

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

**LUIS GARCIA ARDILA
COD. 1082476011**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2017**

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA

LUIS GARCIA ARDILA

COD. 1082476011

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL
TÍTULO**

DE

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.

DIRECTOR

LUDY FLOREZ MONTAÑEZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PAMPLONA

2017



Contenido

ABSTRACT	<u>7</u>
INTRODUCCION	<u>8</u>
OBJETIVOS.....	<u>9</u>
ESPECIFICOS	<u>9</u>
1.PRIMER INFORME DE LAS PRACTICAS	<u>10</u>
1.1 RESEÑA HISTORICA UNIDROGAS S.A	<u>11</u>
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	<u>11</u>
1.2.1 LOGOTIPO UNIDROGAS S.A.....	<u>12</u>
1.2.2 MISION.....	<u>12</u>
1.2.3 VISION.....	<u>12</u>
1.2.4 OBJETIVO DE LA COMPAÑIA	<u>13</u>
1.2.5 VALORES CORPORATIVOS.....	<u>14</u>
1.2.6 POLITICAS DE CALIDAD	<u>14</u>
1.3 DIAGNOSTICO.....	<u>15</u>
1,3-1 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	<u>15</u>
1.3.2 DEPARTAMENTO DE CARTERA	<u>15</u>
1.3.3 DEPARTAMENTO DE PERSONAL	<u>15</u>
1.3.4 DEPARTAMENTO DE BODEGA	<u>15</u>
1.3.5 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	<u>15</u>
1.3.6 DEPARTAMENTO DE COMPRAS	<u>16</u>
1.3.7 DEPARTAMENTO DE VENTAS INSTITUCIONALES	<u>16</u>
1.3.8 DEPARTAMENTO DE VENTAS DIRECTAS.....	<u>16</u>
1.3,9 DROGERIAS	<u>17</u>
3.10 DEPARTAMENTO CALIDAD	<u>17</u>
1.3.11 RECURSOS HUMANOS.....	<u>18</u>
1.3.12 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	<u>19</u>
1.3.13 INFRAESTRUCTURA FISICA.....	<u>19</u>
1.3.14 COBERTURA.....	<u>20</u>
1.3.15 DOFA.....	<u>21</u>
1.4 DESCRIPCION DEL AREA ASIGNADA	<u>22</u>
1.4.1 MISION.....	<u>22</u>

1,4,2 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO	<u>22</u>
1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS	<u>23</u>
1.5 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	<u>24</u>
1,5,1 TITULO	<u>24</u>
1.5.2 OBJETIVOS.....	<u>24</u>
1.5.3 OBJETIVOS GENERALES	<u>24</u>
1.5.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	<u>24</u>
1.5.5 JUSTIFICACION.....	<u>25</u>
CRONOGRAMA	<u>26</u>
2, DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	<u>27</u>
2.1 TITULO	<u>27</u>
2.1.1 QUE ES LA AUDITORIA INTERNA.....	<u>27</u>
2.1.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA	<u>28</u>
2,1.3 CUALIDADES DE UN AUDITOR	<u>29</u>
2.1.4 ASPECTOS DE LA AUDITORIA INTERNA	<u>29</u>
2.1.6 FUNCIONES DE LA AUDITORIA INTERNA	<u>30</u>
2.1.7 LA MEJORA CONTINUA	<u>30</u>
2,1.8 CONOCIMIENTOS Y APTITUDES	<u>32</u>
3. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	<u>33</u>
4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	<u>33</u>
4.1 VENTAJAS.....	<u>33</u>
4.2 DESVENTAJAS	<u>33</u>
5 GASTO EN VIATICOS	<u>34</u>
6. GASTOS DE IMPLEMENTAR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA EN LA CIUDAD DE MEDELLIN	<u>35</u>
CONCLUSIONES	<u>36</u>
RECOMENDACIONES.....	<u>37</u>
INFOGRAFIA	<u>38</u>
ALCANCES DE LA PRACTICA	<u>39</u>

ABSTRACT

Competition in the national and international labor market is increasing, so the challenge we have today is to be as young as possible and demonstrate our talent. Therefore, work experience has become a key factor in this training process.

The following writing on the possible implementation of the proposal for the improvement of the audit area in the city of Medellín in the company UNIDROGAS SA, which is a company dedicated to the distribution and commercialization of medicines, Company to know more a fund through A diagnosis with a DOFA matrix that is aimed at the company in general, in the selection of what the power to show the major shortcomings in the processes that the organization has and at the base of a plant Improvement of knowledge acquired in academic training That was imparted during the university formation.

To know the area of audits more in depth was worked directly in this area, which is in charge of this topic and during the period of practice was evidenced how to do the audits in the city of Medellín. Taking into account the above, a proposal is designed according to the need to improve this area, also set some objectives and this way they propose a plan of action and a follow up to it where the main idea is that the objectives are met.

The scenario business practice becomes important, since it is the first approach that has as students a real experience in the world of work and which in turn helps to land and apply the theoretical knowledge acquired in the academy, leads us to know the Reality, Which are the responsibilities of the workers, the experience of working as a team, meeting schedules and managing scenarios of our profession such as customer service, work under pressure, competition management, among others.

INTRODUCCIÓN

La competencia en el mercado laboral nacional e internacional es cada vez mayor, así que el reto que tenemos los jóvenes hoy día es estar lo más preparados posible y demostrar nuestro talento. Por lo tanto, la experiencia laboral se ha convertido en un factor fundamental en este proceso de formación.

El siguiente escrito trata sobre la posible implementación de la propuesta para el mejoramiento del área de auditoría en la ciudad de Medellín en la empresa UNIDROGAS S.A, que es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de medicamentos, para esto se recopiló información acerca de la empresa para conocerla más a fondo a través de un diagnóstico con una matriz DOFA que está dirigida a la empresa en general, en la sé cual permitirá mostrar las principales falencias en los procesos que tiene la organización y en base a esto se plantea una propuesta de mejoramiento que permita utilizar los conocimientos adquiridos en la formación académica que fue impartida durante la formación universitaria.

Para conocer el área de auditoría más a fondo se trabajó directamente en esta área, que es la encargada de este tema y durante el periodo de prácticas se pudo evidenciar como hacen las auditorías en la ciudad de Medellín. Teniendo en cuenta lo anterior se diseñó una propuesta acorde a la necesidad de mejorar esta área, también se fijan unos objetivos y de esta forma se plantea un plan de acción y un seguimiento al mismo tiempo donde la idea principal es que los objetivos se cumplan.

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

OBJETIVOS

GENERAL

- Aplicar el conocimiento y habilidades adquiridas Durante el proceso de formación académica y así poder dar solución a necesidades inmediatas que se presenten en el departamento de auditoria de la empresa UNIDROGAS S.A.

ESPECÍFICOS

- Identificar y analizar los principales procesos que se ejecutan en el área de trabajo.
- Realizar las funciones y responsabilidades asignadas Como auxiliar de auditoria.
- Estructurar una propuesta de mejoramiento y sus etapas.

1 PRIMER INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.

UNIDROGAS S.A. es una compañía privada (familiar), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez Solano quien es el dueño y Representante Legal. La empresa cuenta con domicilio en la calle 56 N° 22-54 y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaria novena del circulo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A, reformo sus estatutos y en adelante se denominara “UNION DE DROGUISTAS DE LOS SANTANDERES S.A, UNIDROGAS S.A”; teniendo como objeto social la “adquisición, distribución, venta y dispensación de toda clase de productos farmacéuticos para consumo humano o animal, cosméticos, perfumería en general y demás productos químicos”.

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

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

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

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 LOGOTIPO - UNIDROGAS S.A.



Figura N° 1 Logotipo de Unidrogas S.A

1.2.2 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.

1.2.3 Visión.

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

1.2.4 Objetivos de la Compañía.

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

- Disponer de un amplio surtido de productos que nos presente siempre como la primera opción de compra y conduzca a la fidelización de nuestros clientes.
- Establecer una cultura de servicio al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.
- Suministrar a nuestros clientes productos farmacéuticos en condiciones de oportunidad, flexibilidad y buen manejo, brindando el respaldo que requieren.
- 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.

1.2.5 Valores Corporativos.

- **Enfoque al Cliente:** Concentración de esfuerzos y recursos de la empresa para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de los mismos.
- **Aliados Estratégicos:** Generación de valor y crecimiento, en forma mancomunada, con sus proveedores.
- **Desarrollo Integral:** Bienestar integral proporcionado al talento humano con que se cuenta, mediante la proyección e impulso de habilidades, capacidades y recursos.
- **Gestión Responsable:** Preocupación continua por el entorno, materialización del compromiso que tiene la organización con el desarrollo de la sociedad circundante, cuidado e impulso de la población y del medio ambiente.
- **Orientación al Logro:** Generación de valor económico para proyectarse al futuro y brindar bienestar a inversionistas, asegurando el cumplimiento de las metas trazadas y la operación en procura del alcance de los objetivos propuestos.

1.2.6 Política de Calidad.

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

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 Departamento de Contabilidad

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 catorce auxiliares que de manera sistemática (Programa MAIA) controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

1.3.2 Departamento de Cartera

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

1.3.3 Departamento de Personal

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

1.3.4 Departamento de Bodega

No solo es el espacio disponible para el almacenamiento y manipulación de los fármacos, sino que además programa la adquisición de mercancía, bajo la responsabilidad de mantener un stock suficiente de suministros, ordenar el adecuado mantenimiento y conservación de mercancía e insumos, de igual manera llevar actualizados el registro de ingresos y egresos de bodega y reportarlos a contabilidad, recibir la mercancía, controlar y documentar devoluciones, surtir oportunamente a las sucursales (locales y provincias).

1.3.5 Departamento 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 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.

1.3.6 Departamento de Compras

Es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado para su comercialización, tener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos y asegurar la cantidad de materiales indispensables. Se procura por mantener buenas relaciones con los proveedores los cuales se justifican en descuentos comerciales que le permiten mayor distribución en el mercado al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido. Además mantiene una relación directa con el departamento de compras para que sus devoluciones sean en su menor margen posible.

1.3.7 Departamento de Ventas Institucionales

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

1.3.8 Departamento de Ventas Directas

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

1.3.9 Droguerías

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

1.3.10 Departamento de Calidad

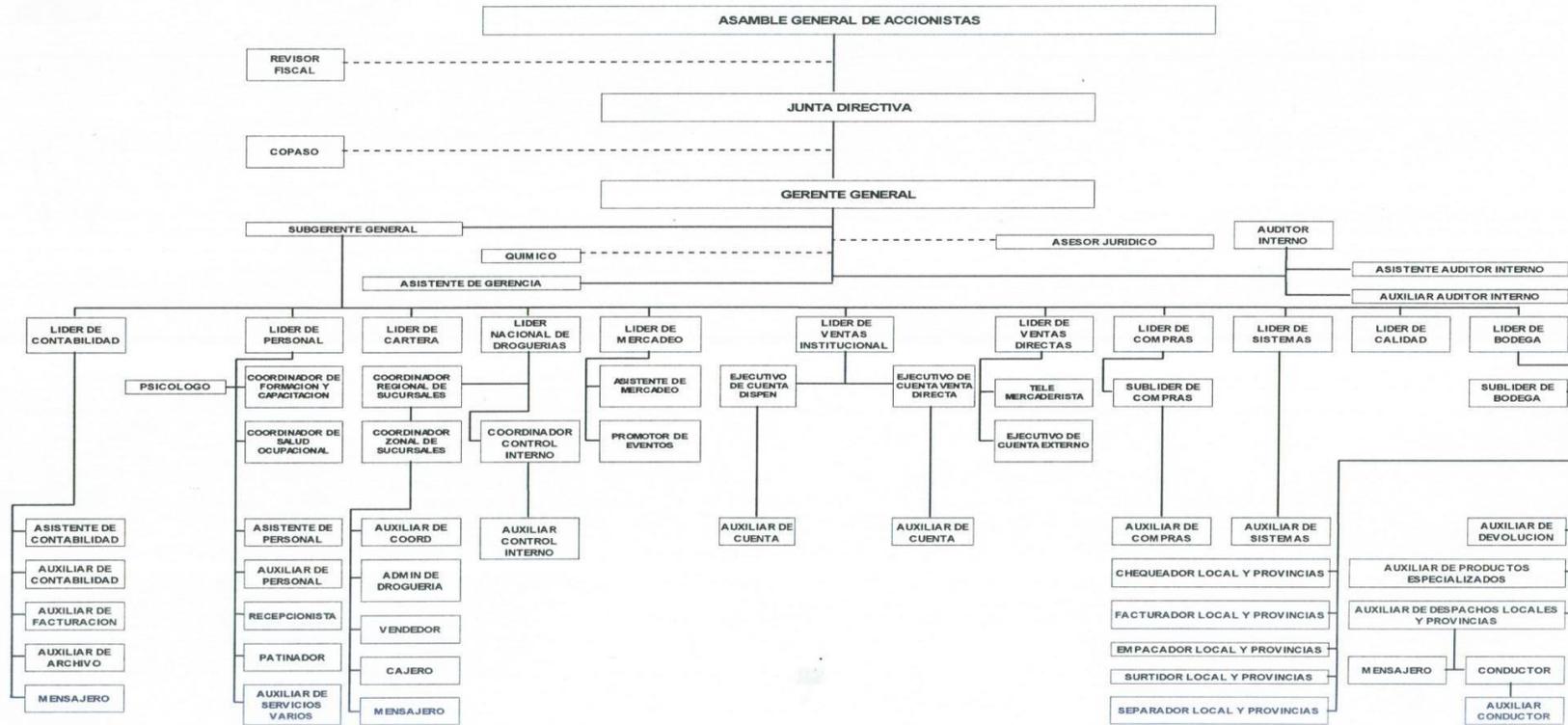
Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa.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

1.3.11 Recurso Humano

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

1.3.12 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Gráfico Nº 1. Organigrama de Unidrogas S.A



Fuente: Manual de Presentación Personal Unidrogas S.A.

1.3.13 Infraestructura Física

UNIDROGAS S.A. Cuenta en Bucaramanga, Barranquilla y Bogotá, con la infraestructura necesaria para prestar los mejores servicios pues la sede principal ubicada en la calle 56 # 22-54 de la ciudad de Bucaramanga, está dotada con la tecnología de punta que nos permite tener agilidad y seguridad en nuestros procesos administrativos y de distribución. Todas las bodegas cuentan con los mejores equipos que nos permiten conservar los productos en su estado óptimo de consumo.

1.3.14 Cobertura

UNIDROGAS S.A. Abarca, además del toda el área metropolitana de Bucaramanga, el resto del departamento de Santander, Norte de Santander, Arauca, Cesar, Antioquia, Cundinamarca, Boyacá, Casanare y Costa Atlántica colombiana. Haciendo de la cobertura de la compañía, una gran ventaja y muestra de crecimiento a lo largo de los últimos 35 años.

1.3.15 MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DOFA INSTITUCIONAL

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1 Expansión de la empresa en nuevas ciudades.</p> <p>O2 La industria farmacéutica representa alto poder adquisitivo.</p> <p>O3 Participación en diferentes actividades en alianza con grandes empresas.</p> <p>O4 Alto grado de oferta de mano de obra.</p> <p>O5 Por su prestigio puede crear uniones estratégicas con empresas.</p> <p>O6 Implementar una auditoria interna en ciudades con Mayores puntos de ventas.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1 Entrada de nuevos competidores y crecimiento de los actuales.</p> <p>A2 Incremento del contrabando de productos Farmacéuticos.</p> <p>A3 Aumento en los fletes por las empresas transportadoras de la mercancía.</p> <p>A4 Malla vial en el departamento en mal estado.</p> <p>A5 Mejores oportunidades de trabajo en el mercado para los empleados.</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1 Existe una buena comunicación entre los departamentos.</p> <p>F2 Manejo de productos fabricados por laboratorios Reconocidos.</p> <p>F3 Buenas referencias tienen las entidades financieras de Unidrogas S.A.</p> <p>F4 Tiene posicionamiento y reconocimiento en el Mercado.</p> <p>F5 Certificación INVIMA por ICONTEC.</p> <p>F6 Todos sus procesos se ejecutan en el software contable propio MAIA.</p> <p>F7 Excelente infraestructura y tecnología para realizar las actividades de trabajo.</p> <p>F8 Los empleados están comprometidos con el Desarrollo de la organization.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias</p> <p>F4-O6 Debido a su gran trayectoria en el mercado y su buena capacidad económica, se debería estudiar nuevas alianzas comerciales y así poder acaparar nuevos clientes</p> <p>F7-O6 La gran expansión que tiene la empresa le permite tener una auditoria interna en las ciudades grande que le permitan estar más cerca de las droguerías y así controlar cualquier irregularidad presentada en cada una de ellas.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias</p> <p>F2-A3 Haciendo máximo uso de la experiencia y eficacia en la distribución, se puede establecer contratos exclusivos de distribución a nivel nacional de todos los productos que fabrican los laboratorios asociados.</p> <p>F8-A5 Involucrar y comprometer al empleado con los procesos organizacionales y además promover un ambiente de crecimiento laboral.</p>

<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias</p>
<p>D1 Algunos de los procesos siguen ejecutándose m- anualmente generando atrasos.</p> <p>D2 El personal no cuenta con la debida capacitación desde incorporación en la empresa o e en la ejecución de su trabajo.</p> <p>D3 Para la apertura de un nuevo punto de venta (droguería) no se hace el estudio de mercado adecuado.</p> <p>D4 El transporte de los medicamentos no se hace por medio de vehículos propios sino por medio de transportadoras.</p> <p>D5 los manuales de funciones y procedimientos no son Socializados con los empleados, estos permanecen archivados.</p>	<p>D2-O6 Establecer una inducción y capacitación constante sobre los procedimientos y misión de la empresa a todos los empleados</p> <p>D3-O1 Cuando se decida ampliar la cobertura de ventas o de alianzas, es recomendable realizar un adecuado estudio de mercado que indique si es viable o no dicha expansión.</p> <p>D3-O2 Ejecutar investigaciones orientadas a las nuevas tendencias de la industria farmacéutica.</p>	<p>D2-A2 En los sectores donde se presente un foco de venta ilegal de medicamentos, implementar periódicamente promociones o que el precio del medicamento sea un poco más bajo para que el cliente se sienta atraído y así contrarrestar la ilegalidad de la industria.</p> <p>D4-A3 Estudiar el costo-beneficio que representa tener una flota de transporte propia o si es mejor seguir manejando la distribución de la mercancía a los diferentes puntos por medio de una empresa transportadora</p>

Tabla N° 1 Matriz DOFA INSTITUCIONAL

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

1.4.1 Misión

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

1.4.2 Descripción

El área de trabajo en la cual se lleva a cabo el desarrollo de la práctica empresarial en la empresa UNIDROGAS S.A. es en el departamento de auditoría, el cual está conformado por la contadora Pública, dos asistente y cinco auxiliares de auditoría. Este departamento está vinculado a procesos de supervisión y con objeto de tener garantías de que la actividad operacional de la empresa se realiza con criterios de eficacia, oportunidad y que se integran debidamente los procesos.

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

1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

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

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

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

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

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

1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.5.1 Título

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA EN LAS CIUDAD DE MEDELLIN EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.

1.5.2 Objetivos

1.5.3 Objetivo General

- Presentar el estudio de factibilidad de implementación de un nuevo departamento de auditoria interna en la ciudad de Medellín en la empresa UNIDROGAS S.A.

1.5.4 Objetivos Específicos

- Recolectar información para realizar el estudio de implementación de un departamento de auditoria interna en la ciudad de Medellín.
- Realizar prueba piloto para medir y evaluar el impacto que tendrá esta nueva estrategia en cuanto a la reducción de costos para la empresa en el área de auditoría interna.
- Analizar si los resultados obtenidos de la nueva estrategia son viables o no para la empresa.
- Presentar los resultados obtenidos y dar las recomendaciones a la gerencia y departamento de auditoria de UNIDROGAS S.A.

1.5.5 Justificación

Es importante la implementación de esta nueva estrategia para la empresa UNIDROGRAS S.A porque al tener establecida una nueva auditoría en las diferentes ciudades en especial las más grandes como lo es el caso de Medellín , en donde no se encuentran estable una auditoria que le permia estar más cerca de los puntos de ventas (droguerías) a la que las empresa distribuye y comercializa sus productos , los beneficios es que la empresa disminuirá los gastos que en ocasiones son muy altos debido a las tarifas que se manejan en cada ciudad en cuanto a hospedaje, alimentación, transportes etc.

Se realizara este análisis para observar si se disminuyen gastos de la empresa UNIDROGAS S.A y de esta forma se podrá plantear a la dirección la implementación de la misma y con esta poder disminuir los gastos, en el transporte alimentación y hospedaje de los auditores a nivel nacional, los beneficios de esta nueva estrategia se podrán observar en la reducción de costos para organización y la mejora de las finanzas de la empresa, por eso se hace necesario hacerlo para una mejor sustancial en la organización.

Este departamento de auditoria 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 integren debidamente los procesos. Como también este departamento es el encargado de la evaluación permanente de los procesos de inventarios que se hacen en las diferentes sucursales de la empresa UNIDROGAS S.A a nivel nacional.

Cronograma

ACTIVIDADES	ENERO		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Inicio de prácticas empresariales E inducción	X	X																		
Conocimiento de la Empresa, área de trabajo e Inducción																				
Recopilación de la información				X	X															
Diagnóstico de la empresa y departamento						X														
Creación de la propuesta.							X													
ENTREGA DEL PRIMERO INFORME								X												
Recolectar información de la implementación de la propuesta.									X	X										
Analizar si la nueva estrategia de implementación de la propuesta es viable o no.											X	X								
ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME													X							
Entregar toda la información recolectada para la implementación por parte de la parte directiva.														X	X					

Conclusiones y recomendaciones de la propuesta de mejoramiento.																		X	X		
ENTREGA DEL INFORME FINAL.																				X	
SUSTENCIÓN DEL TRABAJO DE GRADO.																					X

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA EN LAS CIUDAD DE MEDELLIN EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.

2.1.1 Qué es auditoria interna

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría interna.

2.1.2 Objetivo de la auditoria interna

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

2.1.3 Que cualidades debe tener un buen auditor interno

Un buen auditor interno tiene la tarea de:

- Identificar riesgos
- Evaluar riesgos de fraude
- Diseñar metodología de auditoría que permitan evaluar el diseño
- La implementación y la efectividad de los controles implementados
- Diseñar procedimientos de auditoría que respondan a la evaluación de los riesgos.

2.1.4 Aspectos de la auditoria interna

Un aspecto importante a cuestionar en los trabajos de auditoría (interna y externa) es que sean percibidas como una acción dedicada solo a la inspección y no al asesoramiento, con el objetivo de proteger, mejorar el funcionamiento y apoyar en la toma de decisión de las organizaciones”

2.1.5 Importancia de la auditoria

La auditoría es una parte importante del control de la administración. Cuando requiere una evaluación de los resultados de esta, el trabajo de los auditores puede ser usado para proporcionar una seguridad razonable de que los controles de la administración están funcionando adecuadamente.

Es importante también conformar una nueva visión de las auditorías con un enfoque sistémico, de tal manera que se debe ubicar como un componente de ese sistema, encargado de proteger el buen funcionamiento del control interno, además de salvaguardar el buen funcionamiento de la empresa para el logro de las metas propuestas.

En la nueva visión de la auditoría, esta debe tener mayor importancia por parte de la administración de las organizaciones, ya que una de las funciones clave es la de vigilar los riesgos y asegurar que los controles existentes sean adecuados para mitigar los mismos.

La evolución de la función de auditoría no se ha detenido en los últimos años y van aumentando sus atribuciones y responsabilidades. El camino recorrido es largo, hoy se encuentra al lado del nivel más alto de la Dirección e informarle a esta, lo cual la coloca ante grandes desafíos.

2.1.6 Funciones de la auditoria interna

En cuanto a la función de auditoría interna, como muchas otras funciones dentro de la organización se encuentra frente a situaciones novedosas que se han desarrollado en los últimos años; por ejemplo, las nuevas regulaciones y el gobierno corporativo, las tecnologías de información cada vez más eficientes y sorprendentes, la responsabilidad social, entre muchas otras. Por eso, la función de auditoría interna no puede quedarse estática, ya que es necesario que mediante el aprendizaje vaya adaptándose a su cada vez más cambiante entorno.

Para la mayoría de las organizaciones, la función de auditoría interna cuenta con el posicionamiento estratégico requerido para ayudar a que la compañía haga frente a las amenazas y riesgos que se le presenten. Además de la ayuda que la función de auditoría interna brinda a todas las áreas organizativas, es necesario que aumente su valor aportado al universo organizativo.

Para agregar valor, es necesario que la función de auditoría interna (sin perder su independencia) se alinee, sirva y forme parte activa del programa de planificación estratégica establecido por la compañía; es decir, el departamento de auditoría interna, al igual que los demás departamentos, deberán contar con una misión, visión, valores, objetivos y estrategias, de tal forma que se encuentren encauzados para el logro de la misión, visión y objetivos generales.

Definida de forma correcta, la función de auditoría interna ayudará a minimizar los riesgos, reducir costos, eliminar complejidades de los controles establecidos, lo que permitirá mejorar la competitividad y proteger el valor de la compañía para todos los grupos de interés en la misma.

Muchas veces hemos escuchado que se debe “agregar valor” y esto se puede definir como “hacer algo más útil”, sinónimo de utilidad. La generación de valor se logrará mediante la mejora de oportunidades para alcanzar los objetivos de la organización, la identificación de mejoras operativas y la reducción de la exposición al riesgo.

Para lograr esto, la función de auditoría interna deberá nutrirse de un nuevo tipo de talento humano. El auditor interno deberá contar con una serie de destrezas y habilidades, por ejemplo:

- Habilidades de comunicación interpersonal, escrita y oral.

- Habilidades de identificación y solución de problemas.
- Actualización constante de los cambios en las diferentes disposiciones legales y profesionales.
- Capacidad de liderazgo.
- Deberá contar con un amplio conocimiento y perspectiva de la organización y por último.
- Estará familiarizado con todas aquellas tecnologías de información que le puedan servir durante el desarrollo de su gestión.

La función de auditoría interna también deberá ir replanteando sus propios procesos, a fin de ir mejorándolos sistemáticamente, así como también apuntar al mejoramiento continuo de sus controles internos y de los procesos organizacionales.

Actualmente, muchas de las auditorías externas se enfocan en verificar transacciones, dejando de lado la identificación de riesgos y la verificación en que la compañía los administra.

Nuestra profesión siempre se ha distinguido en estar en el proceso de cambio con respecto a la apreciación que tienen las organizaciones sobre la auditoría, no se debe olvidar un elemento importante y fundamental de nuestro trabajo que es el criterio, el juicio que debe tener el auditor al realizar el trabajo y la importancia de dirigir una revisión enfocada en la determinación de riesgos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el auditor tiene la tarea de, al menos, realizar las siguientes actividades:

- Identificar los riesgos (empresa, fraude y procesos).
- Evaluar su susceptibilidad a distorsiones en la información financiera, incluyendo errores y fraudes.
- Diseñar procedimientos de auditoría que permitan evaluar el diseño, la implementación y efectividad de los controles implementados.
- Diseñar procedimientos de auditoría sustantivos de acuerdo con la evaluación de los riesgos.

Al ser identificados se deben tomar acciones tendientes a reducir su impacto, lo que lleva a prevenir el riesgo de continuidad de la organización. Las acciones que pueden sugerirse a las organizaciones a la hora de mitigar los riesgos podrían ser:

- Aceptar el riesgo (asume el impacto).

- Intentar reducir el riesgo (implementa controles).
- Transferir el riesgo (utiliza seguros).
- Evitar el riesgo (se retira del ambiente que le genera el riesgo).

2.1.7 La mejora continua en la auditoría interna.

El sector de auditoría no puede escapar a las consignas del momento que son lograr cada día mejores niveles tanto en calidad, como en costos, productividad y plazos. Por ello el realizar las auditorías con el mejor uso de los recursos (sobre todo teniendo en cuenta que las actividades de auditoría interna no poseen valor agregado para el cliente externo), el mayor nivel de calidad y en plazos perentorios resulta fundamental. Para ello deben concentrarse la utilización de los recursos de la forma más eficiente posible, mejorando de manera continua los niveles de performance. Los controles deben centrarse en cuestiones o elementos significativos y con un creciente impacto en la organización.

2.1.8 Conocimientos y Aptitudes

En cuanto a conocimientos como es obvio de lo expresado con anterioridad, es menester que los auditores posean conocimientos a materia de herramientas de gestión, estadística, control estadístico de procesos (SPC), resolución de problemas, benchmarking, trabajo en equipo, círculos de calidad, tormenta de ideas, pensamiento sistémico, relevamiento y evaluación del control interno, planificación, administración, finanzas, a parte de las normativas legales, contables y conocimientos en sistemas de información.

El benchmarking como metodología que tiene por objetivo detectar las mejores prácticas y procedimientos a los efectos de su análisis y posterior implementación es muy interesante a los efectos de adaptar métodos o procedimientos aplicados por otras auditorías. La realización del benchmarking se ve facilitada por la

existencia de las Asociaciones de Auditores Internos a nivel general como por sectores.

En cuanto a aptitudes el auditor interno deberá tener:

- Interés y aptitud por la investigación
- Capacidad de análisis estadístico
- Conocimientos específicos (técnicos) en materia de auditoría interna, control interno y en lo concerniente al sector.
- Comportamiento organizacional y programación neuro-lingüística
- Capacidad de análisis
- Aptitud para trabajar en equipo
- Actitud proactiva
- Alto nivel ético

3. Descripción de la propuesta de mejoramiento

Esta propuesta se planteara a la empresa UNIDROGAS S.A con el fin de que esta sea evaluada e implementada, con el objetivo de que la empresa pueda disminuir gastos en cuanto a transporte, alimentación y hospedaje de los auditores cuando se trasladan a las diferentes ciudades, como también es de suma importancia que esta propuesta sea llevada a cabo por la empresa en las ciudades con mayor número de puntos de venta, de esta manera se tendrá un control constante de los puntos de venta.

Por otro lado es importante la implementación de la propuesta ya que se puede evitar riesgos en accidentes en cuanto al traslado de los auditores a otras ciudades del país, esto sería un gasto mayor para la empresa debido a que en caso de que esto ocurra conllevaría a una indemnización para el empleado, en cambio teniendo un departamento de auditoria en la ciudad la empresa evitaría ese riesgo y solo se haría responsable de lo que ocurra dentro del área de trabajo de los auditores encargados de realizar dichas funciones en la organización, de esta manera la persona contratada solo será responsabilidad de la empresa durante las ocho (8) horas correspondientes en su labor, de ahí en adelante la empresa no responde por daños o perjuicios ocasionados a dichos trabajadores.

Como también es válido mencionar que se evitarían los gastos que la empresa realiza en el traslado de los auditores a las diferentes ciudades (Medellín) donde no se encuentra un departamento de auditoria permanente que vigile el buen funcionamiento diario de cada una de las droguerías existentes en la ciudad.

4. Ventajas y desventajas de crear un departamento de auditoria en la ciudad de Medellín

4.1. Ventajas

- Se llevaría un mayor control de los puntos de venta en estas ciudades.
- Desaparecería el gasto en viáticos en el que se incurre cuando se trasladan los auditores de la ciudad de Bucaramanga a la ciudad de Medellín.
- Disminución del riesgo en caso de que ocurra un accidente al trasladar los auditores de una ciudad a otra.

4.2. Desventajas

- Luego de realizar un análisis de la propuesta no se encontraron hasta el momento desventajas de implementar un nuevo departamento de auditoria interna en la ciudad de (Medellín).

5. Gastos de viáticos en los que incurre la empresa.

GASTO	POR DIA	# DE DIAS	TOTAL
TRANSPORTE	\$ 90.000	2	\$ 180.000
HOSPEDAJE	\$ 65.000	20	\$ 1'300.000
ALIMENTACION	\$ 30.000	20	\$ 600.000
		TOTAL	\$ 2.080.000

AUDITORES	POR EL GASTO	TOTAL	MAS GASTO EN TAXIS	TOTAL
5	\$ 2'080.000	\$10'400.000	\$ 300.000	\$ 10'700.000

- El gasto en el que incurre la empresa por concepto de viáticos para veinte (20) días de viaje es de diez millones setecientos mil pesos (\$ 10'700.000), esto teniendo en cuenta que la cantidad de empleados que realizan el viaje son 5.
- Este dato se tomó del viaje realizado a la ciudad de Medellín donde es de gran importancia que se establezca un departamento de auditoria.
- Este viaje se realiza en dos ocasiones en el año lo cual daría un total de veinte millones ciento sesenta mil pesos (\$ 20'160.000).

6. Gastos de implementar el departamento de auditoria interna en la de ciudad de Medellin

GASTO EN	# DE	MESES	TOTAL
SALARIO	EMPLEADOS	LABORADOS	
\$ 820.000	2	12	\$ 19'680.000

- El gasto en el que incurriría la empresa al implementar un departamento de auditoria interna en la ciudad de Medellín en la actualidad específicamente seria de diecinueve millones seiscientos ochenta mil pesos (\$ 19'680.000).
- Esto nos permite decir que implementando un departamento de auditoria en la ciudad de Medellín le permitirá a la empresa disminuir gastos.
- Podemos observar en los dos cuadros que el gasto para la empresa es menor al implementar un departamento de auditoria interna en la ciudad de Medellín donde no lo hay actualmente;
- La ventajas que esto conlleva para la empresa son importantes como son un control más constante de los puntos de venta en dichas ciudades y una disminución en el riesgo de que pueda ocurrir un accidente en el viaje y que esto acarree una indemnización de parte de la empresa para el trabajador.

CONCLUSIONES

Se le explico al jefe del departamento de auditoria, teniendo como base toda la información recolectada durante la realización de la práctica en la organización, que implementado la propuesta de mejoramiento se disminuirían los gastos en viáticos

Al realizar una prueba piloto se pudo observar que los gastos son menores si se establece el departamento de auditorías en la ciudad ya mencionada en el título de mi propuesta de mejoramiento donde actualmente no está establecido este departamento de auditoria.

También se pudo concluir que sería más factible en base al riesgo que se presentan en los viajes tales como accidentes de tránsito, delincuencia común por no residir en dicha ciudad, entre otros; implementar el departamento de auditoria interna en la ciudad de Medellín, de esta forma se evitaría todos los riesgos antes mencionados.

Se pudo evidenciar que se llevaría un mayor control de los puntos de venta (droguerías) que se encuentran en la ciudad implementando el departamento de auditoria, y de esta manera podría llevar un manejo más constante, mejorando de esta forma su rendimiento y rentabilidad a la empresa.

Recomendaciones

- Que la propuesta de mejoramiento planteada por pasante durante la realización de la práctica sea implementada en la empresa UNIDROGAS S.A.
- Que las droguerías de las diferentes ciudades sean más organizadas en cuanto a la distribución, préstamos y demás de los productos entran y salen del punto de venta, y movimiento de dinero en la caja principal , ya que de esta manera esta se van ver beneficiada a la hora de realizarles los inventarios, arqueos de caja y kardex.
- Que haya una organización de los sectores zonas o regiones de los puntos de ventas de la empresa
- Que se haga con más frecuencias inventarios o kardex en los puntos de ventas (Droguerías) de la ciudad de Bucaramanga su área metropolitana

INFOGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#ixzz4emqjlQ7A>
<http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#ixzz4emqRXSkH>
<https://www.gerencie.com/diferencias-entre-auditoria-interna-y-externa.html>

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

La experiencia de prácticas fue muy valiosa porque se pudo observar y aplicar los conocimientos aprendidos durante mi carrera aprendí muchas cosas durante el periodo de prácticas y en el departamento en que me asignaron donde aprendí como hacer un kardes y ponerlo en práctica lo cual fue muy importante para mi

Elegí esta opción porque con ella podía aplicar todos mis conocimientos adquiridos durante mi paso por la universidad y los pude fortalecer con el periodo de práctica desarrollado en la empresa.