the company could improve the technique implemented when reviewing orders in the warehouse area, and this is how the improvement proposal entitled Digitization of the Order Review Process in the warehouse was born. Warehouse area at Unidrogas S.A.S. Floridablanca, Santander.

To execute this proposal it was necessary to design an App and for this it was necessary to use a platform called MIT App Inventor which is a visual programming web tool that allows the realization of very simple applications, and also very elaborate ones, which will be executed in mobile devices with Android operating system, this App belongs to the Massachusetts Institute of Technology (MIT), as a result the LECFAC App was obtained, which translates to Invoice Reader. Through this technological tool, it is intended to reduce the errors that occur when reviewing an order and, above all, mitigate the loss of time when rectifying the products.

RESUMEN

El presente trabajo muestra el desarrollo de la propuesta de mejoramiento llevada a cabo en la empresa Unidrogas S.A.S quien se dedicada a la producción y comercialización de productos farmacéuticos, cuenta con 624 puntos de venta representados en cadenas de droguería propia y aliada, posee sedes administrativas en Barranquilla, Bogotá, Valledupar, Medellín, Bucaramanga convirtiéndola en fuente de empleo y progreso regional.

Para poder realizar la propuesta de mejoramiento se inició un proceso de análisis, dentro del cual se implementó instrumentos cualitativos como la observación y entrevistas para tener conocimiento de las fortalezas y sobretodo falencias que se venían presentando en la organización específicamente en el área de Auditoria. Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, se pudo hallar que la empresa podía mejorar la técnica implementada a la hora de revisar los pedidos en el área de bodega, y es así como nace la propuesta de mejoramiento titulada Digitalización del Proceso de Revisión de Pedidos en el Área de Bodega en la Empresa Unidrogas S.A.S. Floridablanca, Santander.

Para ejecutar esta propuesta fue necesario diseñar una App y para esto fue necesario el uso de una plataforma llamada MIT App Inventor el cual es una herramienta web de programación visual que permite la realización de aplicaciones muy simples, y también muy elaboradas, que se ejecutarán en los dispositivos móviles con sistema operativo Android, esta App pertenece al Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT), como resultado se obtuvo la App LECFAC que traduce a Lector de factura. Por medio de esta herramienta tecnológica se pretende disminuir los errores que se presentan a la hora de revisar un pedido y sobre todo mitigar la pérdida de tiempo al rectificar los productos.

INTRODUCCIÓN

Las prácticas profesionales constituyen un factor importante dentro del marco de la formación académica para los estudiantes universitarios que tienden a finalizar su proceso educativo y deben adentrarse al mundo laboral poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en su campo de estudio, así mismo el estudiante tendrá la oportunidad de afianzarse aún más en su carrera, descubriendo sus verdaderas capacidades y fortalezas, de igual manera irá detectando sus debilidades y obstáculos que le impiden ser más proactivo.

Como estudiantes de último semestre nos corresponde poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de formación, este proceso se llevará a cabo en la empresa UNIDROGAS S.A.S ubicada en la ciudad de Floridablanca, Santander, empresa dedicada a la producción y comercialización de productos farmacéuticos.

El campo en el cual se llevará a cabo nuestra práctica profesional es en el departamento de auditoría.

La auditoría en farmacias permite determinar si se están realizando los procesos correctamente en los puntos de venta, de esta manera se estará evitando posibles sanciones por parte de las autoridades legales, así mismo con el sistema de auditoría se podrá identificar las falencias que se estén presentando y de esta manera emprender las acciones necesarias para mejorarlas.

JUSTIFICACIÓN

Con la realización de la práctica profesional nos estamos adentrando de lleno al mundo laboral y tendremos la oportunidad de conocer en realidad como es el funcionamiento de una empresa porque a pesar que conozcamos la teoría, nuestra experiencia es nula, es por esto que la práctica profesional es una oportunidad de oro que nos permitirá adquirir experiencia, familiarizarnos con el entorno, aplicar nuestros conocimientos, enriquecernos de nueva información, además de descubrir nuestras habilidades y competencias que nos ayudarán a ser más dinámicos y proactivos.

La empresa UNIDROGAS S.A.S nos está dando la oportunidad de vivir y adquirir una experiencia en el mundo laboral, nos está brindando un acercamiento real del funcionamiento de una organización y todo el proceso que esto conlleva, estableciendo vínculos y relaciones con personas profesionales de las cuales vamos a sacar el mejor provecho adquiriendo nuevos conocimientos y afianzándonos más en este camino lleno de retos y aprendizajes constantes que en el día de mañana nos harán unos mejores administradores de empresas.

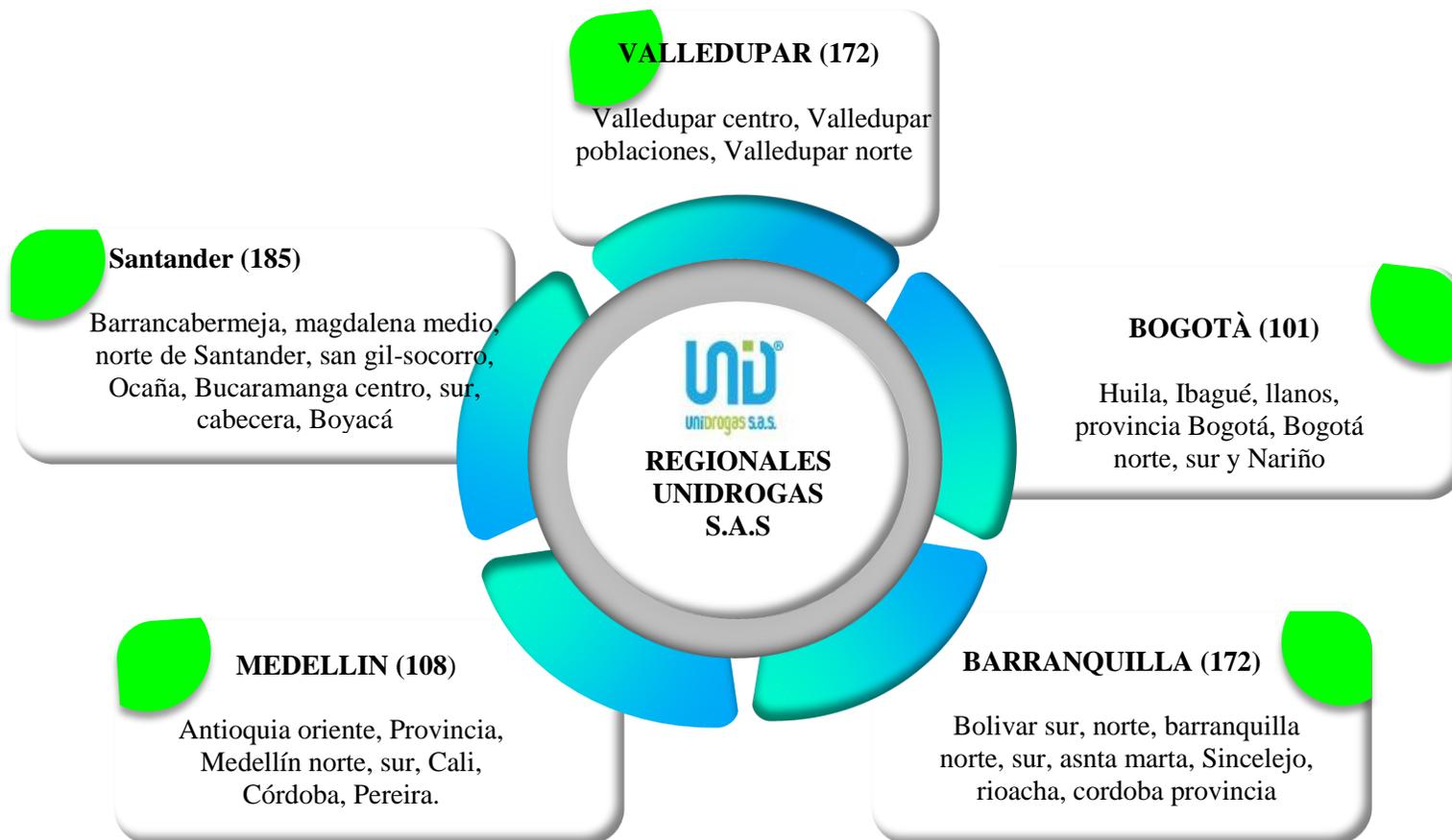
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

UNIDROGAS S.A.S

1.1. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.

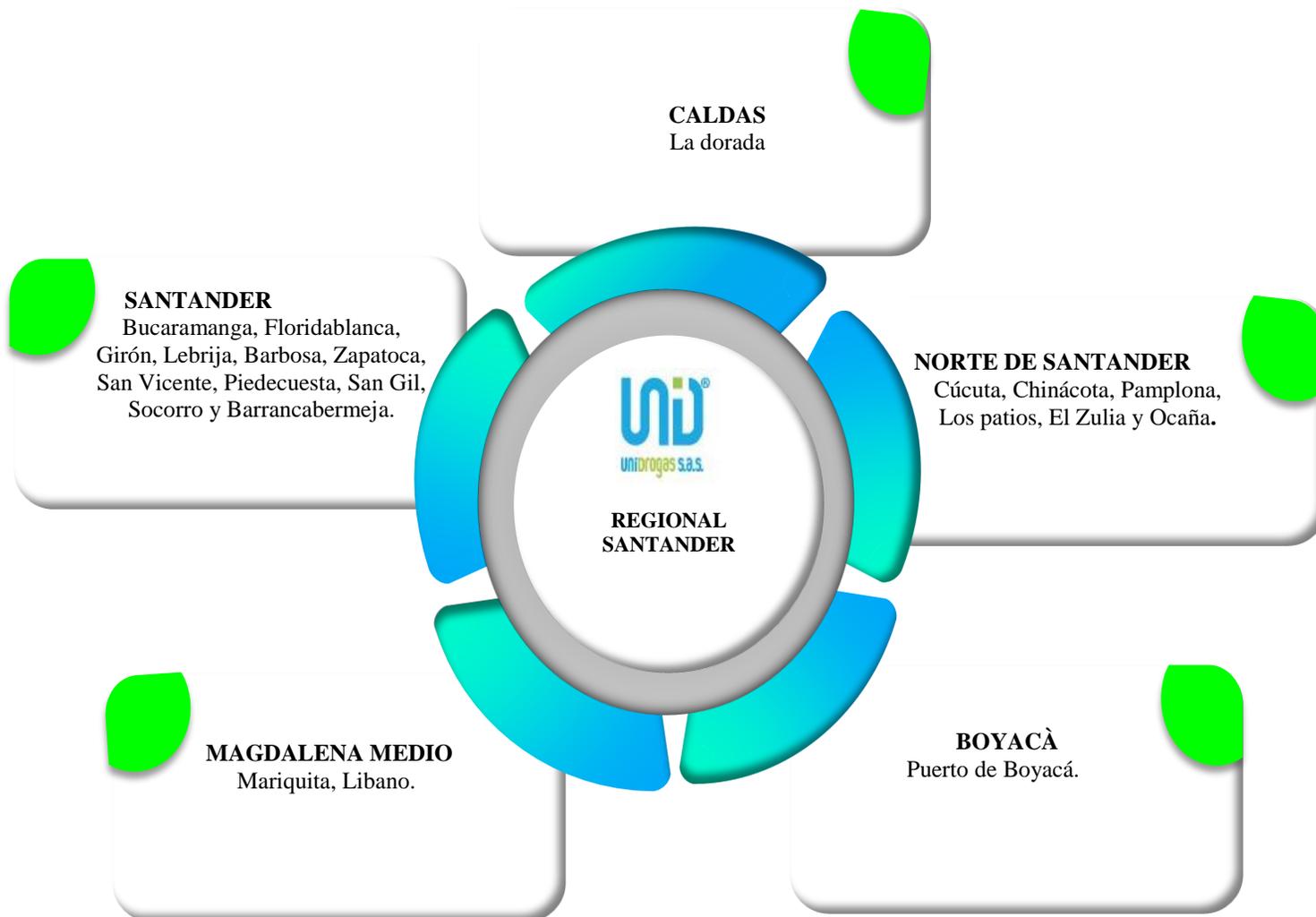
UNIDROGAS S.A.S es una compañía privada (familiar), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez Solano quien es el dueño y Representante Legal. La empresa cuenta con domicilio en la zona franca Santander, kilómetro 3.981 vía rio frio anillo vial Bodega F5, Floridablanca, Santander y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaría novena del círculo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A.S, reformo sus estatutos y en adelante se denominara “UNION DE DROGUISTAS DE LOS SANTANDERES S.A.S, UNIDROGAS S.A.S”. 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.S 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 738 puntos de venta representados en cadenas de droguería propia y aliada; entre las propias se pueden mencionar los dispensarios Unidrogas S.A.S y la cadena de droguería Alemana, Inglesa, San Juan. Hoy cuenta con sedes administrativas en Barranquilla, Bogotá, Valledupar, Medellín, Bucaramanga, con 40 años en el mercado UNIDROGAS S.A.S es fuente de empleo y progreso Regional.

UNIDROGAS S.A.S ha cumplido a plenitud las etapas de diseño, implantación, revisión y mejora necesarias para el desarrollo efectivo de su sistema de gestión de 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 auditoría 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.



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 1. Regionales Unidrogas S.A.S



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2. Regionales Bucaramanga

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS.



Ilustración 3. Logo empresa de Unidrogas S.A.S

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

En 2025 UNIDROGAS SA 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

- ✓ 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

UNIDROGAS S.A.S. ha determinado como elemento fundamental para lograr el cumplimiento de su misión y encaminar la empresa hacia el éxito, la identificación y establecimiento de los Valores Organizacionales, entendido éste como la forma de conducta específica y preferible para guiar las actuaciones y tomas de decisiones de todo el Talento Humano. Los Valores Organizacionales definidos para UNIDROGAS S.A.S. se presentan a continuación:

- ✓ 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. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

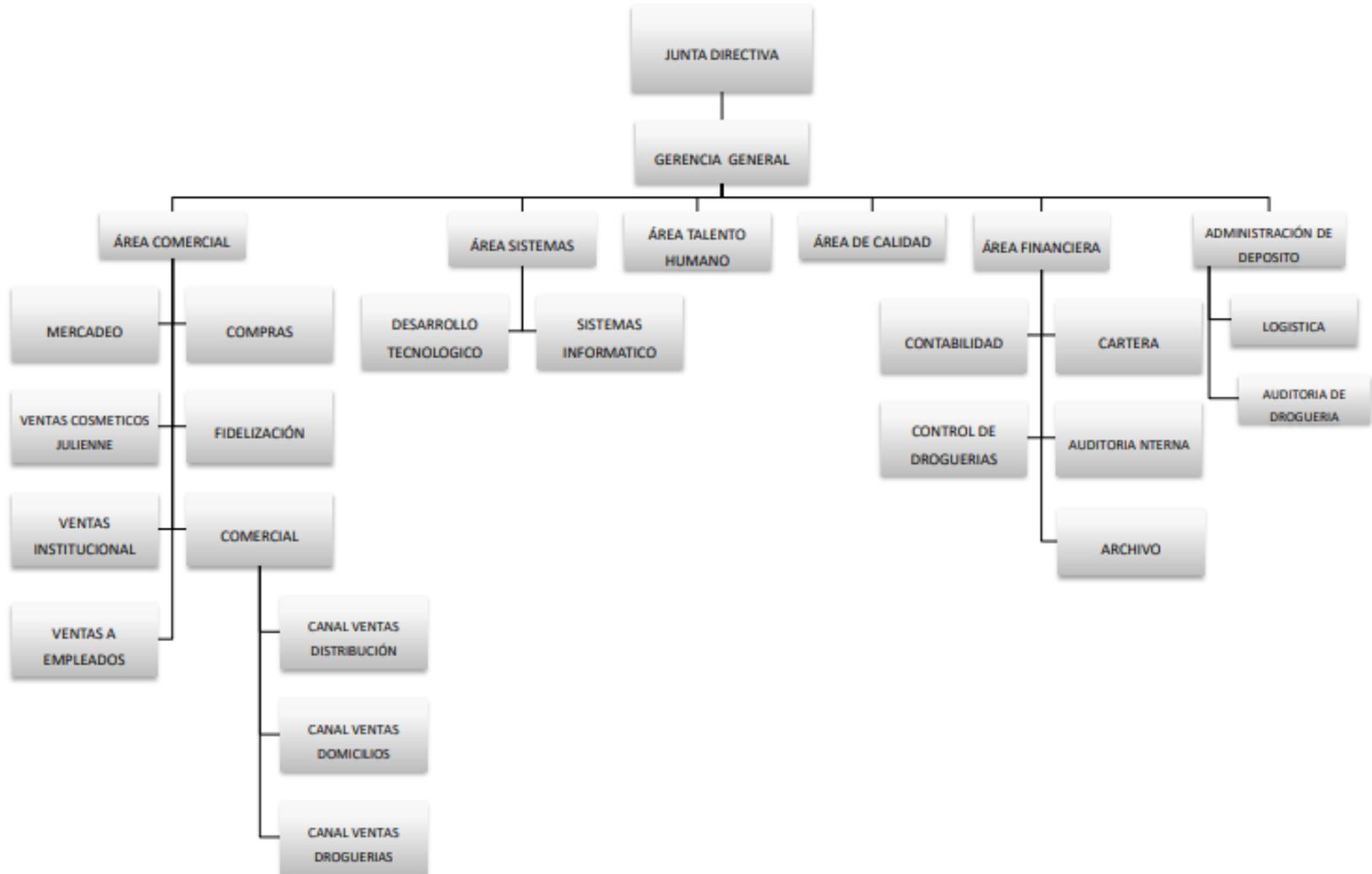


Ilustración 4. Organigrama

1.2.5.1 DESCRIPCION DE CADA AREA DE LA EMPRESA

1.2.5.2 AREA COMERCIAL

Departamento de ventas

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

Departamento de mercadeo

Es una empresa comercializadora de aproximadamente 20.000 productos entre medicamentos éticos (medicamentos de marca), genéricos, hospitalarios, de alto costo, de venta libre, cosméticos y artículos de aseo personal, material médico quirúrgico y líquidos, los cuales adquiere mediante los diferentes laboratorios o entidades distribuidoras de los mismos y los vende al por mayor a sus clientes mayoristas, institucionales y minoristas. 16 las droguerías que hacen parte de esta organización son: alemana, La Botica, inglesa, Caracas, San Juan, Coofarma, Andina, Hospitalaria, Atenas, La 25, Monserrate, Boyfamiliar y La Sexta. Sus clientes pueden obtener sus productos acercándose directamente a los puntos de venta o por medio de domicilios y lo pueden pagar en efectivo o con tarjeta. 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 la conforman, los coordinadores están ubicados en distintas ciudades del país que son: Bucaramanga, Medellín, Bogotá, Santa Marta y

Barranquilla, cada una de estas tienen sus respectivos supervisores, cada supervisor tiene asignada una zona la cual tiene cierto número de droguerías a 14 cargo. Además, en cada droguería hay un administrador y un número de vendedores según sus activos y según el horario que esta maneja. Uno de los factores positivos con los que cuenta la empresa. UNIDROGAS S.A.S es que ya manejan su propia marca (GIMED) la cual desde su creación no se le ha dado la debida importancia ya que esto es evidenciado en los diferentes puntos de venta. Una de las estrategias más utilizadas por el área de mercadeo para dar a conocer la marca es por medio de capacitaciones a administradores de los puntos de venta en la cual siempre se les recomienda ofrecer los productos de la marca GIMED. Por otro lado, se observan falencias al momento de dar a conocer la marca y es por ello que no está posicionada en el mercado, por falta de estrategias de merchandising, y un plan de marketing digital que les permita así estar por encima de su competencia (Iafracol, Genfar, Novartis, Coapharma, humax, sophia, Jgb, Merck, Ecar, Nestlé, Johnson y Johnson, De león).

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 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.

Ventas institucionales

Mantiene las relaciones directas desde sus puntos de venta con convenios realizados tanto con distintas IPS como EPS para la entrega de medicamentos a los usuarios de las diferentes entidades de salud; así como de la respectiva facturación y verificación de todos los requisitos establecidos para su entrega valida y la

rendición de informes los cuales permiten controlar la buena gestión de todos los convenios de la empresa con las demás entidades.

1.2.5.3 AREA DE SISTEMAS

Tiene por objetivo mantener los sistemas informáticos de la empresa y de los equipos computacionales 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 todos los departamentos y otras unidades de Unidrogas, ocupándose del desarrollo de nuevos programas 14 como de la actualización de todo su equipo, además es responsables de mantener y administrar las redes, sistemas y equipos, y el cumplimiento de otras tareas, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.

1.2.5.4 AREA DE TALENTO HUMANO

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 servicio.

1.2.5.5 AREA DE CALIDAD

Registra oportunamente las operaciones contables de los movimientos de cada una de sus sucursales que inciden en los resultados para la toma de decisiones tanto gerenciales como administrativas, es un departamento eminentemente técnico, conformado por un líder de contabilidad (Contadora Pública), y varios auxiliares que de manera sistemática (Programa MAIA POS) controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

1.2.5.6 AREA DE FINANCIERA

Departamento de contabilidad

Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones 15 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.

1.2.5.7 AREA ADMINISTRATIVA

Departamento 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 esta área es la encargada de la evaluación permanente de los diferentes procedimientos desarrollados en Unidrogas. Entre sus funciones tiene 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.

1.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.

El ILACIF (Manual Latinoamericano de Auditoria Profesional en el Sector Publico), define auditoria como “El examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones”.

El área asignada en la empresa UNIDROGRAS S.A.S es en el departamento de auditoria, el cual se encarga de inspeccionar el desarrollo de las diferentes actividades llevadas a cabo en la organización, esto se realiza con el objeto de mantener la eficiencia, eficacia, control y orden en los procesos realizados; la auditoria se desarrolla en dos escenarios, los cuales son: bodega y en punto de venta pertenecientes a la entidad.

Las labores de auditoria en la bodega de la empresa Unidrogas S.A.S, consiste en verificar que los productos facturados estén completos, también se realiza la debida inspección de que los artículos estén en óptimas condiciones para poder ser transportados.

En los puntos de venta, se realizan labores de inventario y Kardex, con el fin de comprobar de que las cantidades que figuran en el sistema coincidan con la cantidad de productos físicos, todo eso para tener un orden y control en los puntos de ventas de la empresa, también se realiza la inspección de las fechas de vencimiento, para poder llevar a cabo el correcto proceso de devolución.

1.4. FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

Dentro de las funciones que conforman el departamento de auditoria de la empresa Unidrogas S.A.S. se encuentran las siguientes:

- 1.4.1. **Toma de inventario:** El servicio de Toma de Inventarios consiste en la verificación física y conteo de suministros, insumos, equipos, repuestos y otros bienes, que se encuentran en los almacenes y depósitos de la empresa, en un lugar y tiempo específicos, con el fin de verificar su existencia real y confrontarla con los libros.
- 1.4.2. **Inventario de activos fijos de droguería y bodega:** se realiza verificando que se encuentren los activos dentro del punto de venta, como también los que están deben tener códigos correspondientes del contrario se debe marcar para reimprimir, en caso de que no se encuentre el activo fijo se debe notificar al jefe.
- 1.4.3. **Kardex en droguería y bodega:** se realizan los Kardex de los diferentes laboratorios y se resaltan los productos cuyos datos no coincidan entre el sistema y su existencia en físico. En este Kardex se evidencian las cantidades del sistema desde su impresión
- 1.4.4. **Ordenar la droguería al finalizar la visita:** luego de terminar las labores según corresponda, sea Kardex o inventario se debe ordenar todo a como se encontró llegando al punto de venta.
- 1.4.5. **Revisión de fechas de vencimiento en droguería y bodega:** en este paso debemos apenas llegar al punto de venta revisar fechas de vencimiento para que todo se encuentre en orden en caso de encontrar vencidos se debe notificar para apartarlos y/o en caso de que sea próximo a vencer se debe igualmente

notificar al administrador del punto de venta para acomodarlo en el lugar de próximos a vencer.

- 1.4.6. **Revisión de pedidos facturados, para despachos a droguerías y clientes:** verificar si los productos coinciden con la factura, en caso de que falte, o esté en mal estado se debe notificar, para así hacer el cambio a como dice la factura.
- 1.4.7. **Surtido de mercancía en bodega:** se debe clasificar los productos según sus áreas donde corresponda, para luego empezar a acomodar en cada laboratorio o si es de costosos o productos de belleza y limpieza, que quede de la manera más ordenada y visible posible.
- 1.4.8. **Revisión de pedidos en recibo de mercancía:** observación y verificación de que la mercancía que ingresa coincida con la factura y este en óptimas condiciones, y que se esté ejecutando correctamente según las políticas de UNIDROGAS S.A.S.

1.5. DIAGNÓSTICO.

Se llevó a cabo un diagnostico mediante una entrevista realizada por los estudiantes, esta se realizó dentro del área de auditoria de la empresa UNIDROGRAS S.A.S en el cual se pudo detectar una serie de falencias.

¿En que se basa el proceso de auditoria?

RTA: El proceso de auditoria se basa en un proceso de supervisión que se les hace a los diferentes puntos de venta (droguerías) y en la revisión de pedidos que están por despacharse a las droguerías o a clientes, en el área de bodega ubicada en las instalaciones de la empresa

¿Qué estrategias se han utilizado para cada día avanzar y mejorar esos procesos?

RTA: Se han ido implementando nuevas formas de mejorar los procesos y hacerlos más efectivos como es el caso de la implementación de dispositivos en puntos de venta cuando se realizan los inventarios.

¿Qué tan capacitadas se encuentran las personas y con qué frecuencia se les da jornada de capacitación?

Tenemos personal muy capacitado para cada una de las áreas, sin embargo, se mantiene en constante aprendizaje cada día como también retroalimentación entre los líderes y las personas laborando en los puntos de venta y en el área de bodega.

¿Qué actividades se realizan en los puntos de venta?

RTA: Se realizan Kardex, inventarios, revisión de los activos fijos, así mismo se mismo se revisa que se esté realizando correctamente los procesos administrativos.

¿Qué actividades se realizan en el departamento de auditoria especialmente en el área de bodega?

RTA: En el área de bodega la función que realiza el departamento de auditoria es revisar los pedidos de productos para que sean despachados hacia los diferentes puntos de venta o para los clientes.

¿Cómo se realiza la actividad de revisión de pedido?

RTA: Este proceso inicia desde que el auxiliar de bodega les trae los pedidos a los aprendices de auditoria con su respectiva remisión o factura, posteriormente los aprendices deben realizar el conteo de las cajas y ver que coincida con el número de cajas que aparece en la remisión, luego se debe llenar una planilla que ha sido entregada por el departamento de auditoria, en la cual se debe agregar el número de la remisión, nombre del cliente o punto de venta, fecha de facturación del pedido, nombre del facturador, número de cajas, líneas de productos y número de productos, después de esto se procede a abrir las cajas con el mayor cuidado posible para no dañar algún producto y luego se procede a revisar y contar los

productos, este conteo debe coincidir con lo especificado en la remisión, cuando hay un producto faltante, sobrante, en mal estado, vencido, se le debe notificar al jefe de bodega para que realice el procedimiento correspondiente, así mismo el aprendiz de auditoria deberá realizar un reporte con la situación presentada, este reporte se realiza en la parte posterior de la planilla y los datos que se anexan son el número de la remisión, código del producto, nombre del productos, la cantidad, la observación del por qué se está haciendo del reporte y la firma del informado que en este caso es el jefe de bodega, así mismo, cuando las cajas no traen protección en este caso cartón, también se debe realizar un reporte, cuando el pedido ya está completamente revisado y todo está en orden se procede a guardar los productos en las cajas, se les coloca la protección y se sellan, cuando ya están selladas se les marca con una A que significa que está aprobado por auditoria y que ya el pedido se puede despachar.

¿Con que frecuencia ocurren errores dentro de la revisión de pedidos y como se realiza nuevamente esta revisión?

RTA: Estos se presentan casi a diario y cuando esto sucede se debe revisar de nuevo el pedido para que no se vaya a presentar algún inconveniente sobre todo si es con cliente de la empresa ya que estos son muy exigentes.

¿Qué estrategias se han utilizado para la disminución de errores dentro de la revisión de pedidos?

RTA: De momento lo que se ha hecho es hablar con los jefes de bodega para informarles sobre las situaciones presentadas en la revisión de pedidos, y así mismo ellos hablen con los empacadores y facturadores para que sean más cuidadosos al momento de facturar y empacar un pedido.

CONCLUSIÓN: A partir de los hallazgos presentados en el departamento de auditoria especialmente en el área de bodega, nuestra propuesta de mejoramiento estará enfocada en este sector, buscando minimizar de una manera u otra los inconvenientes que se presentan en la revisión de pedidos.



DEBILIDADES		FORTALEZAS	
D1	Poco control en el manejo de activos fijos de los puntos de venta.	F1	Personal capacitado
D2	Fallo en los recursos físicos a la hora de hacer inventarios.	F2	Trabajo en equipo
D3	En algunos puntos existe la falta de comunicación administrador-vendedor.	F3	Posicionamiento de la empresa
	Falta de información de parte de los vendedores de cada punto de venta.	F4	Variedad de servicios ofertados
D5	Demora en el cargue y revisión de remisiones de puntos de ventas.	F5	Recursos físicos suficientes
D6	Falta de organización a la hora de realizar los inventarios.	F6	Implementación del sistema de gestión de calidad
D7	Bajo conocimiento de los clientes indirectos hacia la marca	F7	Revisión de documentación eficiente
		F8	Documentación de todos los procesos realizados
		F9	Aceptable clima laboral
		F10	Buen laxo de tiempo en la realización de inventarios.

AMENAZA		ESTRATEGIA DA	ESTRATEGIA FA
A1	Clientes con un alto grado de exigencia.		F3-A1: Seguir manteniendo el mejor trato y entrega oportuna de los pedidos hacia los clientes principales buscando un grado de lealtad de ellos hacia la empresa.
A2	Alto nivel de competencia	D3-A2 fortalecer la comunicación de administrador-vendedor para así desarrollar los procesos y actividades de una forma eficaz y eficiente.	F1-A2: Tener personal capacitado agrega valor y confianza al cliente a la hora de adquirir un producto.
A3	Baja seguridad en los sectores de punto de venta.		
A4	Regulación de precios.		A4-F4: Adquirir diversos productos de diferentes laboratorios ayuda a ofrecer mayor variedad de precios.
A5	Contratación de personal de manera indirecta.	A5-D4: Capacitar al nuevo personal que entre a laborar en algún punto de venta.	

A6	Cultura de cada una de las regiones.		D7-A6: Realizar investigación de mercadeo en las regiones, para poder ofertar los productos de la marca que tengan mayor demanda	F1-A2: Tener personal capacitado agrega valor y confianza al cliente a la hora de adquirir un producto.
A7	Gastos de operación.			
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA DO		ESTRATEGIA FO
O 1	Convenio de prácticas con entidades educativas			O1-F2: Ejecutar convenios de las prácticas educativas se puede llevar un trabajo en equipo de forma eficiente
O 2	Reformas normativas de salud			
O 3	Conocimiento de las normativas			O3-f7: Tener conocimiento de las normativas exigidas por el Estado, ayuda a cumplir con los requisitos exigidos por el departamento de auditoria.
O 4	Alta demanda de medicamentos		O4-D7: Por La alta demanda de los medicamentos se puede ofertar a los clientes indirectos la marca propia de la empresa	

O 5	Políticas de desarrollo	O5-D2: mejorar los recursos físicos contribuye al correcto desempeño a la hora de cumplir las políticas de la organización.	O5-F5: Inversión en los recursos físicos contribuye al correcto cumplimiento de las políticas exigidas por la empresa.
--------	-------------------------	---	--

Tabla 1 Matriz DOFA

1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

1.6.2 DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.S. FLORIDABLANCA, SANTANDER

1.6.2 Objetivo General.

Digitalizar el proceso de revisión de pedidos en el área de bodega en la empresa Unidrogas S.A.S. Floridablanca, Santander

1.6.3 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el estado actual que presenta el proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.
- Definir la herramienta tecnológica para la sistematización del proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.
- Implementar la sistematización del proceso de revisión de pedidos en el área de bodega (prueba).

1.6.4 Justificación.

El objetivo principal de este proyecto, es realizar un plan de mejoramiento en el área de auditoría en la empresa UNIDROGRAS S.A.S.

Esta idea se realiza con el fin de mejorar el proceso laboral dentro del área de bodega de la organización, puesto que se ha observado y analizado falencias en este campo, a la hora de verificar los pedidos facturados; esto se realiza con el propósito de agilizar la verificación de los productos facturados y los productos físicos. Para la realización de esta idea, se tiene como base el tiempo dedicado en dicha entidad, el cual es de gran importancia, ya que alimenta nuestro aprendizaje, información adquirida será nuestra fuente primaria en el desarrollo de esta propuesta, el cual nos permitirá ampliar los conocimientos como futuros administradores de empresas de la universidad de Pamplona. UNIDROGRAS S.A.S es distribuidora y fabricante de productos fármacos y cosméticos.

Como base fundamental en el funcionamiento de la empresa están los puntos de ventas, los cuales se pueden dividir en dos tipos de cliente, los cuales son; (droguería alemana, inglesa, botica, San Juan quienes vienen siendo punto de ventas que pertenecen a UNIDROGRAS S.A.S), por otro lado, tenemos a los clientes que pagan menos, quienes vienen siendo droguerías independientes que prefieren comprar en la empresa UNIDROGRAS S.A.S.

La empresa UNIDROGRAS S.A.S se destaca en su buen servicio y calidad, es por ello que los procesos internos son detallados minuciosamente, específicamente, en el área de Bodegas, el cuál es la zona donde se facturan, empacan y distribuyen los pedidos; es por esto que es muy importante la implementación de nuevos mecanismos, los cuales ayudan a la mejora continua, aumentando la eficiencia y eficacia en la organización.

La tecnología es una herramienta de trabajo que ha aumentado los niveles de producción en las empresas.

1.6.5 Cronograma

DIAGRAMA DE GANTT													
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN											
		FEB-MAR				ABR-MAY				JUNIO			
		1-2	3-4	1-2	3-4	1-2	3-4	1-2	3-4	1	2	3	4
Actividades realizadas dentro del primer informe	Reconocimiento de la empresa	■											
	Presentación dentro de la empresa (jefe, líder, sublíder y demás compañeros)	■											
	Entrevista y proceso de contratación	■											
	Diagnostico general al área de auditoria		■	■									
	Avance del primer informe			■	■								
Diagnosticar el estado actual que presenta el proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.	Búsqueda de información del marco teórico					■							
	Diagnostico actual área de bodega				■								
	Correcciones primer informe					■	■						
	Toma de evidencias					■							
	Modificaciones necesarias					■	■						

Definir la herramienta tecnológica para la sistematización del proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.	Búsqueda de información donde se pueda hacer la sistematización																		
	Elección de la herramienta																		
	Información acerca de la herramienta tecnológica																		
	Diseño de la aplicación																		
Avance del segundo informe																			
Implementar la sistematización del proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.	Implementación de la herramienta tecnológica																		
	Análisis de los resultados obtenidos																		
	Socialización de la propuesta de mejoramiento al jefe inmediato																		
Entrega y toma de evidencias del tercer informe																			

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.S. FLORIDABLANCA, SANTANDER

Objetivo General.

Digitalizar el proceso de revisión de pedidos en el área de bodega en la empresa Unidrogas S.A.S. Floridablanca, Santander

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el estado actual que presenta el proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.
- Definir la herramienta tecnológica para la sistematización del proceso de revisión de pedidos en el área de bodega.
- Implementar la sistematización del proceso de revisión de pedidos en el área de bodega (prueba).

2.1. MARCO TEORICO

Hoy en día las organizaciones buscan diferentes objetivos dentro de estos se encuentra ser una empresa reconocida y de calidad y por esto es necesario de la mejora continua de cada una de ellas, como lo son las modificaciones en los procesos de picking que existen dentro del área de bodega con el fin de ser más eficientes y eficaces. Como base para llegar al desarrollo de este proyecto se hará una recolección de información de diversas fuentes y referencias, así como también la realización de un estudio teórico, por lo que la bibliografía estará soportada por diferentes actores y referencias académicas, de igual manera se buscan diferentes enfoques para así llegar a tener una mayor profundización.

TITULO: Modelo de abastecimiento para el proceso de orden picking y su impacto en los inventarios

AUTOR: José Luis Díaz

En los últimos tiempos las empresas están en constante cambio debido a diversos factores externos como lo es la tecnología, la cultura, economía y la política; es por esto que las empresas se enfrentan continuamente a retos de creatividad, innovación y adaptación, las cuales dependen de las decisiones interna de las empresas que desean mantenerse en el mercado.

Es de gran importancia mencionar que las empresas del presente y del futuro compiten desde su cadena de suministro y abastecimiento, creando organizaciones totalmente sostenibles desde la logística interna y el control de sus activos; conjuntamente, las empresas se acogen a diversos procesos para la optimización de tiempo. El inventario hace parte importante de la administración de la cadena de suministro puesto que permite saber los bienes de una organización, pero también es importante a la hora de satisfacer las necesidades del cliente, es decir, para saber los productos disponibles antes de facturar algún pedido.

Se determina que los costos de este proceso pueden acceder al 55% del costo total y el tiempo utilizado en las operaciones abarca el 50% del tiempo total invertido en todos los procesos, siendo esta una función creciente (S.T, 2008), el cual lo hace un factor clave para la realización de mejoras.

El proceso de orden picking o recogida de pedidos, según (Koster, R., Le-Duc, 2007) es el área encargada de la recuperación de SKU o productos, desde el almacén hasta la disposición final de pedidos, dentro un centro de distribución, en respuesta a solicitudes realizadas de los clientes.

La empresa Cosmetic de Colombia cuenta con tecnología para realizar el proceso de Orden picking, para ello utiliza los dispositivos de radio frecuencia llamados "Personal digital assistant", este dispositivo o PDA está vinculado con el sistema SPY (Sistema de Orden picking Cosmetic) que es el software que realiza el proceso, control y planeación del proceso Orden picking para el alistamiento de los pedidos.

La PDA (asistente digital personal, también conocido como organizador de bolsillo) es un ordenador de bolsillo que consiste en un procesador, una memoria RAM (memoria de acceso aleatorio), una pantalla sensible al tacto y funciones de red integradas en una carcasa compacta extremadamente pequeña. (CCM, 2014).

TITULO: análisis y mejora del proceso de gestión de pedidos y distribución de la cooperativa de hospitales y organismos de salud de Santander: -cohosan- para aumentar el nivel de servicio logístico al cliente asociado y particular.

TUTOR: Ludy Marian Hernández Duarte

En este trabajo de investigación se le realiza a la Cooperativa de Hospitales y organismos de salud de Santander -COHOSAN- dentro de la cual se logra diagnosticar la necesidad de mitigar los errores a la hora de recopilar y dar salida de los pedidos (picking) los cuales afectan en el nivel de satisfacción del cliente. Para lograr mitigar esta problemática, se logra estudiar varios procesos donde se desglosa las fortalezas y mejoras a implementar de los siguientes factores: precio, calidad y servicio; así mismo, se realiza un diagrama de flujo del paso a paso al momento de facturar un producto; una vez analizado todo lo anterior, se pudo llegar a una posibles solución las cuales son; el uso de tecnología como lo es el lector de códigos, uso de aplicaciones ya que maximiza la productividad en la empresa.

No cabe duda que la tecnológica es un factor importante a la hora de elevar la producción en una organización, ya que ésta contribuye a la organización y control de cada una de las actividades a llevar a cabo, el cual contribuye de gran forma a que el trabajo se realice se desarrolle eficaz y eficientemente.

TITULO: Análisis de la función de distribución/despacho bajo el modelo Scor y los costos logísticos relacionados.

Caso: Empresas de familia del sector de alimentos de la ciudad de Bogotá D.C.

AUTOR: Catherine Díaz Valderrama, Sebastián David Rozo.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en Colombia, las pequeñas y medianas empresas, pymes, representan el 90 % del sector productivo; generan el 40 % del producto interno bruto (PIB) y más del 80 % del empleo nacional, es por esto que las microempresas se caracterizan como el pilar económico del país.

En el proceso de distribución se abarca todo lo que tenga que ver con la selección, control, empaque de pedidos y el medio en el que se va a transportar la mercancía. Para hacer efectiva la distribución, es necesario destinar o determinar un espacio en el que se realiza el despacho de los pedidos, el cual es la bodega. El cuál es según Mora (2011), un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. Su importancia radica en que es este el centro de distribución de la organización donde convergen las entradas y salidas de suministros, materias primas, y productos elaborados. Dentro de las características de una bodega, se pueden hallar los alistamientos de pedidos, inventarios, este espacio se encuentra en continuo movimiento, el cual obliga a que la bodega esté en orden, ya que si está en desorden puede afectar la eficiencia en la misma.

Se pueden hallar diversos modelos de distribución, pero en este caso particular, solo se enfocará en uno, el cuál es el modelo SCOR que significa (marco de referencia para las operaciones de la cadena de suministro), según Supply Chain Council este modelo consiste en “Describir todas las actividades que una empresa lleva a cabo mediante fases para satisfacer la demanda de los clientes, el modelo se organiza teniendo en cuenta los cinco procesos básicos que se llevan en la empresa: Planeación, Aprovisionamiento, Producción, Distribución y Devoluciones.”

TITULO: Propuesta de mejoramiento del centro de distribución de Hewlett Packard Colombia Ltda, ubicado en la zona franca de la ciudad de Bogotá, integrando la gestión de la área comercial y logística en pro de los objetivos corporativos.

AUTORES: Adriana Apístete Espinosa

Ximena perez alvares

LA empresa HEWLWTT PACKARD COLOMBIA LTDA se clasifica como comercio al por mayor de maquinaria para oficina, contabilidad e informática; se encuentra ubicada en el sector de tecnología.

En esta investigación se llevó un análisis de las áreas operativas, comercial y logística; dentro de las cuales se hallaron falencias que afectan el buen funcionamiento y por ende eficiencia de la organización. Dentro de esas falencias se encontraron el manejo de información, debido a que manejan muchos sistemas resulta poco confiable, también se hallaron falencias como el desconocimiento de procesos, la falta de comunicación. Dentro del área de operaciones se hallaron debilidades como lo es en el mal ingreso de la orden de compra, para dar solución a esta problemática se decide crear un interfaz entre los sistemas de proyecciones y de operaciones.

Según lo anterior, nos damos cuenta una vez más de la gran importancia que tiene la tecnología y de lo importante que es tener coherencia y orden en la implementación de esta, la tecnología no solo es una tendencia, sino una herramienta.

Teniendo en cuenta los antecedentes anteriores, se puede concluir y reconocer que cada día las empresas enfrentan retos, los cuales generan que las organizaciones estén en constante cambio, debido a que éstas se ven obligadas a adoptar nuevos procesos que en su gran mayoría están influenciados por los factores externos.

Así mismo, cabe resaltar que no solo se debe de trabajar en los cambios de los procesos internos de una organización, sino que también se debe de trabajar con cada uno de los colaboradores que conforman la empresa, la capacitación constante es una estrategia que hoy en día las empresas implementan continuamente con el fin de mitigar los errores en las actividades ejecutadas; todo esto con el objetivo de poder mantenerse, crecer y ser líder en el mercado.

2.2 DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL QUE PRESENTA EL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA.

Con el paso del tiempo la tecnología ha venido cobrando una gran importancia en la evolución y crecimiento de las empresas, anteriormente la producción era completamente manual, con la aparición de las primeras máquinas esta tendencia cambio de manera sustancial ya que la tecnología ha llegado para resolver problemas y para que los procesos operativos sean más rápidos y eficientes, con menores esfuerzos y complicaciones, logrando la optimización de los procesos en las diferentes áreas de una empresa.

Con el uso de la tecnología se están disminuyendo errores y se aumenta la productividad del talento humano, así mismo la comunicación entre todas las áreas de la empresa y no solo a través de una llamada telefónica, sino que se pueden usar otros métodos de comunicación como lo es correo electrónico, redes sociales, video llamadas, todo esto mejorando la comunicación con proveedores y clientes.

La tecnología permite a las empresas ser más competitivas, estar al nivel de los competidores y ser cada día más superiores, aprovechando las oportunidades que brinda el mercado.

El proceso de revisión de pedidos en el área de bodega se lleva a cabo de manera manual, esta revisión empieza registrándose en un formato el cual se entrega a la hora de la entrada a bodega, en el cual lleva el numero o identificación de la remisión, el cliente que son las droguerías a las que van esos pedidos, el facturador que es la persona encargada de alistar ese pedido, la fecha, el número de cajas, numero de línea de productos y la totalidad de los productos.



Ilustración 5. Apunte de referencia del pedido a la planilla.

La remisión del pedido que nos provee el auxiliar de bodega es una hoja física en blanco y negro la cual debemos tener en cuenta en todo el proceso de la revisión, Para que la revisión sea más fácil se marca manualmente desde la A-Z para encontrar el nombre de los productos un poco más rápido, una vez que se halle el nombre del producto en la remisión, se le agrega un visto el cual indica que el número de productos físicos coincide con las cantidades que indica la remisión.



Ilustración 6. Apunte de los reportes hallados en el pedido en la planilla.

Cuando se finaliza la revisión de los productos se debe borrar las letras y los vistos. Muchas veces se borran los números o letras que vienen en la remisión debido al trato que se tiene con las remisiones, es por esto que se debe ser muy minucioso a la hora de realizar este paso.

Este proceso de revisión inicia desde que el auxiliar de bodega les trae los pedidos a los aprendices de auditoria con su respectiva remisión o factura, posteriormente

los aprendices deben realizar el conteo de las cajas y ver que coincida con el número que aparece en la remisión, luego se debe llenar una planilla que ha sido entregada por el departamento de auditoria, en la cual se debe agregar el número de la remisión, nombre del cliente o punto de venta, fecha de facturación del pedido, nombre del facturador, número de cajas, líneas de productos y número de productos.

Cabe recalcar que todo esto se hace de manera manual, después de esto se procede a abrir las cajas con el mayor cuidado posible para no dañar algún producto y luego se procede a revisar y contar los productos, este conteo debe coincidir con lo especificado en la remisión, cuando hay un producto faltante, sobrante, en mal estado, vencido, se le debe notificar al jefe de bodega para que realice el procedimiento correspondiente.

Así mismo el aprendiz de auditoria deberá realizar un reporte con la situación presentada, este reporte se realiza en la parte posterior de la planilla y los datos que se anexan son el número de la remisión, código del producto, nombre del productos, la cantidad, la observación del por qué se está haciendo del reporte y la firma del informado que en este caso es el jefe de bodega, así mismo, cuando las cajas no traen protección en este caso cartón, también se debe realizar un reporte, cuando el pedido ya está completamente revisado y todo está en orden se procede a guardar los productos en las cajas, se les coloca la protección y se sellan, cuando ya están selladas se les marca con una A que significa que está aprobado por auditoria y que ya el pedido está listo para ser despachado.



Ilustración 7. Revisión del pedido.

El picking hace referencia a la acción de preparar los pedidos, este conlleva un conjunto de actividades relacionadas con la recogida y acondicionamiento de la mercancía que ha sido solicitada por los clientes.

Resulta ser una actividad esencial para el éxito del proceso de distribución y que consiste en a partir de un listado de pedidos de artículos o productos que se le hacen llegar a una compañía o empresa, llegar a la ubicación en la que se encuentra cada uno en el depósito para ir reuniéndolos y de este modo responder satisfactoriamente a la lista de pedidos y proceder a la correspondiente entrega a los clientes.

Cuando el picking se desarrolla de manera efectiva se suma a la productividad tanto de la empresa como del mismísimo proceso de distribución o logístico.

El mencionado puede consistir de extraer los productos agrupados en una caja, o en su defecto la recolección de cajas en las que están reunidos los productos y que las mismas se hallan dentro de un contenedor.

Este proceso requiere de los siguientes pasos:

- Recepción del pedido confirmado por parte del cliente en el nivel del almacén.
- Selección y recogida de los elementos necesarios para completar la orden
- Tareas de embalaje de los artículos
- Programación del envío

2.3 DEFINIR LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA.

Hoy en día, el uso de los dispositivos móviles es de lo más habitual, tanto para uso personal como profesional. Normalmente la mayoría de estos dispositivos disponen de tecnología táctil para hacer más sencillo e intuitivo su uso, especialmente a personas no familiarizadas con la tecnología. El concepto de sistematización no ha sido nada nuevo, esto lleva años trabajándose, su aparición y desarrollo ha estado ligado al desarrollo del método científico y, en los últimos años, sus usos más frecuentes han estado asociados básicamente a dos campos: la sistematización de información o sistematización de datos, el cual consiste en el ordenamiento y clasificación de todo tipo de datos e información, bajo determinados criterios, categorías, relaciones y demás. La sistematización de experiencias se refiere a las experiencias vistas como procesos que se desarrollan en un periodo determinado, en las que intervienen diferentes actores, en un contexto económico y social, y en el marco de la institución determinada.

Unas de las definiciones de sistematización según autores son las siguientes:

La sistematización es un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, los resultados de un proyecto, buscando en tal

dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado. Sergio Martinic, 1984.

Interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo. Oscar Jara, 1994

Dentro de la investigación de las herramientas de digitalización se encontraron diversas en las cuales se podría trabajar, pero en especial se habla de **MIT App inventor** el cual es una de las más completas para la realización de esta digitalización, ya que es una herramienta de trabajo eficiente que permite muchas de las opciones que se necesitan para el desarrollo del objetivo.

MIT App Inventor es una plataforma de desarrollo de aplicaciones móviles para Android del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). Es una herramienta web de programación visual que permite la realización de aplicaciones muy simples, y también muy elaboradas, que se ejecutarán en los dispositivos móviles con sistema operativo Android. App Inventor es un lenguaje de programación que, mediante la unión de bloques, como piezas de un juego de construcción, y orientado a eventos se puede dotar a cada uno de los componentes necesitados en la App a elaborar.

Dentro de los pasos para la realización de la App de sistematización se encuentran los siguientes

2.1.1. Como primer paso se debe tener el acceso a la página web Una vez se tiene abierta la web, ¡se reflejará en la barra superior un icono de color naranja donde dice Create apps!, se le dará clic en él y seguido se asocia la cuenta de Google para acceder a la plataforma y comenzar a programar.

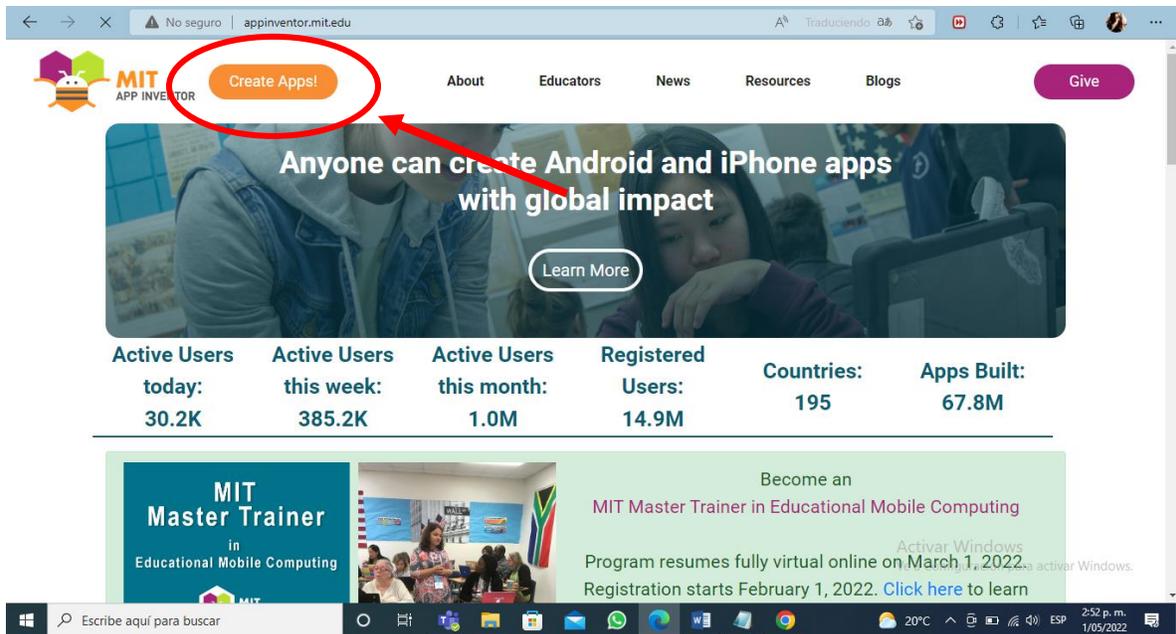


Ilustración 8. Primer paso para la creación de App MIT adventor

2.3.2. Seguido de esto La web de App Inventor de manera predeterminada se muestra en inglés, pero en la barra de herramientas superior se podrá ver una opción desplegable con todos los idiomas disponibles.

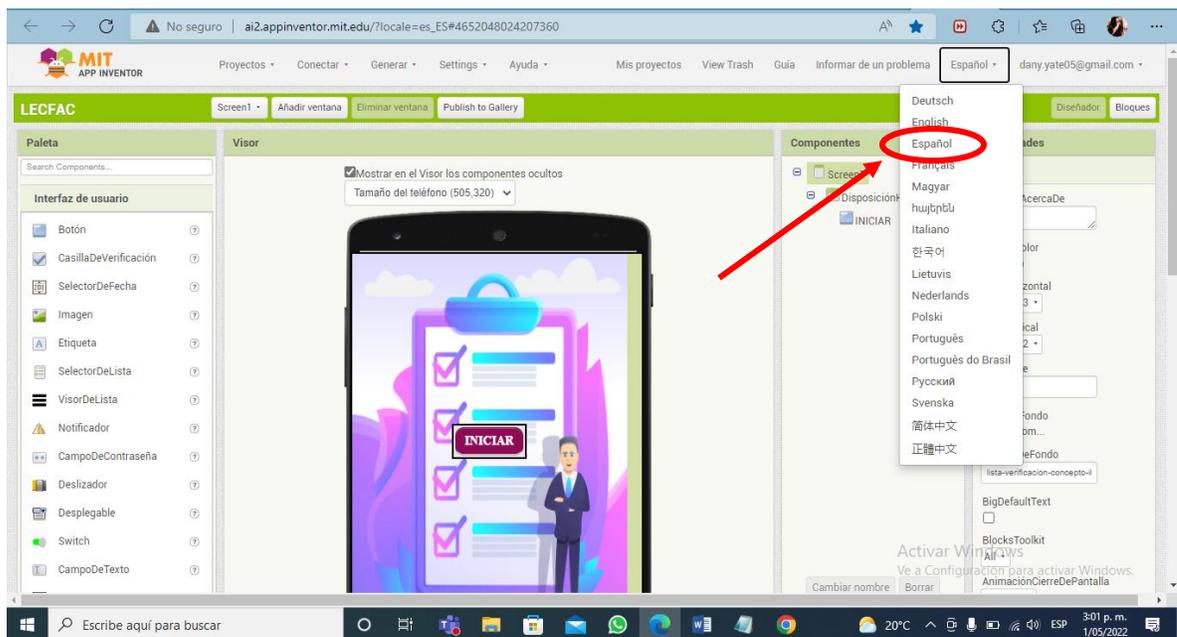


Ilustración 9. Segundo paso configurar el lenguaje

2.3.4. Como tercer paso se debe asignar un nombre al proyecto que se va a realizar para ya poder empezar con este, el nombre para que a la hora de abrir nuevamente el programa en que se está haciendo la aplicación no se confunda y se quede registrado.

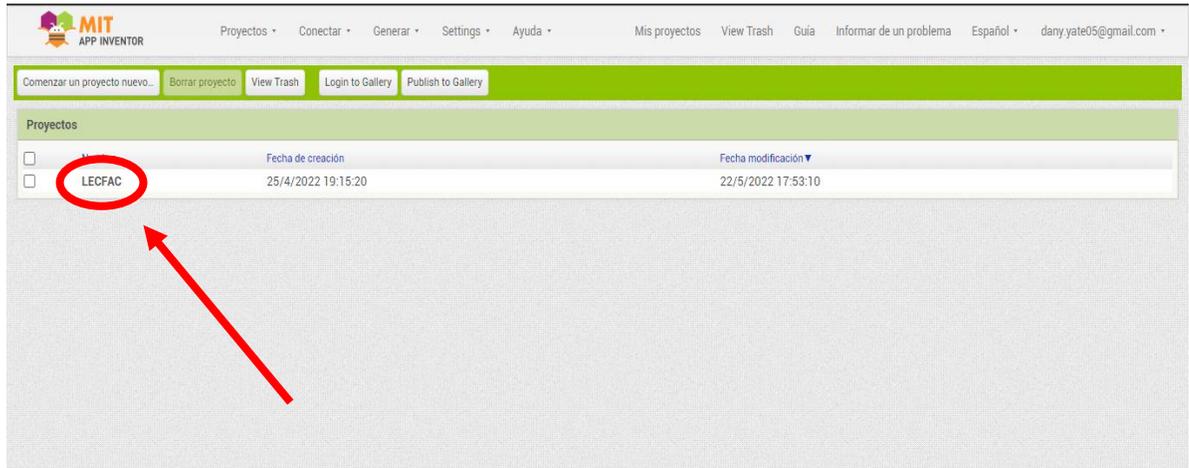


Ilustración 10. Tercer paso, nombrar el proyecto

2.3.5. Se deben añadir los bloques que se van a utilizar para poder completar el diseño de la aplicación.

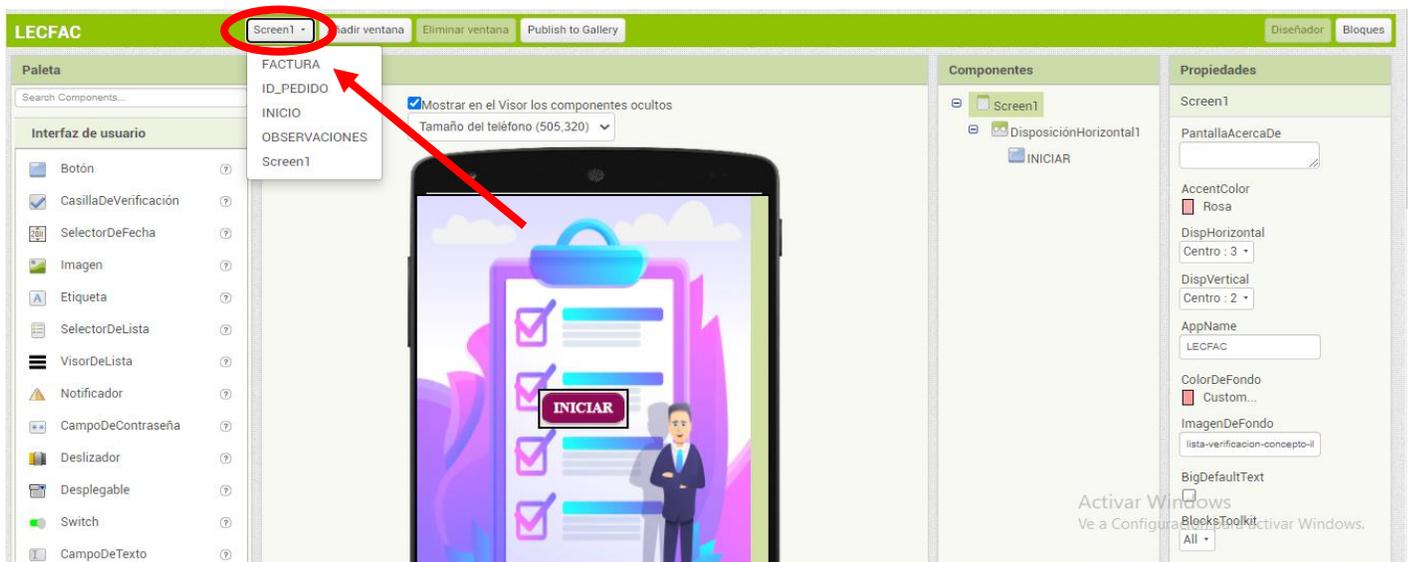


Ilustración 11. Cuarto paso, asignar los bloques a utilizar.

2.4 IMPLEMENTAR LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS EN EL ÁREA DE BODEGA.

Dentro de la implementación de la sistematización del proceso de revisión de pedidos se empieza con la idea de la creación de un programa o aplicación el cual estará enlazado con las remisiones que van saliendo para el área de revisión del departamento de auditoria; hoy en día las aplicaciones han sido de muchísima ayuda ya que consiste en un programa informático diseñado como una herramienta para la realización de operaciones y/o funcionamiento de actividades específicas. Generalmente estas aplicaciones están diseñadas para la facilitación de dichas actividades aparentemente complejas y así mismo hacerlas mucho más sencillas.

Como ya antes mencionado se utilizó un programa llamado MIT APP INVENTOR en el cual se diseñó una serie de bloques para el funcionamiento de esta. Se nombró la aplicación LECFAC (lector de facturación) de la misma manera consiste en el escáner de productos del pedido y así la afirmación de que se encuentra correcto o no dentro de la factura o remisión que se está revisando esto se encontrara en una base de datos que ya se maneja con la empresa.

Para la implementación de esta aplicación de inicio con la creación en donde como primer paso se tuvo que diseñar una serie de bloques con botones con distintos funcionamientos, como se puede observar en las siguientes imágenes.

Dentro de la primera pantalla se encuentra el botón de inicio que es la entrada a la aplicación LECFAC.



Ilustración 12. Ingreso a LECFAC.

Seguido de esta pantalla se debe colocar el usuario que en este caso es el código personal y la contraseña de acceso. Una vez sean correctos se le dará en el botón de ingresar y así mismo se dirigirá a la siguiente pantalla, en caso de colocar mal el usuario o contraseña este no le permitirá seguir.¹

¹ LECFAC: Lector de factura

The image shows a login form on a light pink background. It consists of three main elements: a label 'USUARIO' in a pink box next to a white input field, a label 'CONTRASEÑA' in a pink box next to a white input field, and a dark pink button labeled 'INGRESAR' centered below the input fields.

Ilustración 13. Inicio de sección.

Luego de ingresar el usuario y la contraseña se dirige a registrar la fecha en la que será la revisión del pedido, esta para que no haya ninguna inconsistencia y de igual manera para que quede el registro de cuando se revisó.



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 14. Asignación de la fecha de revisión.

Después de haber registrado la fecha se debe seleccionar el auditor que este revisando ese pedido, esto para que en caso de inconsistencias se sepa la persona que verificó el pedido y así mismo hacer las preguntas correspondientes en caso de que haya.

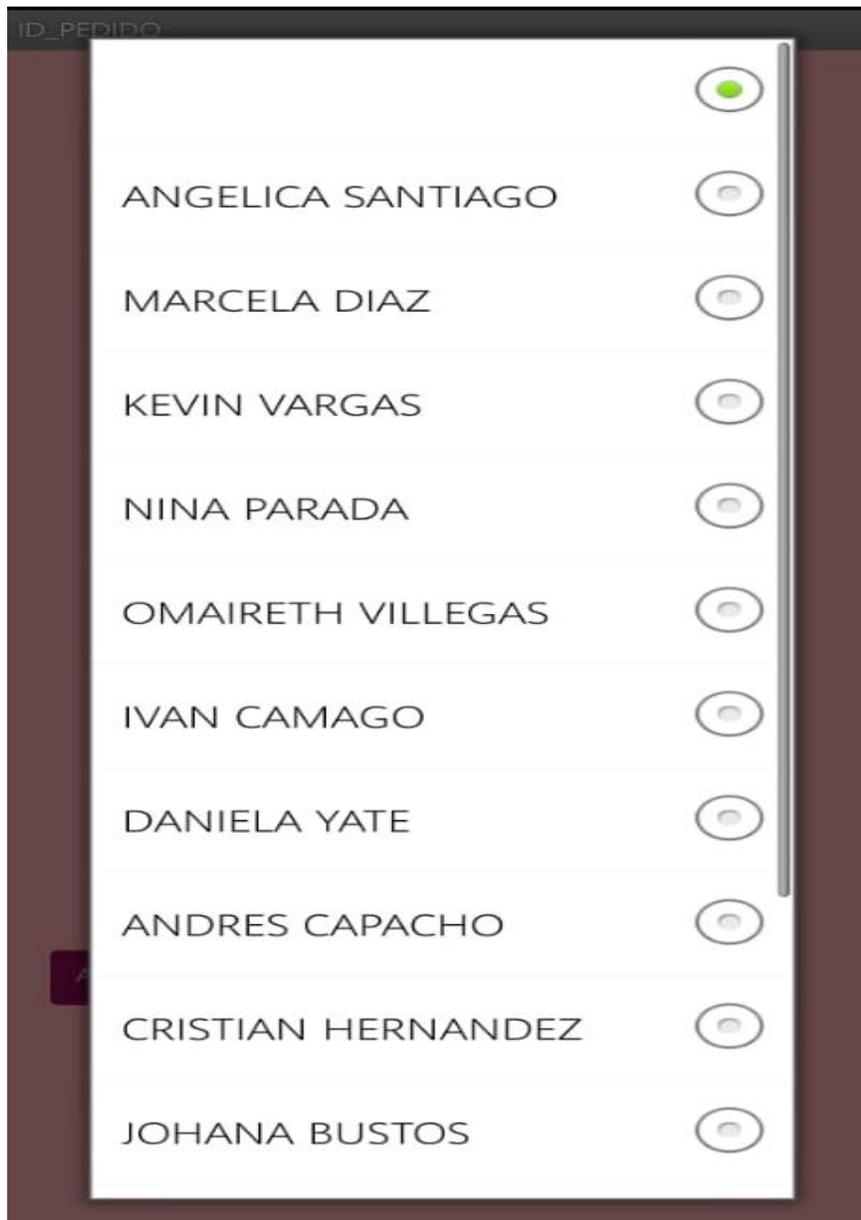


Ilustración 15. Listado de las personas autorizadas para la revisión de pedidos

Seguido de seleccionar quien es el revisor actual, se procede a seleccionar el numero de remision para que la app la relacione con la lista que deberia de ir y asi mismo

con el numero de remision y poder iniciar con el registro de los productos en la app LECFAC

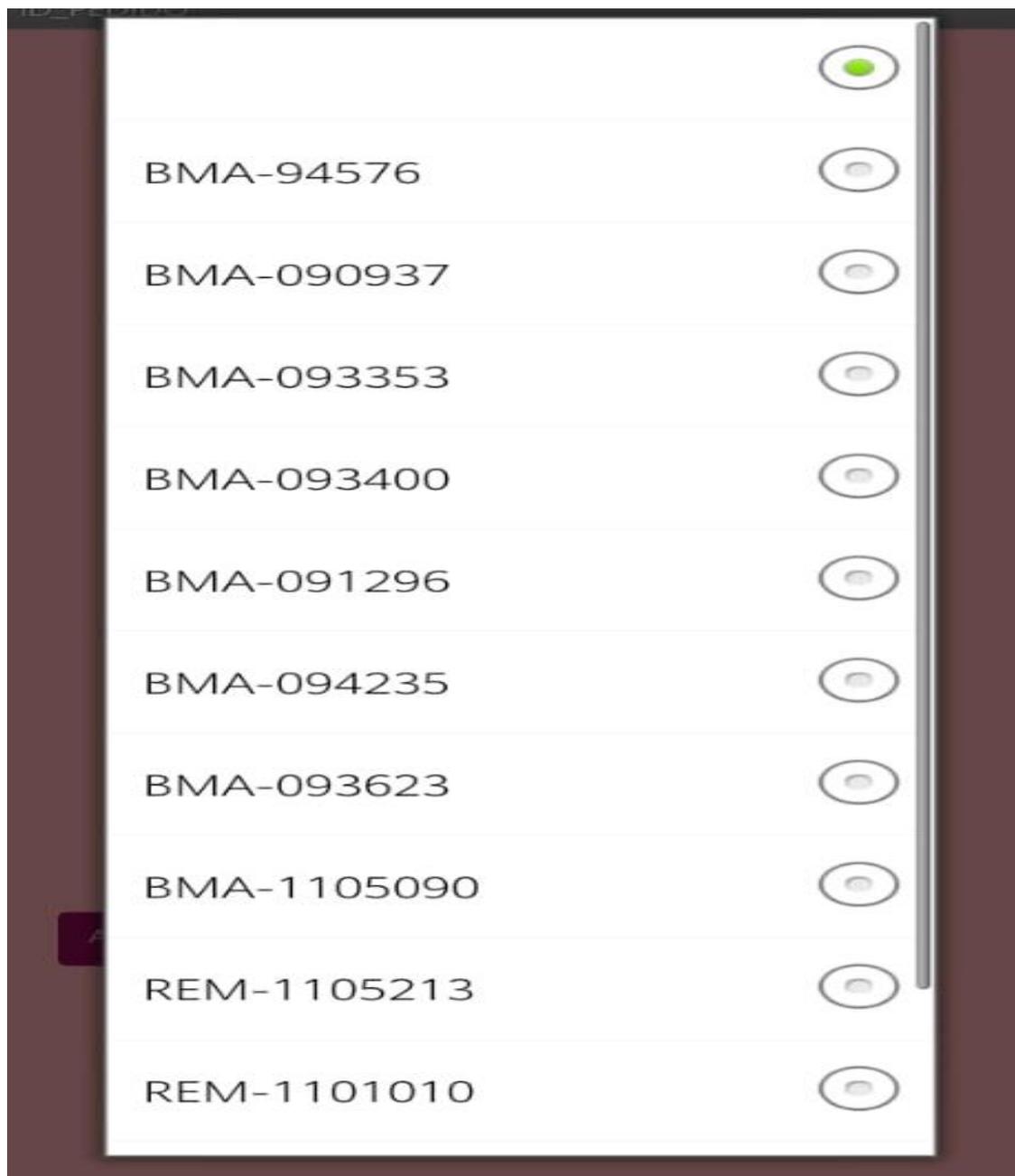


Ilustración 16. Selección de la remisión.

Después de haber registrado todos los datos necesarios para iniciar con el proceso, se da inicio a la revisión del pedido físico, donde se deben sacar los productos y escanearlos para que en lo posible no haya ninguna falla, se debe así mismo colocar la cantidad encontrada y darle enviar para que esta información quede registrada.

ESCANEAR

CONSULTAR

NOMBRE:

CANTIDAD:

VERIFICACION:

CANTIDAD A ENVIAR

DE CAJAS

ENVIAR

OBSERVACIONES

ATRAS

Ilustración 17. Escáner y envío de los productos hallados.

Dentro de la pantalla anterior se encuentra un botón llamado observaciones en donde se debe registrar lo que se encuentre con alguna anomalía, se encuentre sobrando o se encuentre faltando, esta se le debe notificar al jefe de bodega para

poder hacer esta observación y así el mismo sea quien firme para que quede el registro de que fue notificado

ESCANER Pista para CampoDeTexto1

ID PEDIDO:
NOMBRE DEL PRODUCTO:
Texto para Etiqueta1
CANTIDAD:

Pista para CampoDeTexto2

OBSERVACION: Pista para CampoDeTexto3

Pista para CampoDeTexto4

FIRMA

REPORTAR

NUEVO PEDIDO

ATRAS SALIR

Ilustración 18. Reporte del pedido o producto.

Dentro de la aplicación se encuentra una base de datos en donde se está registrando todos los productos pasados según la remisión o pedido que se esté

revisando, junto con esta el registro según lo encontrado dentro de los contenedores o cajas correspondientes, como se evidencia en la siguiente imagen, es la base de datos de la remisión X como ejemplo de base, existen cuatro columnas llamadas de diferente manera, código, son los de cada producto de la remisión o pedido a revisar y enviar, nombre del producto como lo indica es el nombre de cada uno de los productos según su código, cantidad, en donde son las cantidades que se pidieron y que se supone deben haber dentro de los contenedores o cajas por revisar y la última es la de verificación, como se puede observar se encuentran diferentes colores en la columna, un rojo, el cual indica que hay menos cantidades de las que debería haber en el pedido “ya revisado”, un color verde en donde indica que las cantidades están bien a las que dice la revisión es decir dentro de ese pedido está bien esa cantidad ya que fue la solicitada por el cliente o a quien va dirigido, por ultimo un color amarillo en donde indicara que se encuentran más de las cantidades registradas para el pedido.

A	B	C	D	E
CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	VERIFICACION	
7703202221220	BISOLVON NIÑOS X120 ML FRESA	8	0	
7707341201303	FENACLIDE/DICLOFENACO 75MG/3ML X10 AMPOLLAS	1	0	
7707341202485	MEDI PRIN F 80MG/5ML-400MG/5ML X 120ML	14	0	
7707341201723	AZITROMICINA 500MG X 3 TABLETAS	18	0	
7707341201174	AMOXEN 250MG/5ML X 60ML SUSPENSION POLVO	1	0	
7702057696092	IBUFLASH MIGRAN RAPIDO ALIVIO X 8 CAPSULAS LIQUIDAS	42	0	
7702057184315	NORAVER GARGANTA NARANJA MIEL X 96 TABLETAS	5	0	
7702057012007	TRAVAD ORAL SABOR LIMON X 133ML	9	0	
7702057070342	AMBROXOL 15MG/5ML JARABE X 120ML	21	0	
7702057100384	MINOXIDIL FORTE 5% X 60ML SOLUCION TOPICA	2	0	
7702057708979	CIPROFLOXACINA MK CAJA CON 10 TABLETAS 500MG	6	0	
7702057010843	FENCAFEN X 50 TABLETAS	5	0	
7702605100682	CEFALEXINA 250MG/5ML X 60ML POLVO PARA SUSPENSION	45	0	
7702605102136	PAMOATO DE PIRANTEL 250MG/5ML X 15ML SUSPENSION ORAL	27	0	
7702605100309	AMOXICILINA 500MG X 50 CAPSULAS	2	0	
7702045102086	KONZIL COLAGENO COMPLJP VITA12 SHAMPOO REPARACION PROFUNDA 375	3	0	
7707067510017	ENZIMAR METOCLOPRAMIDA 10 MG X 30 TABLETAS	4	0	
7702605101931	NAPROXENO 250 MG 10 COMPRIMIDOS	3	3	
7709091662243	ACONDICIONADOR MARIA SALOME KERATIN2 200ML	5	4	
7702560009532	ALCOHOL JGB 350ML	1	2	
			0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19. Listado de los productos de la remisión

Para el desarrollo de esta aplicación se tuvo que hacer una serie de procedimientos y enlaces para que esta quedara en total funcionamiento, procesos como toma de información, enlaces con diferentes programas como lo son las notas y el Excel, se mantuvo un orden cronológico para su desarrollo en diferentes bloques como los son los siguientes:

Dentro de la siguiente imagen se encuentran bloques diseñados para cuando se le dé un click en el botón llamado iniciar, este lo dirija directamente a la siguiente pantalla el cual es llamada el inicio.



Ilustración 20. Bloque botón de inicio

En el siguiente bloque se puede encontrar el usuario y contraseña el cual se debe digitalizar de la manera correcta según su código y contraseña correspondiente, para que este así funcione y pueda seguir con la siguiente pantalla o bloque, de lo contrario saldrá el aviso de que su usuario o contraseña ha sido incorrecto.



Ilustración 21. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 22. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 23. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 24. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 25. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 26. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 27. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 28. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 29. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 30. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 31. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 32. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 33. Bloque de usuario y contraseña



Ilustración 34. Bloque de usuario y contraseña

Dentro de la siguiente pantalla se encuentra el selector de fecha, este es un botón que viene incluido dentro del programa donde se puede seleccionar el día, el mes y el año. Dentro de la misma se encuentra la selección del auditor a revisar el pedido y la identificación del pedido a revisar.



Ilustración 35. Bloque de usuario y contraseña

Seguido de ese selector de fecha se puede hacer la elección del auditor que se encuentra actualmente como también la identificación de la remisión a revisar.

Se encuentran diferente botones como el de atrás y el de revisar en donde cada uno tiene su función.

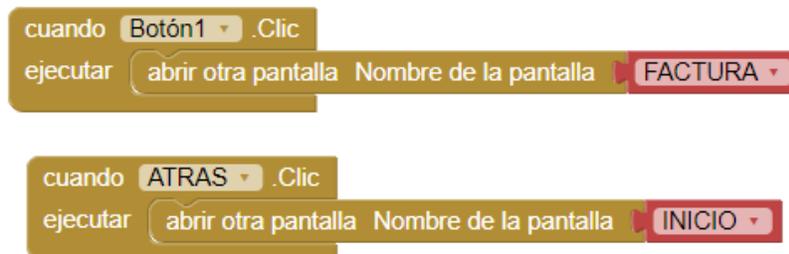


Ilustración 36. Botón de revisar factura y seleccionar atrás

En la pantalla de factura se encuentra el botón de observaciones que como su mismo nombre lo indica son los reportes que se hacen ante el jefe de bodega, encontrado un producto sobrante o faltante y así mismo uno que se encuentre en diferentes condiciones a las originales, es decir se encuentre en mal estado, manchados etc.



Ilustración 37. Botón de observaciones

En este panel de control se puede observar que se encuentra el lector de barras con el que se va a escáner cada producto de la lista de la remisión, después de escaneado inmediatamente este está enlazado con la remisión correspondiente y se van generando los resultados dentro de la base de datos.



Ilustración 38. Lector de código de barras

Luego de haber escaneado existe el botón enviar en donde este si enviara los resultados a la base de datos existente con la remisión, aquí están los enlaces que se hicieron para que este botón funcione de la mejor manera, se utilizaron diferentes herramientas encontradas dentro del mismo programa.



Ilustración 39. Botón de consultar

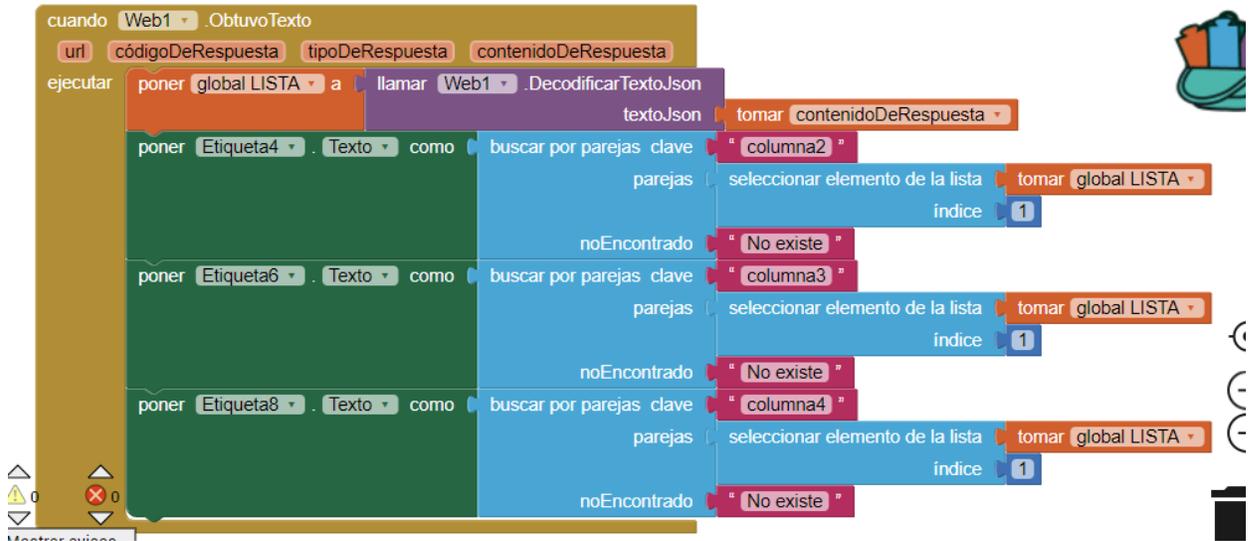


Ilustración 40. Resultados base de datos

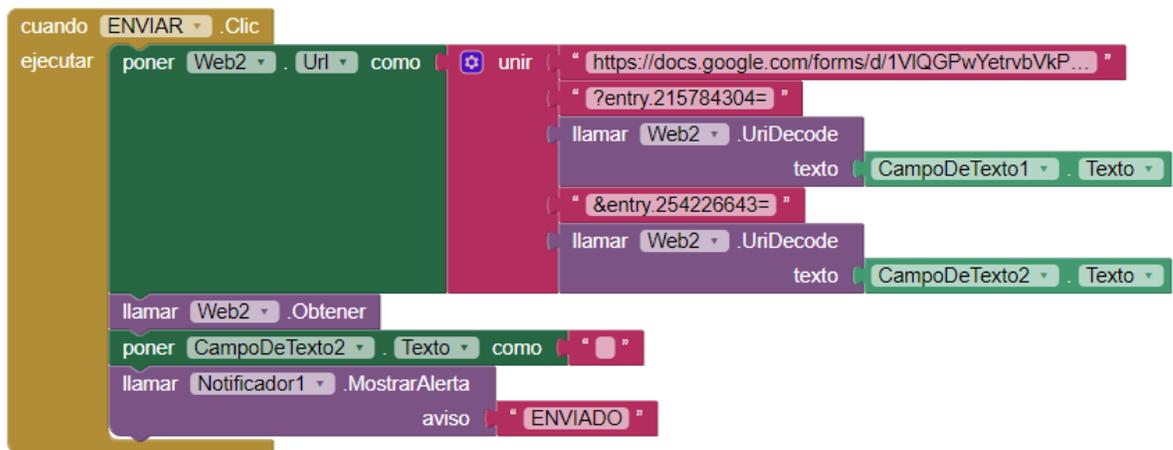


Ilustración 41. Botón de enviar

Dentro de la pantalla observaciones se encuentran diferentes botones, para ello se utilizó una serie de conectores, como lo son para un nuevo pedido, también se encuentra vinculado con la remisión para que esta tome la información y la envíe directamente a la base de datos.



Ilustración 42. Botón de nuevo pedido

Dentro del siguiente enlace se encuentra nuevamente el lector activado para cualquier observación que se requiera hacer, en donde se estará registrando los datos en otra base de datos enlazada con la remisión a revisar.

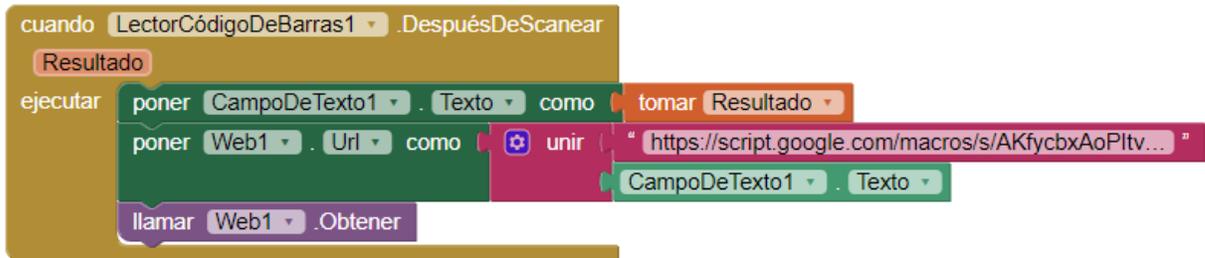


Ilustración 43. Botón de lector de código de barras

Seguido de esto se encuentra el botón de reportes, en donde se hará junto con la foto de una firma del jefe de bodega al cual será mencionado para que apruebe o no el reporte.

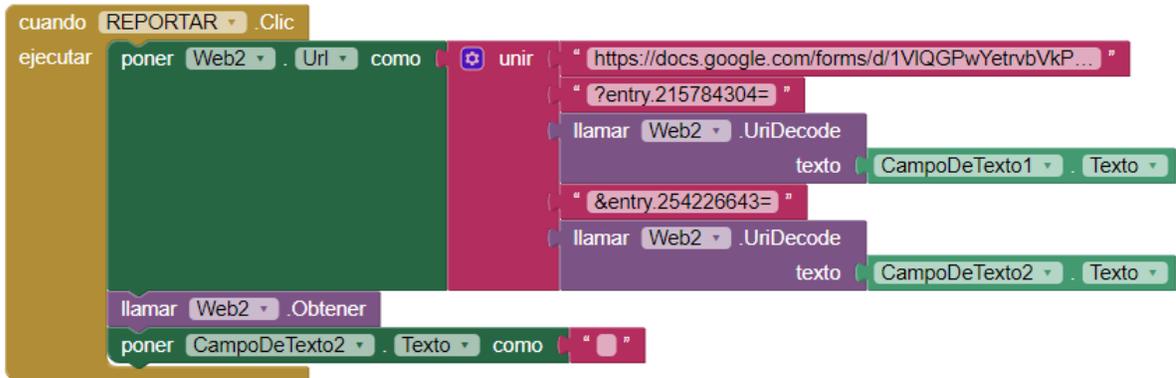


Ilustración 44. Botón de reportes

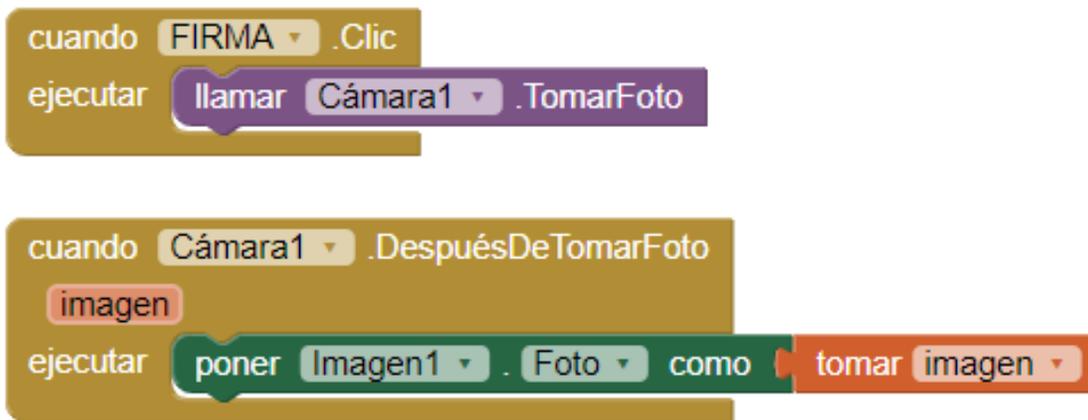
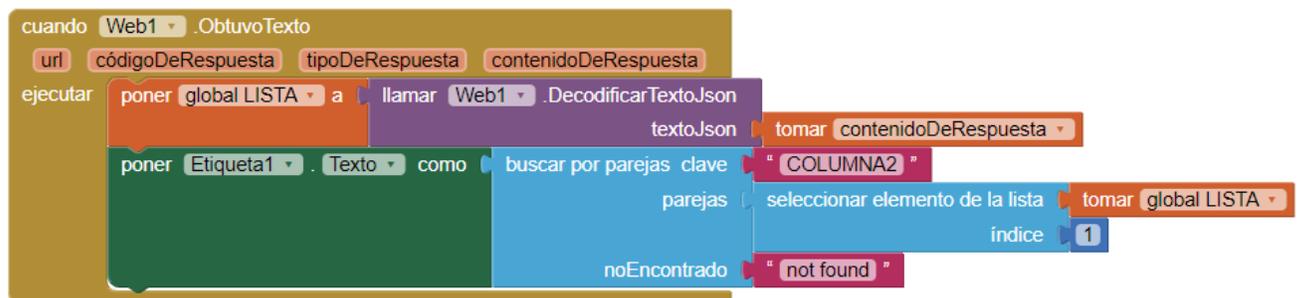


Ilustración 45. Botón de aprobación del reporte

En cuanto a la revisión en caso de que este producto pasado no se encuentre dentro de la remisión, este se le dará notificación a que no se encuentra, es un sistema de alerta, sin embargo se estará registrado en la base de datos de la remisión y al final saldrá todos los registros y posibles errores encontrados.



2.1.2. Alcances de la prueba piloto del prototipo de aplicación de revisión de pedidos en el área de bodega

En el transcurso del tiempo de prácticas empresariales en la empresa UNIDROGAS S.A.S se llevó a cabo la propuesta de mejoramiento, en donde se hicieron pruebas de una aplicación con nombre LECFAC el cual consiste en ser un lector de facturas. Se llevaron a cabo varias pruebas piloto para confirmar que dicha aplicación funcionara de manera correcta, por políticas de la empresa no fue posible toma evidencias dentro del área de trabajo asignado para esta herramienta, sin embargo se hizo el simulacro con un pedido o remisión recién llegada a la droguería alemana 178 ubicada en la cra 33 #52 b 31 en las horas de la tarde, este simulacro se hizo con el fin de tomar evidencias, ya que los anteriores que se habían hecho no se contaba con toma de imágenes que se evidenciara la aplicación de la herramienta, dentro de eso se divide en diferentes “pasos” los cuales se estarán plasmando en las siguientes imágenes.

Las siguientes imágenes son los implementos importantes, con los que se debería iniciar a revisar la remisión y productos dentro de la caja del pedido, como se puede observar se encuentra la caja con los productos, la remisión física (actual remisión con la que se revisa manualmente).



Ilustración 47. Caja con productos remisionados

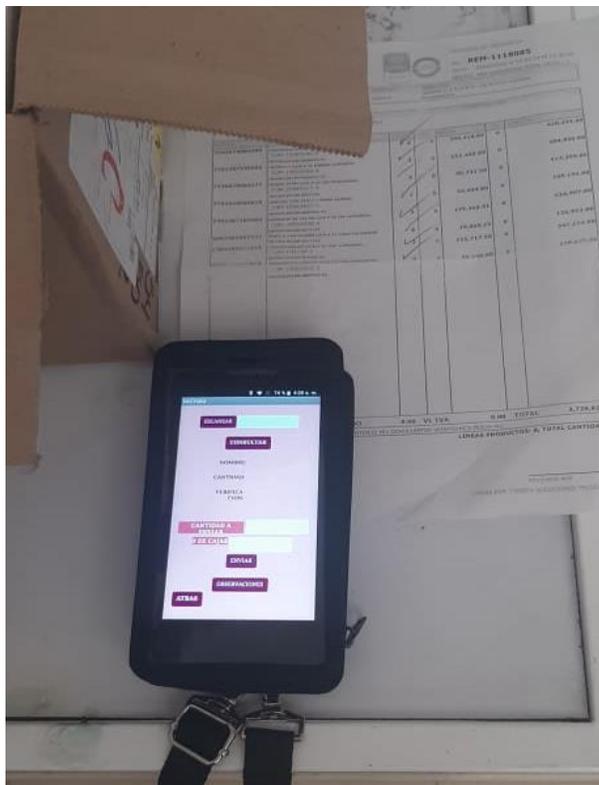


Ilustración 48. Inicio de la revisión de la remisión

Seguido se encuentra el dispositivo con la aplicación LECFAC ya ingresada para la revisión del pedido, este dispositivo tiene un escáner incluido con el cual se pasarán

cada uno de los productos que se encuentren dentro de la caja o los contenedores y así mismo se irán registrando.

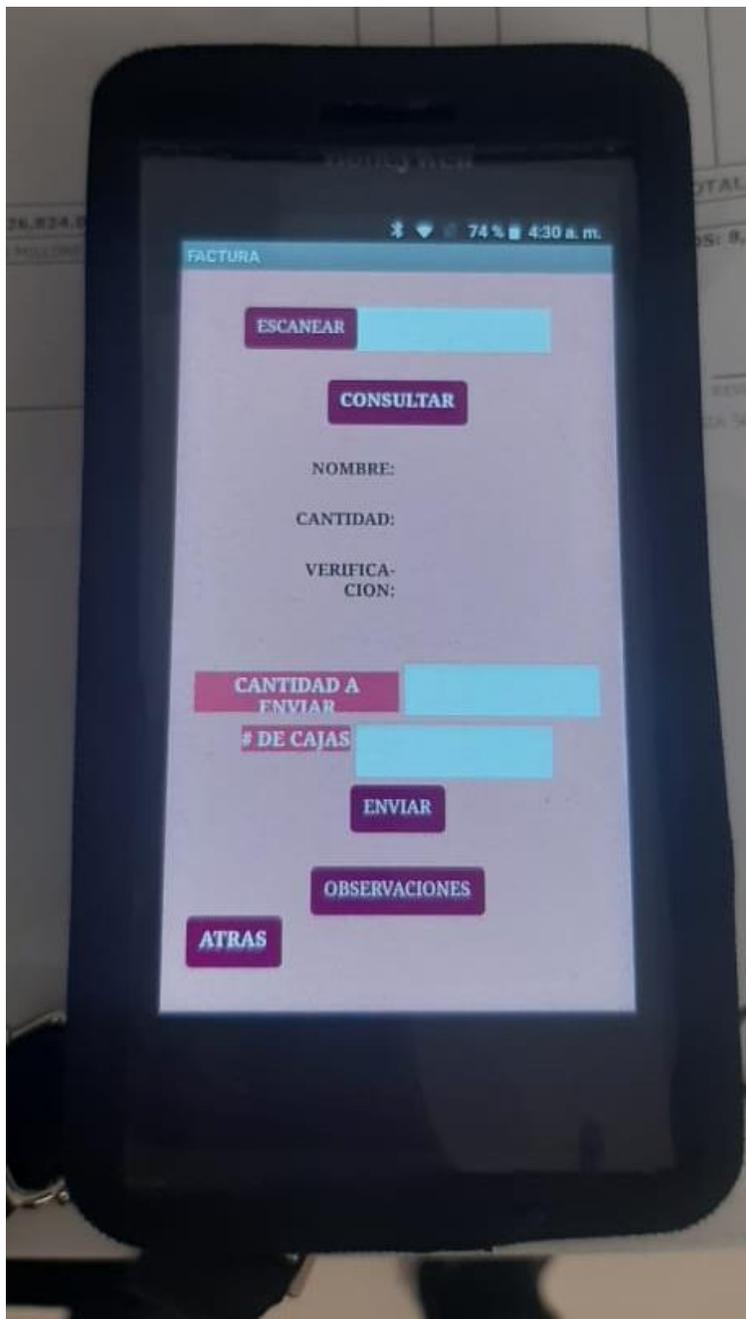


Ilustración 49. Scanner de la aplicación activo en el dispositivo

Para iniciar con el proceso de conteo o revisión se debe agarrar el producto y acomodarlo en posición para escanear el código de barra que viene incluido, el

dispositivo tiene unos botones a los lados los cuales deben ser presionados para que se active el láser y así poder escanear estos.



Ilustración 50. Producto acomodado para ser leído por el lector a través del código de barras

Luego de haber escaneado el producto en la parte inferior del botón consultar aparece la descripción de dicho producto junto con las cantidades de la remisión y la verificación que en este caso son las cantidades que se han encontrado dentro de la caja.

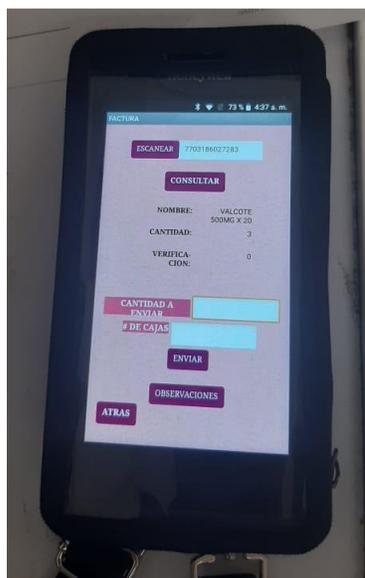


Ilustración 51. Descripción del producto leída en el dispositivo

La siguiente imagen representa la base de datos que se tiene de la aplicación con cada una de las remisiones salientes a revisar, dentro de este caso se puede

observar una serie de producto el cual no han sido pasados y se encuentran en 0 la parte de verificación, esta es inicialmente la base de datos que se encuentra antes de pasar cualquier producto

	A	B	C	D
1	CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	VERIFICACION
2	7702870004289	CARDIOMAX 20MG CAJA X 20 TABL	3	0
3	7702207140666	LACORYL-T CAJA X 20 SOBRES	2	0
4	7730979094177	MITRUL 15 MG CAJA X 10 CAPSULAS	6	0
5	7703445040015	MONURIL 3 GR CARA X 1 SOBRE	2	0
6	7702207100080	NORMOLIP NF 135 MG CAJA X 30 CAPSULAS	3	0
7	5997001362723	SILBILLA 2ML/0.03% X 21 TABLETAS	8	0
8	7703186027283	VALCOTE 500MG X 20 TABLETAS	3	0
9	4032129015029	VERSATI 5% PARCHE X 5 UNIDADES	5	0
10				0

Ilustración 52. Base de datos reflejada en la aplicación, obtenida de la remisión

En la siguiente imagen se puede observar un color verde lo que indica que se pasó el producto y se encuentran las cantidades correctas a las que se está pidiendo dentro de la remisión.

	A	B	C	D
	CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	VERIFICACION
	7702870004289	CARDIOMAX 20MG CAJA X 20 TABL	3	0
	7702207140666	LACORYL-T CAJA X 20 SOBRES	2	0
	7730979094177	MITRUL 15 MG CAJA X 10 CAPSULAS	6	0
	7703445040015	MONURIL 3 GR CARA X 1 SOBRE	2	0
	7702207100080	NORMOLIP NF 135 MG CAJA X 30 CAPSULAS	3	3
	5997001362723	SILBILLA 2ML/0.03% X 21 TABLETAS	8	0
	7703186027283	VALCOTE 500MG X 20 TABLETAS	3	0
	4032129015029	VERSATI 5% PARCHE X 5 UNIDADES	5	0
				0

Ilustración 53. Base de datos que refleja que el producto esta correcto a través del color verde

Seguido se hizo la prueba con un producto llamado “versati 5% parche x 5 unidades” en donde este producto se encuentra sobrando uno de ellos y se marcó automáticamente con un color amarillo.

A	B	C	D
CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	VERIFICACION
7702870004289	CARDIOMAX 20MG CAJA X 20 TABL	3	0
7702207140666	LACORYL-T CAJA X 20 SOBRES	2	0
7730979094177	MITRUL 15 MG CAJA X 10 CAPSULAS	6	0
7703445040015	MONURIL 3 GR CARA X 1 SOBRE	2	0
7702207100080	NORMOLIP NF 135 MG CAJA X 30 CAPSULAS	3	3
5997001362723	SILBILLA 2ML/0.03% X 21 TABLETAS	8	0
7703186027283	VALCOTE 500MG X 20 TABLETAS	3	0
4032129015029	VERSATI 5% PARCHE X 5 UNIDADES	5	6
			0

Ilustración 54. Base de datos que muestra que el producto está sobrando a través del color amarillo

Es así como aparecerá de manera automática cada vez que se pasen los productos por la herramienta aplicativo. En la siguiente imagen se muestra como quedo la base de datos de la remisión que se estaba revisando, se encontró un producto faltante, un producto sobrante y los demás productos en color verde que como ya antes mencionado esto significa que son productos que se encuentran de manera correcta según la remisión.

A	B	C	D
CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	VERIFICACION
7702870004289	CARDIOMAX 20MG CAJA X 20 TABL	3	3
7702207140666	LACORYL-T CAJA X 20 SOBRES	2	2
7730979094177	MITRUL 15 MG CAJA X 10 CAPSULAS	6	6
7703445040015	MONURIL 3 GR CARA X 1 SOBRE	2	2
7702207100080	NORMOLIP NF 135 MG CAJA X 30 CAPSULAS	3	3
5997001362723	SILBILLA 2ML/0.03% X 21 TABLETAS	8	7
7703186027283	VALCOTE 500MG X 20 TABLETAS	3	3
4032129015029	VERSATI 5% PARCHE X 5 UNIDADES	5	6
			0

Ilustración 55. Base de datos que muestra los resultados del proceso de la revisión del pedido

Existe un caso especial como paso en esta prueba, había un producto que no se encontraba dentro de la remisión asignada, de igual manera este fue escaneado con la aplicación y fueron enviadas las cantidades encontradas.

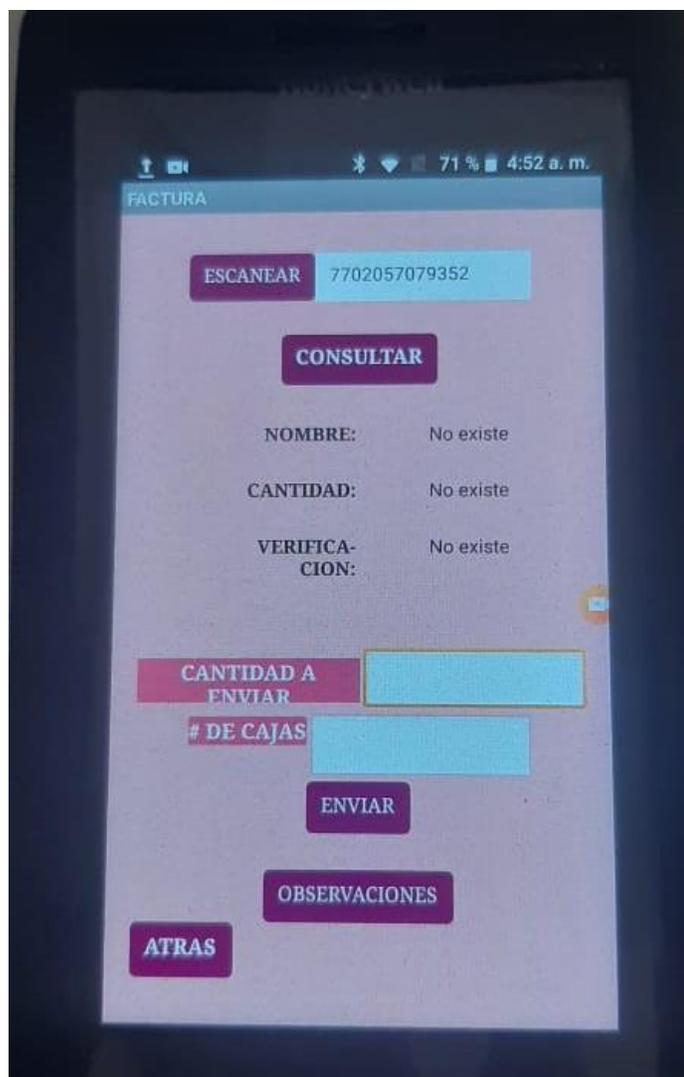


Ilustración 57.Registro del reporte del producto sobrante

Por último, se observa la base del historial de todos los productos pasados, en ella se encuentra el código del producto que se pasó y no se encontró dentro de la lista de la remisión.

fx | Marca temporal

A	B	C
Marca temporal	CODIGO	CANTIDAD
3/05/2022 20:39:15	7702605101931	3
3/05/2022 20:40:00	7702560009532	2
3/05/2022 20:40:46	7709091662243	4
3/05/2022 20:42:15	7709091662236	1
2/06/2022 16:37:55	7703186027283	1
2/06/2022 16:38:23	7703186027283	-1
2/06/2022 16:41:10	7703186027283	1
2/06/2022 16:41:30	7702207100080	2
2/06/2022 16:41:51	7730979094177	4
2/06/2022 16:46:07	7703186027283	-1
2/06/2022 16:46:19	7702207100080	-2
2/06/2022 16:46:31	7730979094177	-4
2/06/2022 16:47:38	7702207100080	3
2/06/2022 16:48:08	4032129015029	6
2/06/2022 16:48:40	7703445040015	2
2/06/2022 16:49:04	7703186027283	3
2/06/2022 16:49:26	5997001362723	7
2/06/2022 16:49:46	7730979094177	6
2/06/2022 16:50:00	7702207140666	2
2/06/2022 16:50:10	7702870004289	3
2/06/2022 16:51:14	7702057079352	3

Ilustración 58. Base de datos con el historial de los productos revisados

Seguido de esta serie de imágenes se anexan las evidencias del proceso de revisión de pedido, que se hizo el día 02 de junio.



Ilustración 59. Revisión de que la remisión coincida con los productos encontrados en la caja



Ilustración 60. Revisión del pedido



Ilustración 61.Revisión del pedido

3. CONCLUSIONES

La implementación de nuevas tecnologías ha sido clave en la gestión y optimización de los procesos de recolección de datos durante y después de la revisión de cada pedido que se realiza en la bodega de Bucaramanga.

Para el desarrollo del proyecto fue necesario la aplicación de herramientas tecnológicas, las cuales se implementaron con el fin de lograr la optimización de tiempo que se incurría en el proceso de revisión de pedidos.

El cumplimiento del tercer objetivo no se pudo desarrollar al cien por ciento en el área de bodega debido a que es un área que maneja una alta confidencialidad y debido a esto fue imposible ejecutar el funcionamiento de la aplicación en la bodega, sin embargo se realizó una prueba piloto de la aplicación en uno de los puntos de venta de la empresa y se pudo evidenciar el funcionamiento al cien por ciento de la aplicación.

Agradecemos a la empresa Unidrogas S.A.S por abrirnos las puertas y permitirnos desarrollar nuestra práctica profesional en sus instalaciones, en la cual adquirimos nuevos conocimientos en el área de auditoría en la cual desempeñamos las funciones como practicantes. Este aprendizaje será una base fundamental para el inicio de nuestra vida profesional

4. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Unidrogas S.A.S tener en cuenta la propuesta anteriormente mencionada en este trabajo de grado ya que es un gran avance para la revisión de los pedidos, ayuda a que el proceso de revisión de pedidos sea más eficiente, además de que contribuye a que la empresa esté adoptando nuevos métodos tecnológicos aparte de que contribuye a la mejora continua. Este proceso ayuda a que la revisión de pedido esté más controlado generando el descenso de errores, esto contribuiría a que no haya pérdida de tiempo recontando el pedido en búsqueda de un producto (ya sea faltante o sobrante).

Seguido a esto, es de gran importancia recordar la gran importancia de la digitalización de los procesos, ya que esto es de gran ayuda a la hora de llevar cabo las diferentes actividades a realizar.

Otra recomendación a tener en cuenta, es que se logre adoptar un sistema tecnológico el cual no permita cargar remisiones en el sistema en el momento que se esté realizando inventario en los puntos de ventas, ya que muchas veces el inventario se vio afectado significativamente a tal punto de que se debía de realizar nuevamente, generando pérdidas económicas debido a que el punto de venta no puede vender mientras se esté realizando el inventario.

5. ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Realizar la práctica profesional en la empresa Unidrogas S.A.S, como aprendices de auditoria nos proporcionó conocimientos enriquecedores de esta área y así mismo nos permitió poner en práctica nuestras habilidades en un entorno laboral, integrando los conocimientos que adquirimos a lo largo de nuestra carrera universitaria.

El área en la cual realizamos nuestra práctica profesional, fue en el área de auditoría externa, en los diferentes puntos de venta o droguerías, esto nos permitió tener un concepto más claro sobre el alcance de esta área, sus beneficios y todo lo concerniente a ello, ya que este proceso permite a la gerencia tomar decisiones teniendo como base la información recolectada y la intervención que se realiza.

6. BIBLIOGRAFIA

<https://unidrogas.com/empresa>

Díaz Díaz José Luis (26 de enero 2019) Modelo de abastecimiento para el proceso de orden picking y su impacto en los inventarios

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/20589>

Díaz Valderrama, C., & Rozo, S. D. (2017). Análisis de la función de distribución/despacho bajo el modelo Scór y los costos logísticos relacionados. Caso: Empresas de familia del sector de alimentos de la ciudad de Bogotá D.C. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1468

Hernandez Duarte, Ludy Mirian (2013) análisis y mejora del proceso de gestión de pedidos y distribución de la cooperativa de hospitales y organismos de salud de Santander: -cohosan- para aumentar el nivel de servicio logístico al cliente asociado y particular. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/323>

Aptiste Espinosa Adriana, Perez Alvares Ximena (2013) Propuesta de mejoramiento del centro de distribución de Hewlett Packard Colombia Ltda, ubicado en la zona franca de la ciudad de Bogotá, integrando la gestión de la área comercial y logística en pro de los objetivos corporativos. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7198/tesis60.pdf>