

**INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL
UNIDROGAS S.A**

**BERNAL MONTAÑEZ FRANKLIN RICARDO
CEBALLO VECINO JULIO CESAR
HERNÁNDEZ CLAVIJO ELIS PAOLA
PEREZ PATERMINA ALDAIR DE JESÚS
RAMON CAMARGO OMAR LEONARDO
WILCHES ROJAS JESÚS DAVID**

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

2020-1

**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL
UNIDROGAS S.A**

BERNAL MONTAÑEZ FRANKLIN RICARDO

1117323446

CEBALLO VECINO JULIO CESAR

1052992467

HERNÁNDEZ CLAVIJO ELIS PAOLA

1094283529

PEREZ PATERMINA ALDAIR DE JESÚS

95091816203

RAMON CAMARGO OMAR LEONARDO

1094281333

WILCHES ROJAS JESUS DAVID

1094275150

**Informe presentado como requisito final para optar por el título de
Administrador de Empresas**

Supervisor de Practica

ÁLVARO PARADA CARVAJAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PAMPLONA

2020-1

DEDICATORIA

FRANKLIN RICARDO BERNAL MONTAÑEZ: Doy gracias primeramente a Dios por permitirme terminar este proceso, a mí madre Janeth Montañez y mi padre Humberto estrada que siempre me brindaron su apoyo incondicional, a mis hermanos, familiares, amigos y compañeros que me acompañaron e hicieron parte de mí formación académica, también agradezco a cada uno de los docentes los cuales me transmitieron sus conocimientos. Agradecido con la universidad de Pamplona, porque orgullosamente voy a ser un profesional egresado de tan excelente institución.

Gracias.

JULIO CESAR CEBALLOS VECINO: Primeramente le doy gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan especial para mí, a mi madre, Arleth Vecino Rojas y a mi padre Julio Miguel Ceballos Solórzano quienes han sido esa columna principal en mi vida y a lo largo de todo este proceso, la verdad, no alcanzarían las palabras para agradecerles por todo lo que han hecho por mí, sin nada más que decir, que los amo y mil gracias. Además, por todas aquellas personas que aportaron de una u otra forma en mi crecimiento.

Por otra parte, agradecido con la universidad de Pamplona y todo al cuerpo de docentes de la facultad de ciencias económicas y empresariales, en especial a los docentes del programa de administración de empresas, por ser partícipes en nuestro proceso académico profesional y desarrollo personal.

Gracias.

ELIS PAOLA HERNANDEZ CLAVIJO: Estoy a un paso de cumplir una de mis tantas metas y solo me queda agradecer con mucho sentimiento y orgullo inicialmente a mi mamá por acompañarme día a día en cada cosa que hago, por demostrarme que con mucho esfuerzo y disciplina las cosas se pueden conseguir, agradezco a mi papá por el apoyo, confianza y acompañamiento durante estos años; no me queda más que agradecer principalmente a mis papás por tanto amor, paciencia, regaños y apoyo pues es por ellos que convertirme en una excelente profesional es una de mis grandes metas,

Agradezco a mi abuela por criarme con tanto amor y valores, a mi tía por llenarme de valentía, a mis hermanos, tíos y primos por apoyarme en cada paso que doy, también agradezco a mis profesores por todo el conocimiento y experiencias que me aportaron para construir un poco más el camino hacia la meta, a cada uno de mis amigos y compañeros por cada momento vivido. Finalmente agradezco a Dios por permitirme estar donde estoy, por brindarme la oportunidad de estudiar una excelente carrera, y por rodearme de tantas personas maravillosas que lograron aportar un poco en mi vida personal y profesional.

Con mucho amor para todas las personas que están en mi vida y me han acompañado, ¡mil gracias! Pues sin ustedes está pequeña meta no sería posible.

ALDAIR DE JESUS PEREZ PATERNINA: Me siento totalmente agradecido especialmente con Dios, por qué gracias a él se ha hecho posible este nuevo escalón importante en mi vida, agradezco también a todos los docentes de la Universidad de Pamplona, específicamente a los relacionados a mi carrera, aprendí mucho, enriquecí profundamente mi conocimiento, tomando en cuenta también muchos de los consejos que siempre nos dieron, agradezco también a mí familia que fueron el motor principal para que esto se hiciera realidad, su apoyo totalmente incondicional hacia mí, cometí muchos errores durante este proceso pero gracias a Dios puede remediarlos y seguir adelante. Para concluir, al centro de prácticas por facilitarme ingresar a una empresa tan prestigiosa como lo es UNIDROGAS S.A que es un peso fuerte y favorable para mi hoja de vida.

OMAR LEONARDO RAMÓN: Al principio, mi rol de estudiante se asemejaba a un arroyo perdido en un jardín del paraíso, pensaba entonces, que mi agua solo alcanzaría para regar mi huerta o mis flores pero a medida que fui avanzando mi canal se convirtió en río y ese río en mar. Entonces afiance mi confianza en Dios y con el apoyo continuo de mis padres Claudia Camargo y Constantino Ramón, a quienes les debo lo que soy y lo que he logrado, y no obstante siguiendo el ejemplo de mis tres hermanos mayores, quienes ya son profesionales, a quienes agradezco sus recomendaciones y consejos.

De igual forma hago un reconocimiento al profesor Álvaro Parada Carvajal, de quien conservo, observo y aplico todas sus enseñanzas.

JESUS DAVID WILCHES ROJAS: Este trabajo de grado está dedicado primeramente a Dios que me permitió llegar hasta este punto, a mi madre MARIELA ROJAS Y mi padre MANUEL WILCHES por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por darme el más claro ejemplo que con esfuerzo y sacrificio podemos conseguir lo que anhelamos a mis hermanos y en especial a uno de ellos EDINSON WILCHES que aunque ya no está fue una de las personas que me impulso para llegar a ser un profesional, a los diferentes docentes que durante estos 5 años impartieron sus conocimientos día a día en las aulas de clases y nos formaron con la ética, conocimiento y el profesionalismo que necesitamos para asumir nuestra vida laboral, de igual manera a mi director de trabajo de grado ALVARO PARADA por su compromiso, entrega y siempre estar presto a cualquier inquietud presentada, y por ultimo a cada uno de mis compañeros que hicieron parte de este proceso.

Muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	3
ABSTRACT	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL	3
1.1 Reseña histórica de la empresa Unidrogas s.a	3
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	5
1.2.1 Misión	5
1.2.2 Visión.....	5
1.2.3 Objetivos.....	5
1.2.4 Valores principales.....	6
1.2.5 Políticas	7
1.2.6 Referencia puntos de ventas Unidrogas s.a - depósito Bucaramanga ..	7
1.3 DIAGNÓSTICO.....	8
1.3.1 Departamento de auditoría	8
1.3.2 Área de talento humano –organigrama Unidrogas S.A	11
1.3.3 Área de talento humano – organigrama Unidrogas S.A- Propuesto	12
1.3.4 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)	16
1.3.5 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)	18
1.3.6 Matriz DOFA	19
1.4 Descripción del área de trabajo	23
1.4.1 Funciones asignadas al estudiante en práctica.....	25
1.5 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	26
1.5.1 Propuesta	26
1.5.2 Objetivo general.....	26
1.5.3 Objetivos específicos	26
1.5.4 Justificación	27
1.5.5 Cronograma de actividades	28
2. DESARROLLO DE PROPUESTAS	29
2.1 ESTABLECER UN MANUAL DE FUNCIONES SEGÚN LA CIRCULAR 009 DEL 1 DE ENERO DEL 2019	29
2.1.1 Manual de funciones.....	29
2.2. MEJORAR EL PROCESO DE TRANSFERENCIA DE PRODUCTOS DE MANERA SISTEMÁTICA EN LOS DIFERENTES PUNTOS DE VENTA.....	43

2.3 MEJORAR EL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS POR MEDIO DE TECNOLOGÍAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO.....	49
2.4 MEJORAR EL DESARROLLO DEL INVENTARIO ANUAL POR MEDIO DEL PROCESO PHVA	59
2.5 SOCIALIZAR CON EL LÍDER DE AUDITORÍA A NIVEL NACIONAL LOS LINEAMIENTOS A SEGUIR EN PRO DE LA UNIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES QUE ESTA ÁREA DESARROLLA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.....	62
RECOMENDACIONES.....	66
CONCLUSIONES.....	67
ALCANCE DE LA PRÁCTICA	68
BIBLIOGRAFIA.....	69
ANEXOS.....	69

Índice de tablas e ilustraciones

Tabla 1 Matriz de evaluación de factores externos-MEFE	17
Tabla 2 Matriz de evaluación de factores internos-MEFE	19
Tabla 3 Matriz DOFA	22
Tabla 4 Cronograma de actividades	28
Tabla 5 Manual de funciones del departamento auditoría.....	31
Tabla 6 Desarrollo de las funciones -auditoría	32
Tabla 7 Políticas-Auditorías	32
Tabla 8 Procedimiento de inventarios- Auditoría.....	41
Ilustración 1. Organigrama actual Unidrogas S.A	11
Ilustración 2 Organigrama propuesto Unidrogas S.A	12
Ilustración 3 Plataforma virtual-Unidrogas S.A.....	45
Ilustración 4 Laboratorios distribuidos por Unidrogas S.A	46
Ilustración 5 Relación transferencia, punto de venta-producto.....	47
Ilustración 6 Relación transferencia punto de venta.....	48
Ilustración 7 Relación transferencia producto	48
Ilustración 8 pedidos finalizados-Bodega.....	49
Ilustración 9 Clasificación de laboratorios- Bodega Interna.....	50
Ilustración 10 Pasillo hospitalario-Bodega	50
Ilustración 11 Devoluciones- Bodega.....	51
Ilustración 12 Recibo de mercancía-Bodega.....	52
Ilustración 13 Almacenamiento de pedidos-Bodega	52
Ilustración 14 Despacho de pedidos- Bodega.....	53
Ilustración 15 Área de facturación y empaque	53
Ilustración 16 Área de costoso.....	54

Ilustración 17 Revisión de pedidos 55

Ilustración 18 Revisión de pedidos por línea 56

Ilustración 19 Propuesta- revisión de pedidos de forma digital 57

Ilustración 20 Características de la revisión digital 57

Ilustración 21 grafico de proceso de mejora continua 61

ABSTRACT

The pharmaceutical industry is a sector that has a lot of movement and positioning in the market, as currently this sector focuses on the quality of products in such a way that they meet the expected characteristics to satisfy consumer needs.

Quality within this sector is defined as the differentiation and flexibility of processes, qualification, continuous improvement and innovation as a contribution to facilitate implementation in the pharmaceutical industry.

Likewise, it is a strategic decision that allows this service to document all its activities in order to effectively plan, operate and control its processes, in addition to the implementation and continuous improvement that are fundamental aspects of a quality system.

It is there where auditing plays an important role in the company since, from the processes carried out, it is possible to verify, evaluate and verify the shortcomings and positive factors that are evident in the points of sale; Likewise, the audit department examines all areas of the company, looking for opportunities and threats, indicating areas for improvement to act on them and thus increasing the profitability of the company.

Based on the shortcomings observed by the audit department, a series of strategies are generated which are focused on mitigating the margin of error, carrying out a clear control of the activities that are carried out, reducing the time in the development of processes and coordinate all the functions general actions of the company in any audit area has participation in order to achieve participation, and thus give a contribution in meeting the company's objectives

INTRODUCCIÓN

La industria farmacéutica es un sector que tiene mucho movimiento y posicionamiento en el mercado, pues actualmente este sector se enfoca en la calidad de los productos de tal manera que estos cumplan con las características esperadas para satisfacer las necesidades del consumidor.

La calidad dentro de este sector se define como la diferenciación y flexibilización de los procesos la cualificación el mejoramiento continuo y la innovación como contribución para facilitar la implementación en la industria farmacéutica

De igual manera es una decisión estratégica que permite a este servicio documentar todas sus actividades con el fin de planificar, operar y controlar eficazmente sus procesos, además de la implementación y mejora continua que son aspectos fundamentales en un sistema de calidad

Es allí donde auditoría juega un papel importante en la empresa ya que a partir de los procesos que se realizan se puede verificar, evaluar y constatar las falencias y factores positivos que se evidencian en los puntos de venta; así mismo, el departamento de auditoría examina todas las áreas de la compañía averiguando oportunidades y amenazas indicando áreas de mejora para actuar sobre ellas y así poder incrementar la rentabilidad de la empresa.

Partiendo de las falencias observadas por el departamento de auditoría se logró generar unas series de estrategias las cuales están enfocadas en mitigar el margen de error, llevar un control claro de las actividades que se realizan, minimizar tiempo en el desarrollo de procesos y coordinar todas aquellas acciones generales de la empresa en las cuales el área de auditoría tiene participación con el fin de lograr efectividad, y así dar un aporte en el cumplimiento de los objetivos de la empresa .

1. INFORME DE PRÁCTICA 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 zona franca Santander, kilómetro 3.981 mts 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 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 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.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión

La empresa UNIDROGAS S.A. tiene como MISIÓN: Proveer medicamentos para el consumo humano a través de un excelente servicio a los mejores precios del mercado, con los mejores estándares de adquisición y garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, además de la eficacia de nuestros productos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y al desarrollo de la región; logrando un crecimiento permanente de nuestros colaboradores y un rendimiento justo a sus accionistas.

1.2.2 Visión

En 2025 Unidrogas S.A será líder a nivel nacional por el excelente servicio de distribución y comercialización de medicamentos para el consumo humano, expandiendo su campo de acción en la región andina y supliendo las necesidades de los clientes con procesos y servicios de calidad cumpliendo con el compromiso de mejora continua contribuyendo a la salud y bienestar de los clientes.

1.2.3 Objetivos

- 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 principales

- 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 Políticas

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 nuestros procesos.

1.2.6 Referencia puntos de ventas Unidrogas s.a - depósito Bucaramanga

SANTANDER	
BUCARAMANGA	32
FLORIDABLANCA	8
GIRON	2
LEBRIJA	2
BARBOSA	1
ZAPATOCA	1
SAN VICENTE	1
PIEDRECUESTA	7
SAN GIL	4
SOCORRO	5
BARRANCABERMEJA	15

NORTE DE SANTANDER	
CUCUTA	34
CHINACOTA	1
PAMPLONA	4
LOS PATIOS	2
EL ZULIA	1
OCAÑA	6

CESAR	
SAN ALBERTO	2
AGUACHICA	2

BOYACA	
PUERTO BOYACA	2

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 Departamento de auditoría

1. ¿Cómo se maneja el proceso de auditoría en la empresa Unidrogas S.A?

Desde del departamento de auditoría en la empresa Unidrogas la mayoría de procesos y desarrollo de actividades se manejan de manera confidencial, pues para toda la empresa es importante evitar cualquier difusión de información a externos.

2. ¿Qué estrategias se han implementado para mejorar los procesos de auditoría en Unidrogas S.A?

Algunas estrategias implementadas son:

- Cambios en los procesos
- Sistematización de los procesos
- Ampliación de equipos de tecnología

3. ¿Qué políticas maneja el área de auditoría?

Las políticas manejadas por el departamento de auditoría en los puntos de venta son:

- Cierre de las puertas de cada una de las droguerías cada vez que se realice inventario.
- El celular tanto de los auditores como de administradores debe estar apagado.
- Cada una de las inconsistencias en productos y otra mercancía debe estar cargada en el sistema para poder abrir el inventario.

4. ¿Cómo se mide el nivel de eficiencia de los procesos de auditoría?

Por el número de reclamaciones por parte de las droguerías directamente a la empresa Unidrogas S.A.

5. ¿Se tiene estructurado un manual de funciones en el área de auditoría?

Si existe el manual de funciones del departamento de auditoría, en el cuál se especifican cada una de las funciones y tareas a cumplir por parte de los funcionarios del departamento.

A la hora de realizar auditoría en los puntos de ventas que tipos de soportes se les entrega a los administradores del punto para saber el total a cancelar ya sea por (KARDEX, INVENTARIOS)

En cada uno de los puntos de venta donde se realiza la auditoría no se les entrega ningún soporte a los administradores que especifique cada uno de los productos que generan el cobro que ellos deben cancelar, ya que el soporte queda en el sistema donde se puede visualizar el valor a cancelar, de igual manera los ajustes de entrada y salida que se hacen después del inventario.

6. ¿Qué parámetros existen para la selección de pedidos en la bodega?

No existen parámetros que permitan seleccionar los pedidos para su correspondiente revisión.

7. ¿Qué cree usted como auditor de droguerías que se debe implementar para mejorar el inventario anual de la bodega?

- Una mayor organización.
- El segundo conteo se debe distribuir de mejor manera las parejas.
- Crear frentes de supervisores a cada uno de las parejas.

8. ¿En qué se basan para realizar el cronograma de salidas de auditoría en las diferentes partes del país?

Inicialmente se evalúan parámetros establecidos con el líder de auditoría como tiempo, cobro promedios y zonas completas donde se hace la correspondiente auditoría.

9. ¿Cómo coordinan las actividades con todos los grupos de auditoría que maneja Unidrogas S.A. a nivel nacional?

Todos los grupos a nivel nacional trabajan de manera independiente uno del otro, pero bajo el mismo jefe inmediato, donde cada grupo hace su cronograma de manera diferente realizando dos inventarios al año por droguería, trabajando de la misma manera y bajo los mismos factores.

10. ¿El departamento de auditoría realiza jornadas de capacitación?

Las jornadas de capacitación que se realizan son cada seis meses a cada uno de los integrantes del área de auditoría, así mismo se realizan jornadas de retroalimentación periódicamente entre los líderes y auxiliares de auditoría.

11. ¿Cree usted que se le está dando la importancia a la marca de la empresa (GIMED)?

Si, ya que tiene un alto nivel de utilidad; su importancia se ve reflejada con ciertas actividades que hace la empresa mes a mes en la empresa para que esta sea más conocida a los clientes.

1.3.2 Área de talento humano –organigrama Unidrogas S.A

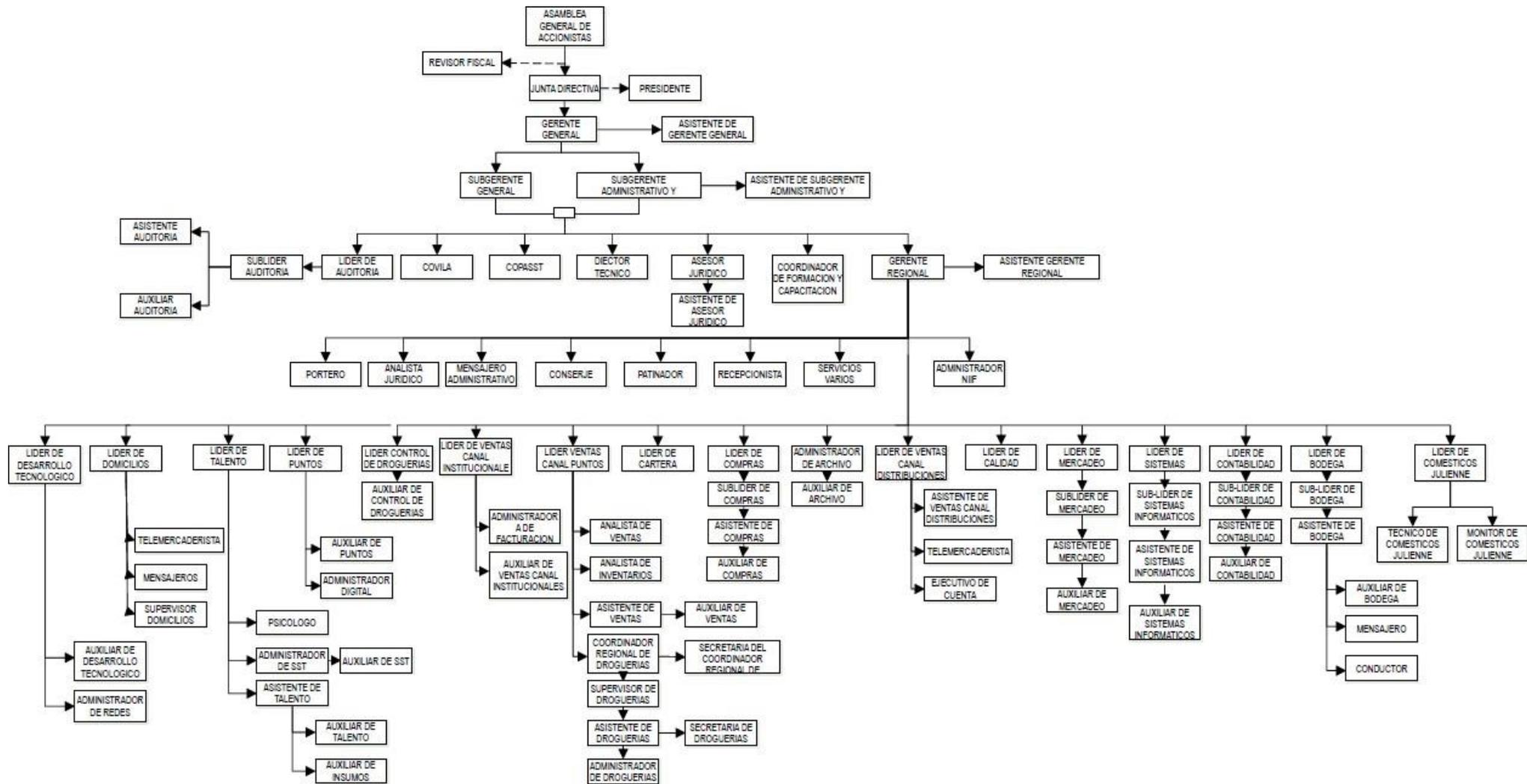


Ilustración 1. Organigrama actual Unidrogas S.A

1.3.3 Área de talento humano – organigrama Unidrogas S.A- Propuesto

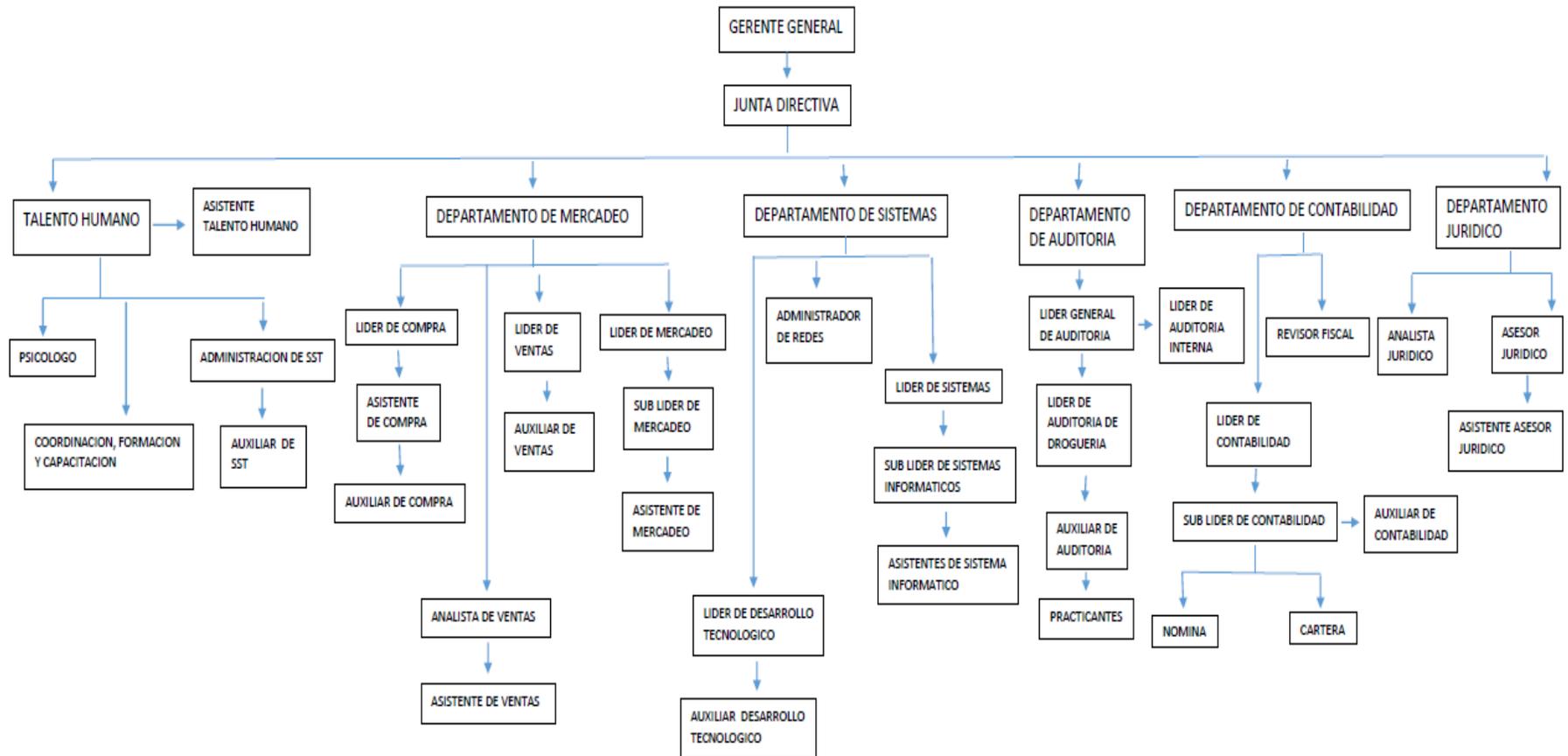


Ilustración 2 Organigrama propuesto Unidrogas S.A

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 servicio.

Departamento 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 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.

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 varios 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.

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.

Área de operativa- Bodega

No solo es el espacio disponible para el almacenamiento y manipulación de los fármacos, sino además funcionalmente 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), despachar debidamente los pedidos de acuerdo al proceso.

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 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.

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

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.

Área de mercadeo

Unidrogas S.A. 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.

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. es que ya manejan su propia marca (GIMED) la cuál 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 (la Francol, Genfar, Novartis, Coapharma, humax, sophia, Jgb, Merck, Ecar, Nestlé, Johnson y Johnson, De león)

1.3.4 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Análisis

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)			
Factores Determinantes de Éxito	Peso Relativo	Calificación (1,2,3 Ó 4)	Peso Ponderado
Oportunidades			
Nuevas tecnologías (Hardware y software)	0,09	4	0,36
Incremento percepción destreza, conocimientos y capacidad personal.	0,07	4	0,28
Nuevos modelos teórico prácticos de auditoría externa	0,04	2	0,08
Retroalimentación en los procesos	0,08	4	0,32
Convenios empresariales	0,07	3	0,21
Apertura de nuevos mercados (Nacional)	0,07	3	0,21
Mecanismos de mercadeo	0,07	3	0,21
Crecimiento de la demanda	0,06	2	0,12
Amenazas			
Políticas que generen cambios en los procesos de auditoría	0,05	3	0,15
Filtración de información	0,08	3	0,24
Influencia indebida del auditor	0,04	1	0,04
Funcionamiento deficiente del sistema operativo	0,06	3	0,18
Competencia en precios actual (media)	0,07	3	0,21
Productos sustitutos	0,04	3	0,12
Entrada de nuevos competidores (Media)	0,06	3	0,18
Factores económicos que influyan en la comercialización de los productos de Unidrogas S.A.	0,05	3	0,15
Suma	1,00		3,06

Tabla 1 Matriz de evaluación de factores externos-MEFE Tomando como base el porcentaje dado por la matriz de factores externos se puede observar que las oportunidades tienen un peso relativo frente a las amenazas. El área de auditoría y mercadeo de la empresa Unidrogas S.A. está adoptando las buenas políticas administrativas,

permitiendo así el logro de sus objetivos y el desarrollo continuo de esta. Por otra parte, la organización presenta amenazas como: Políticos, económicos, tecnológicos, entre otros. Que pueden afectar de manera significativa sobre el crecimiento la organización, por consiguiente se puede afirmar que la empresa Unidrogas S.A está respondiendo bien a las posibles amenazas y está capitalizando las oportunidades que se le presentan.

1.3.5 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)			
Factores Determinantes de Éxito	Peso Relativo	Calificación (1,2,3 Ó 4)	Peso Ponderado
Fuerzas			
Control de los puntos de venta	0,08	4	0,32
Confidencialidad	0,07	4	0,28
cultura organizacional (personal)	0,06	3	0,18
Cooperación de toda la organización en el desarrollo de las actividades	0,06	4	0,24
Políticas y seguridad en el trabajo	0,06	4	0,24
Experiencia en el sector	0,06	3	0,18
Servicio al cliente	0,08	4	0,32
Alianzas estratégicas	0,08	4	0,32
Debilidades			
Ausencia de una factura como soporte a pagar en el proceso de inventario.	0,06	2	0,12
No se tiene establecido un manual de funciones en el departamento de auditoría	0,04	3	0,12
La falta de unificación de los procesos de auditoría a nivel nacional	0,07	3	0,21
Horarios de trabajos extensos	0,04	1	0,04

Omitir sugerencias por parte del equipo trabajo o del personal de ventas	0,07	3	0,21
Poco reconocimiento de la marca (GIMED) como principal aliado estratégico	0,07	3	0,21
Falta de organización a la hora realizar el inventario anual	0,05	2	0,10
Implementación de un sistema de información que mida la satisfacción del cliente	0,05	2	0,10
Suma	1,00		3,19

Tabla 2 Matriz de evaluación de factores internos-MEFE

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis

Al aplicar y evaluar la matriz de factores internos, se ha obtenido un puntaje de 3,19. Por encima de la media establecida, arrojando un margen muy positivo. Lo cual implica que las fortalezas predominan sobre las debilidades. Indicando que la empresa Unidrogas S.A aprovecha al máximo estas fortalezas para idear estrategias que les permitan ser más competitivos en el mercado y por ende optimizar los procesos de auditoría externa. También se caracterizan por adoptar políticas que garanticen la transparencia, el buen funcionamiento de los procesos e identificación de los riesgos. Por último, la efectividad de los controles que se implementan en los puntos de ventas, con la finalidad de recuperar cartera o mitigar los posibles fraudes, gracias a las políticas y lineamientos establecidos por la empresa Unidrogas S.A.

1.3.6 Matriz DOFA

OPORTUNIDADES	FO (Maxi - Maxi)	DO (Mini - Maxi)
O1. Nuevas tecnologías (Hardware y software)	F1:O1: Incrementar capacitaciones al personal de los puntos de venta con el fin de mejorar la utilidad en ventas.	D3:O3: Unificar los procesos por medio de la circular 009 del 1 de enero del 2019 la cuál permita al departamento de auditoría a nivel nacional trabajar de la misma manera.
O2. Incremento percepción destreza, conocimientos y capacidad personal.	F4:O4: Implementar actividades para que las dependencias de la organización puedan determinar las falencias presentadas para buscarle pronta solución.	D7:O1: Implementar nuevas tecnologías para la optimización de tiempos
O3. Nuevos modelos teórico prácticos de auditoría externa	F6:O8: Generar una comunicación asertiva con el cliente la cual les permita saber la calidad de los productos que ofrece Unidrogas con el fin de aumentar de manera significativa la demanda.	D6:O7: Implementación de otros medios publicitarios la cuál permita dar a conocer de una mejor manera la marca GIMED por medio de merchandising y marketing digital.
O4. Retroalimentación en los procesos		
O5. Convenios empresariales		
O6. Apertura de nuevos mercados (Nacional)		
O7. Mecanismos de mercadeo		
O8. Crecimiento de la demanda		

FUENTE: Elaboración Propia

AMENAZAS	FA (Maxi – Mini)	DA (Mini – Mini)
A1. Políticas que generen cambios en los procesos de auditoría	F6:A7: Realizar benchmarking competitivo la cual permita ir un paso adelante de los competidores existentes y nuevos.	D5:A1: Establecer una comunicación asertiva entre los administrativos y operarios que permita el intercambio de ideas para que Unidrogas sea más competitivo.
A2. Filtración de información	F5:A2: Hacer una selección detallada del personal más confiable.	D1:A1: Generar una credibilidad del auditor entre el administrador del punto de venta por medio de soportes al momento de realizar la auditoría en las droguerías.
A3. Influencia indebida del auditor	F8:A5: Capacitar a los administradores de los puntos de venta en pro a la atención del cliente y fidelización del mismo.	
A4. Funcionamiento deficiente del sistema operativo		
A5. Competencia en precios actual (media)		
A6. Productos sustitutos		
A7. Entrada de nuevos competidores (Media)		
A8. Factores económicos que influyan en la comercialización de los productos de Unidrogas S.A.		

Tabla 3 Matriz DOFA

Análisis de la DOFA

A partir de la matriz DOFA se puede observar una lista de estrategias las cuales le permita a Unidrogas mejorar los procesos internos y externos para generar cambios, económicos, tecnológicos, sociales, y de este modo hacer de Unidrogas la empresa número uno en distribución de medicamentos farmacéuticos.

1.4 Descripción del área de trabajo

El departamento de auditoría está dirigido por un líder, compuesto por dos grupos y cada grupo tiene un sublíder. La auditoría que se realiza a los puntos de venta implica:

- Verificación de sus principales documentos legales que son: Cámara de comercio, Acta sanitaria, Aval de funcionamiento, Certificación de bomberos, Sayco y Acinpro, formato de inyectología con la certificación de la persona que inyecta, servicios públicos, certificación de calibración (termohigrómetro y termómetro), acta de entrega de la droguería y acta de fondos fijos.
- Verificación de aspectos locativos como: iluminación adecuada (deben funcionar todos los bombillos), las paredes deben estar limpias (no pueden existir filtraciones ni paredes húmedas), las puertas principales deben cerrar bien, la alarma debe funcionar, tiene que haber un buen uso adecuado de las neveras, los baños deben estar limpios, la zona de inyectología debe estar en perfecto estado (la camilla debe estar con la sabana), el extintor debe tener fecha vigente, la buena presentación personal de los vendedores y administrador (Deben usar uniforme y carnet, cabello adecuado y manos limpias, entre otras).
- Realización de 4 arqueos de caja para que las bases de la caja estén

al día: caja menor (que es el sencillo), caja registradora (venta que se tiene hasta el momento ya que en cada turno se va recogiendo), venta del día (mediante las tiras que arroja la impresora por cambio de turno) y, consignación del día anterior.

- Aplicación de un test que involucra: conocimiento por parte del administrador sobre el uso de transferencias con las nuevas políticas de la empresa, conocer si hay dinero pendiente de caja menor sin autorización del supervisor y conocer si tienen documentos pendientes por validar como devoluciones, compras, remisiones, recambios o transferencias.
- Realización del inventario: consta de un primer conteo con todos los productos de venta de cada droguería, luego se hace un recuento donde el sistema arroja las diferencias que se obtuvieron en el primer conteo y que había en el sistema, posteriormente se realizan los ajustes necesarios y se cobra un monto en caso que el producto falte o este vencido.
- Al final se deja un acta de entrega y fondos fijos a la persona administradora que continúa con la droguería, esta acta contiene el inventario inicial, inventario final y el cobro que genera esta diferencia.
- Se hace un informe diario por cada punto de venta que se audite en modo digital, este informe es un resumen que se le envía al representante legal de la empresa, al supervisor y coordinador de la zona y al líder de auditoría para que ellos lo revisen y tomen decisiones respecto a cada caso, puede que, en algunos según los resultados se pida detallado el informe. El informe físico se archiva en la oficina de auditoría.

1.4.1 Funciones asignadas al estudiante en práctica

Las funciones principales de esta área de trabajo están:

- Revisión de los productos en los puntos de venta: revisar el estado y fecha de vencimiento de los productos, e informar al administrador los próximos a vencer.
- Revisión de inconsistencias en el segundo conteo: verificar las cantidades de los productos dictados para dar a conocer si sobran, faltan o se contaron mal.
- Apoyo de control en los puntos de venta: apoyar la vigilancia y control en los puntos de venta para estar atentos que no ingresen productos o saquen/escondan los sobrantes.
- Realizar kárdex en los puntos de ventas: realizar kárdex de los distintos laboratorios y resaltar los productos que no coincidan los datos del sistema con los físicos. En este kárdex se evidencian las cantidades del sistema desde su impresión.
- Revisar los pedidos de clientes y sucursales: verificar que los productos del pedido coincidan con la factura e informar si falta, sobra o está en mal estado un producto.
- Apoyar en la digitación de los productos dictados en el inventario: digitar en el sistema las cantidades de los productos dictados y estar pendientes que ésta coincida con lo que se observa o no se salten productos.
- Realización de kárdex en el depósito de Bucaramanga: verificación de los productos físicos vs sistema, teniendo en cuenta la facturación que se realiza durante el proceso.
- Analizar en los puntos de venta la importancia que se le da a la marca de la empresa unidrogas S.A. (GIMED)

1.5 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.5.1 Propuesta

Unificación para mejorar los procesos de auditoría integral en la empresa Unidrogas S.A

1.5.2 Objetivo general

Unificar los procesos de auditoría integral a nivel nacional en la empresa Unidrogas S.A.

1.5.3 Objetivos específicos

- Establecer un manual de funciones según la circular 009 del 1 de enero del 2020
- Mejorar el proceso de transferencias de medicamentos de manera sistemática en los diferentes puntos de venta.
- Mejorar el proceso de revisión de pedidos por medio de tecnologías para la optimización de tiempo.
- Mejorar el desarrollo del inventario anual por medio del proceso PHVA.
- Socializar con el líder de auditoría a nivel nacional los lineamientos a seguir en pro de la unificación de los procesos correspondientes que esta área desarrolla en la empresa Unidrogas S.A.

1.5.4 Justificación

El departamento de auditoría de la empresa Unidrogas S.A brinda el apoyo necesario para verificar, evaluar, examinar y reportar cada una de las inconsistencias presentadas a nivel externo de la empresa, sus funciones van encaminadas al proceso eficiente y eficaz de las actividades previstas por dicha área, por esta razón auditoría debe ser totalmente responsable del manejo de información basados en parámetros de confidencialidad. Desde estas funciones la auditoría de la empresa Unidrogas debe mejorar la unificación en los procesos a nivel nacional en cada una de sus sedes con el fin de trabajar bajo los mismos parámetros y conseguir una optimización óptima en las actividades a desarrollar.

1.5.5 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	FEB (4-8)	FEB (10-29)	MARZO (2-24)	MARZO (25)	MARZO(26)-MAYO(6)	MAYO(7)-MAYO(25)
Proceso de contratación.						
Recopilación de información de la empresa.						
Análisis situacional.						
Entrega del 1 informe de práctica.						
Desarrollo la propuesta:						
Establecer un manual de funciones según la circular 009 del 1 de enero del 2020						
Mejorar el proceso de transferencias de medicamentos de manera sistemática en los diferentes puntos de venta.						
Mejorar el proceso de revisión de pedidos por medio de tecnologías para la optimización de tiempo						
Socializar con el líder de auditoria a nivel nacional los lineamientos a seguir en pro de la unificación de los procesos correspondientes que esta área desarrolla en la empresa Unidrogas S.A.						

Tabla 4 Cronograma de actividades

2. DESARROLLO DE PROPUESTAS

2.1 ESTABLECER UN MANUAL DE FUNCIONES SEGÚN LA CIRCULAR 009 DEL 1 DE ENERO DEL 2019

2.1.1 Manual de funciones

Cualquier organización independientemente de su tamaño, debería proveerse de herramientas como son los manuales de funciones y de procedimientos, dado que estos permiten estandarizar los métodos de trabajo de todas las áreas y actividades o tareas que realizan los miembros de un equipo de trabajo. Estamos en un mundo dinámico y más allá de que se produzcan cambios constantes en los métodos de trabajo, la organización siempre debe establecer unos criterios estables que permitan a los trabajadores saber cómo deben actuar en el día a día y cuál es el proceso que se debe seguir en cada situación

El manual de funciones en cualquier empresa es importante porque ayuda a mejorar la organización de la misma, esto sucede porque las personas de cada área reconocen que tienen que hacer, así como también conocen sus responsabilidades, cuando el recurso humano de una organización tiene bien delineados los puestos de trabajo, el trabajo se vuelve más armonioso para todas las partes de la organización.

Con el manual de funciones se busca:

Identificar el paso a paso de cada tarea y su funcionario responsable.

Identificar las responsabilidades del personal en cada procedimiento, actividad o tarea.

Determinar el tiempo necesario en cada una de las actividades y/o tareas para establecer la duración total del procedimiento asociado.

Establecer controles para fomentar la desconcentración de esfuerzos, por medio de una adecuada segregación y planeación de las cargas de trabajo.

Fomentar la simplificación del desarrollo de la actividad o tarea, evitando demoras, pasos innecesarios y costos injustificados.

El equipo de auditoría está conformado por 10 personas, las cuales cuatro de ellas son fijas y seis son practicantes. Del personal fijo, dos de ellos son líderes de grupo y otros dos son auxiliares, ellos son los encargados ya sea en el inventario o kardex de realizar las acciones de arqueo, de revisar los documentos, de visualización de remisiones, transferencias, compras a terceros, entradas, salidas y verificación de negativos en el sistema.

Los practicantes son los encargados de realizar los conteos correspondientes al momento de realizar el inventario o kardex y también de dejar en orden cada uno de los puntos de venta después de haber finalizado la jornada.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

FUNCIONES DEL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

- Elaborar la planificación anual del grupo de auditoría
- Organizar equipos de auditoría para realizar las actividades programadas
- Apoyar la participación de los auditores para alcanzar los objetivos propuestos inicialmente.
- Prestar a los supervisores y auditores el equipo necesario para cumplir con el desarrollo de los objetivos.
- Fomentar la aplicación de las normas de auditoría para garantizar la calidad del trabajo
- Preparar y realizar los informes según el desarrollo mensual del equipo auditor
- Supervisar cada una de las funciones del equipo auditor con su respectiva retroalimentación.

FUNCIONES DEL SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA.

- Preparar el cronograma de actividades mensuales para ir a cada uno de los puntos de venta correspondientes.
- Supervisar constantemente el trabajo realizado en los puntos de venta
- Realizar los correspondientes ajustes de productos en cada uno de los puntos de venta
- Informar a la empresa y supervisor de zona cada uno los pendientes o novedades existentes en cada una de las droguerías.
- Realizar el correspondiente inventario o kardex junto con el equipo dejando cada uno de los puntos de venta libres de pendientes.
- Finalmente presentar los informes correspondientes de los puntos de venta al jefe del departamento de auditoría.

Tabla 5 Manual de funciones del departamento auditoría

FUNCIONES DEL EQUIPO AUDITOR

- Cumplir con los objetivos planificados por el director de auditoría
- Realizar los conteos correspondientes y de manera correcta en los puntos de venta.
- Cumplir con las normas establecidas para el departamento de auditoría
- Colaborar con el desarrollo de otras actividades extras solicitadas por el departamento.
- Hacer la correcta revisión de las actividades estipuladas por el despacho de la empresa.
- Contribuir de manera positiva en el desarrollo de las actividades.

Tabla 6 Desarrollo de las funciones -auditoría

POLÍTICAS

- | | |
|---|--|
| <p>1. Coordinación y Realización: Todos los inventarios en punto de venta los coordina y realiza el auditor de droguería y departamento de auditoría establecidos en cada regional, el cual aplicará un único PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO EN MAIA POS y utilizando el cronograma de auditoría.</p> | <p>2. Solicitudes de inventario: Las solicitudes para realización de inventario por parte de las diferentes zonas de supervisión, ya sean por retiros o cambios; deben ser solicitados al auditor de droguería de su región con un plazo mínimo de diez días de anticipación.</p> |
| <p>3. Inventarios de cronograma: los inventarios de cronograma de auditoría no se avisarán a nadie hasta estar en el punto de venta o una vez determinado el corte de documentos.</p> | <p>4. Inventario Movimientos Remisiones: el punto de venta debe estar siempre al día respecto al cargue de remisiones, transferencias y compras en el sistema, es decir, solo debe estar pendiente los</p> |

	<p>movimientos no legalizados del día en curso y en su defecto lo del día anterior.</p>
<p>5. Seguridad y control: el auditor encargado en la realización de inventario, debe exigir la participación de todo el personal perteneciente al PDV (Puntos de venta) y el mínimo requerido para la realización del conteo, de acuerdo al tipo de droguería según el tamaño; revisión de bolsos, bolsas, lockers, presentar en un lugar visible celulares apagados de todo el personal que participa, prohibición de entrada y salida del personal durante la realización, cierre de puertas y control de llaves hasta una vez finalizado el inventario.</p>	<p>6. Reclamaciones: una vez cerrado ajustado y finalizado el inventario, no se aceptarán reclamaciones por productos cobrados, cruzados o ingresados como sobrantes sin explicación. Quien o quienes incurran en esta falta grave, deben ser sancionados disciplinariamente y económicamente.</p>
<p>7. Legalización Diferencia de Inventarios: Finalizado, ajustado y una vez determinada la diferencia total pendiente por cancelar ya sea de inventario o por ronda de Kardex (faltante vencido o mal estado), se realiza el compromiso con la carta de autorización de descuento, firmada por el personal del punto de venta preferiblemente el PDV (Punto de venta).</p>	

1. ARQUEO: Antes de su realización debe diligenciarse el formato de pre-arqueo establecido. Puede ser realizado en cualquier momento del día. Se solicita el formato FCMV-13-00 ACTA ENTREGA FONDOS FIJOS luego verificamos que esté actualizado, ingresando a MAIA ERP CONTABILIDAD-REPORTE-MOVIMIENTO CUENTAS 110510001 y el centro de costo del punto de venta. Verificado esto, utilizamos Maia pos en la opción 40. Se aparta la base total de caja y se genera un cambio de turno por efectivo contado a fin de poder determinar cuánto efectivo debe tener correspondiente al día en curso, luego de verificada esta información y determinado si hay o no faltante en el día, se sigue solicitando el efectivo de los días anteriores hasta la fecha de última consignación y se verifica a que venta corresponde.

1. REVISIÓN DE DOCUMENTOS PDV (Puntos de venta)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura-protocolo de seguridad y horario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión del termómetro, nevera, y termo higrómetro
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arqueo de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación del rango de facturación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado y vencimiento del extintor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación del personal y uso de la dotación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Última visita del supervisor
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de documentos PDV (Puntos de venta) y documentación legal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación de activos del PDV (Puntos de venta)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de la verificación de la última ronda de kardex 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de carpeta del PDV. (Puntos de venta)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud y verificación del Kardex del supervisor 	

Corte de documento del inventario: Estando auditoría en el punto de venta se informa al supervisor de zona que desde ese momento queda suspendido cualquier movimiento en el sistema.

Teniendo en cuenta la forma en la que se pueden encontrar o presentar los diferentes movimientos al momento de llegar al PDV (Puntos de venta). A continuación se definen los movimientos por su tipo y se explica cómo proceder en cada uno de ellos:

Remisiones Visualizadas No Validadas

Las encontramos en el Sistema pero el administrador del punto de venta manifiesta que la mercancía no le llega físicamente. En éstos casos se verifica por sistema MAIA ERP la trazabilidad de la remisión y se confirma con el jefe de bodega si se encuentra Recibida o no. De acuerdo a la información obtenida, se determina si se carga o no.

Remisiones Validadas Sin Recibir La Mercancía

Ocurre con frecuencia que, para poder realizar un nuevo pedido, el APDV (Administrador del punto de venta) debe dejar al día el cargue de remisiones en el sistema, razón por la se validan las remisiones sin que la mercancía llegue. Para éstos casos se debe mirar la trazabilidad de la remisión y confirmar con el jefe de bodega si se encuentra recibida o no, a fin de tener en cuenta el contenido de las mismas y tener definido a que obedecen éstos faltantes de inventario.

Compras a Terceros Visualizadas No Validadas

Estos cargues al inventario se encuentran cuando no se tiene en cuenta la instrucción de verificar en cada cambio de turno, que documentos se encuentran pendientes, o porque éstos fueron cargados recientemente. Para ambos casos se procede a recurrir a la carpeta de compras del PDV (Puntos de venta)

donde se encuentra el soporte de la RXBO (factura) y corroborar que el documento corresponda y de igual forma las referencias y cantidades cargadas para proceder a validar.

Compras a terceros y no cargadas

Estas facturas de compras a terceros y su respectiva mercancía tienen movimientos constantes, razón por la cual se debe verificar la fecha de las facturas a fin de establecer si la razón por la que no han sido ingresadas al inventario, es por atraso en el cargue por parte de control interno o descuido del administrador del punto de venta en el envío de esta información. Y así tomar las medidas disciplinarias correspondientes. Una vez determinada la falla se procede al envío inmediato de las facturas pendientes para el cargue al inventario.

Transferencias visualizadas no validadas.

Estas transferencias deben ser verificadas con el administrador y determinar el recibido de la mercancía y así proceder a su validación. En caso que este manifieste alguna anomalía (doble cargue, no recibido de productos) este debe soportar el motivo al departamento de auditoria.

Transferencias Pendientes Por Realizar:

Estos movimientos corresponden a préstamos de mercancía de salidas o entradas que no han sido legalizadas. Para aprobar su realización antes del inventario se debe tener en cuenta:

Entradas: Estas se observan o se identifican generalmente, debido a que el producto se encuentra en negativo, o sobra porque la transferencia no se encuentra validada en el sistema. Esto debe tenerse en cuenta en el corte de documentos ya que un negativo en el sistema que no cruza acorde con otro producto (sustancia, línea y precio), Maia Pos lo toma como un sobrante, generando un saldo a favor en la diferencia de la revisión de inventario.

Salidas: Esta se permite realizar siempre que se evidencie su diligenciamiento en el libro de control, prestamos del punto o por medio de correo dirigido al supervisor, la fecha no debe superar dos (2) días. Y teniendo en cuenta si se llega al PDV (Puntos de venta). Luego de un fin de semana. Se mira el movimiento del producto tanto de donde sale como donde entra.

Cuando se detecte atraso en la realización de estos movimientos, se debe reportar a la Gerencia y al Coordinador de Zona, con la finalidad de que sean tomadas las medidas establecidas en el manual de políticas internas.

VERIFICACIÓN DE NEGATIVOS SISTEMA (-)

Una vez realizada la verificación de todos los movimientos que corresponden al Corte documentos Inventario, se verifica qué negativos permanecen y se confirman con el administrador.

2. APERTURA: Tener en cuenta la cantidad de parejas mínimas que requiera el conteo y la ubicación de las mismas en los tramos de la droguería, de tal manera que el conteo sea equitativo evitando parejas desocupadas en medio del conteo, esto a fin de no presentar demoras. Luego se crea un código por pareja por la opción (24) (f3). Es importante resaltar cuando se ingresan los códigos, que el último ingresado debe ser el del auditor el cual es el asignado para verificación de los productos no contados (los ceros).

3. REALIZACIÓN DEL PRIMER CONTEO: Empieza a contar cada pareja los productos con el escáner a manera de barrido en los tramos asignados por el auditor hasta realizar el conteo general de la droguería. El contador debe verificar las referencias y cantidades por la cuales está pasando y así dictarlas a quien se encuentra como digitador el cual permanece con el escáner y el portátil en la mano atento al conteo físico que se está realizando.

4. CIERRE DEL PRIMER CONTEO

Una vez verificado que se encuentra todo contado se proceden a realizar el cierre de la primera ronda, esto permite que el sistema unifique la información contada y la compare contra la que tiene en el sistema y muestre las inconsistencias a cada código de pareja ingresada en la apertura.

5. SEGUNDO CONTEO: El auditor tiene la opción de realizar un segundo conteo o pasar directo a la depuración, teniendo en cuenta la cantidad de inconsistencias de la siguiente manera.

- Inconsistencias entre 1 y 100 = El auditor puede pasar directo a la depuración.
- Inconsistencias Mayores a 100, debe realizar segundo conteo ingresando cada pareja nuevamente al código asignado a corregir las inconsistencias de conteo que le muestra la revisión.

6. DEPURACIÓN BALANCE FALTANTE

Esta verificación se realiza con el personal del PDV (Punto de venta) y solo queda habilitado el equipo principal y un PC portátil.

Este proceso debe realizarse o repetirse hasta que el personal del PDV. (Puntos de venta) quede satisfecho con la diferencia a cobrar; teniendo en cuenta los siguientes aspectos

-La cantidad contada siempre debe ser igual a la que muestra el sistema, este es el principio de la responsabilidad asignada al APDV (Administrador de puntos de venta).

-En caso de ser inferior el físico al sistema se cobra el producto faltante, y al final la suma de ellos se cobra en su totalidad a precio de venta este valor se observa en el balance faltante como la diferencia entre inventario sistema y el inventario contado y aparece en la parte inferior derecha del balance faltante.

-Si el conteo físico de un producto es mayor a la cantidad del sistema, (sobrante) es decir, no presenta opción para cruce de acuerdo a las políticas de viabilidad a la realización del mismo, (sustancia, línea y precio), Se debe apartar el producto sobrante dejando en el conteo las cantidades que debe tener según sistema, y después de ajustado el inventario, se realiza un ajuste manual de entrada de los productos en mención. De tal manera que éstos no afecten al resultado final del inventario ya que dejarlos dentro de la revisión sería tapar el verdadero valor que suman los productos que faltan.

Los cruces entre productos a los que se les da viabilidad para su realización, tienen que cumplir con igualdad de condiciones en sustancia, línea y precio.

Sustancia. Esto refiere a los productos genéricos. Deben tener el mismo nombre. De lo contrario no se realiza el cruce.

Línea. Productos comerciales con genéricos, no se pueden cruzar. Los comerciales que se cruzan, su componente debe tener el mismo nombre.

Precio. Los cruces en donde el producto sobrante es mayor en precio que el producto faltante. Se deja en la revisión, es decir, se dejan las cantidades que pide el sistema y se realiza el ajuste o corrección a parte (finalizado el inventario).

7. LEGALIZACIÓN DE

VENCIMIENTOS: Los productos que se encuentran con fecha vencida deben ser incluidos dentro del conteo, ya que no son faltantes. Al finalizar el inventario se debe legalizar ya sea con facturación o por ajuste de los productos encontrados y realizar destrucción de la mercancía. El auditor debe realizar seguimiento a las medidas posteriormente tomadas ya que esto se considera como falta grave.

8. DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS:

Los documentos que a continuación se relacionan deben ser diligenciados en su totalidad por el auditor encargado y el APDV.(Punto de venta) Una vez finalizado el inventario establecidas y verificadas todas las inconsistencias.

- fcmv-39-00 portada inventarios
- formato corte documento
- fcmv-40-00 informe de inventario punto de venta
- formato pre-arqueo.
- fcmv-13-00 acta entrega fondos fijos
- fcmv-38-00 arqueo de caja en punto de venta
- formato decomiso
- autorización de descuentos sobre salarios por préstamos al trabajador de parte del empleador.
- fcmv-37-00 acta de pago inventario físico

Procedimiento del kardex

Inicialmente para la realización del kardex se trabaja a puerta abierta, ya que no es necesario hacer movimientos en el sistema afectando la operación de cada droguería; este proceso inicia con la impresión de kardex por laboratorio el cual muestra claramente la cantidad de cada uno de los productos que deben estar físicamente en cada punto de venta.

2.1.2 Recomendaciones

Por ningún motivo se permite en Pdv (Punto de venta) tener mercancía vencida o alterada, muestras médicas, mercancía en mal estado o marcado con uso institucional. En caso de encontrarse alguna de las condiciones anteriormente mencionadas y hagan parte del inventario que debe tener según MAIA POS se debe cobrar. En los casos que se encuentren como sobrantes serán decomisados y relacionados correspondiente a decomiso el cual de dejará una copia en el Pdv (Punto de venta) por el departamento de auditoría. En las dos situaciones se reportará a gerencia para sanciones disciplinarias establecidas dentro del manual de políticas internas.

Realizar consignación de la diferencia total pendiente por cancelar, en un periodo no mayor a un mes después de realizado el inventario. Esto se estipula el mismo día del inventario

Las autorizaciones de descuentos por préstamos sobre salarios al trabajador, firmadas en el PDV (Punto de venta), se entregan al líder de contabilidad de la regional. Correspondiente, quién a su vez firmara el formato “portada de inventario o kardex fcmv-39-00”. La parte datos medio de pago, en la casilla

firma recibido y adicionalmente colocará la fecha de la entrega como soporte del recibido; a fin que sean contabilizados los faltantes con su respectivo NIT y centro de costo. Una vez el departamento de auditoría reciba las consignaciones según las fechas estipuladas, se relaciona de la misma manera en el formato anteriormente mencionado para la entrega. Especificando en la casilla medio de pago abono consignación, en responsable el banco correspondiente y la referencia. En la parte inversa de la consignación debe colocar el centro de costo, nombre completo y el NIT al que corresponde abonar la deuda.

2.2. MEJORAR EL PROCESO DE TRANSFERENCIA DE PRODUCTOS DE MANERA SISTEMÁTICA EN LOS DIFERENTES PUNTOS DE VENTA

Actualmente el proceso de transferencia es una herramienta que utilizan las grandes empresas con el fin de ofrecer una mayor satisfacción a los clientes, por este medio lo que se busca es brindar el producto, si este no se encuentra en el punto que se requirió. Gracias a que las grandes compañía manejan varios puntos de venta o locales, lo que se hace es tramitar una serie de pasos donde se haga el traspaso o préstamo de dicho producto al local que lo solicita.

Con los pedidos de transferencia, se envía la transferencia de salida desde un punto de venta al que se hizo la solicitud y se recibe la transferencia de entrada en el otro punto de venta. Esto permite administrar las actividades de las empresas en estos locales y proporciona más certidumbre y claridad de las cantidades del inventario, teniendo la certeza que estos se actualizan correctamente, con el fin de que las cuentas sean claras y no haya ningún tipo de faltante o sobrante en los procesos de auditoria, ya sea kardex o inventario.

Para realizar este trámite es necesario establecer una serie de pasos dentro del aplicativo en el cual se realizan todos los procesos de estos puntos de ventas, estos pasos deben ser claros para que no se presenten confusiones a la hora de ponerlo en marcha, y lo más importante, deben quedar las evidencias y recibos correspondientes a lugar, fecha y cantidades de productos que se transfirieron.

Los directos involucrados en este proceso, son los administradores de los puntos de ventas tanto el que solicita el producto como el que lo va a prestar, a su vez el jefe que esté a cargo de esta zona deberá dar su respectiva aprobación para finalizar este proceso.

Unidrogas no es la excepción de llevar a cabo este proceso, ya que este cuenta con muchos puntos de venta o droguerías los cuales tienen un

movimiento intenso de sus productos, a tal punto que en algunos lugares de venta escasean algunos antes de realizar el pedido. Es por ello que se utiliza la transferencia, pues al tener gran cantidad de clientes y estar muy bien posicionados en el mercado no pueden perderlos a causa de que no tengan algún producto en el punto de venta en el momento que sea solicitado por el cliente, es allí donde se lleva a cabo este proceso y a su vez es un trabajo en equipo con los demás puntos, con el fin de seguir con su buen nombre y posicionamiento, pues la competencia de este mercado es grande.

El préstamo de medicamentos se realiza con los diferentes supervisores los cuales son intermediarios entre los administradores de las droguerías, ya que ellos hacen posible la autorización de estos movimientos.

Se realiza por medio de correos electrónicos donde se solicita el préstamo de diferentes productos al punto de venta más cercano el cual esté dentro de la misma zona con el fin de suplir la necesidad del cliente y lograr su fidelización.

Dentro de este proceso de transferencias de pedidos se encuentran falencias como; la demora en las respuestas de los correos, demora en la entrega de los productos, demora en la devolución de los productos prestados, cada una de estas falencias nombradas hacen que el proceso sea muy largo ya que tiene muchos filtros para lograr el determinado préstamo.

Para mejorar este proceso se propone agregar un icono al sistema que se maneja actualmente en los puntos de venta el cual permita la facilidad y eficiencia de los préstamos de los productos.

Este icono se va a desarrollar de la siguiente manera:

Ingresar a la plataforma que se maneja actualmente, seleccionado la opción préstamos.

Inicialmente se visualiza el producto que se quieren prestar, cantidad, referencia, precio y en qué periodo de tiempo se lo hacen llegar al otro punto de venta, así mismo, su respectiva devolución.

Al enviarse esta información el supervisor de zona recibirá una notificación la cual el podrá autorizar o no el préstamo de los mismos.

Si el préstamo es autorizado por el supervisor de zona se despliega una opción donde se enlazan los dos puntos de venta correspondientes para realizar el préstamo solicitado.

Finalmente, se registrará un historial en la cual quedará guardado este proceso, este servirá de soporte para la realización del inventario o kardex por parte del equipo de auditoría.



Ilustración 3 Plataforma virtual-Unidrogas S.A 2019.

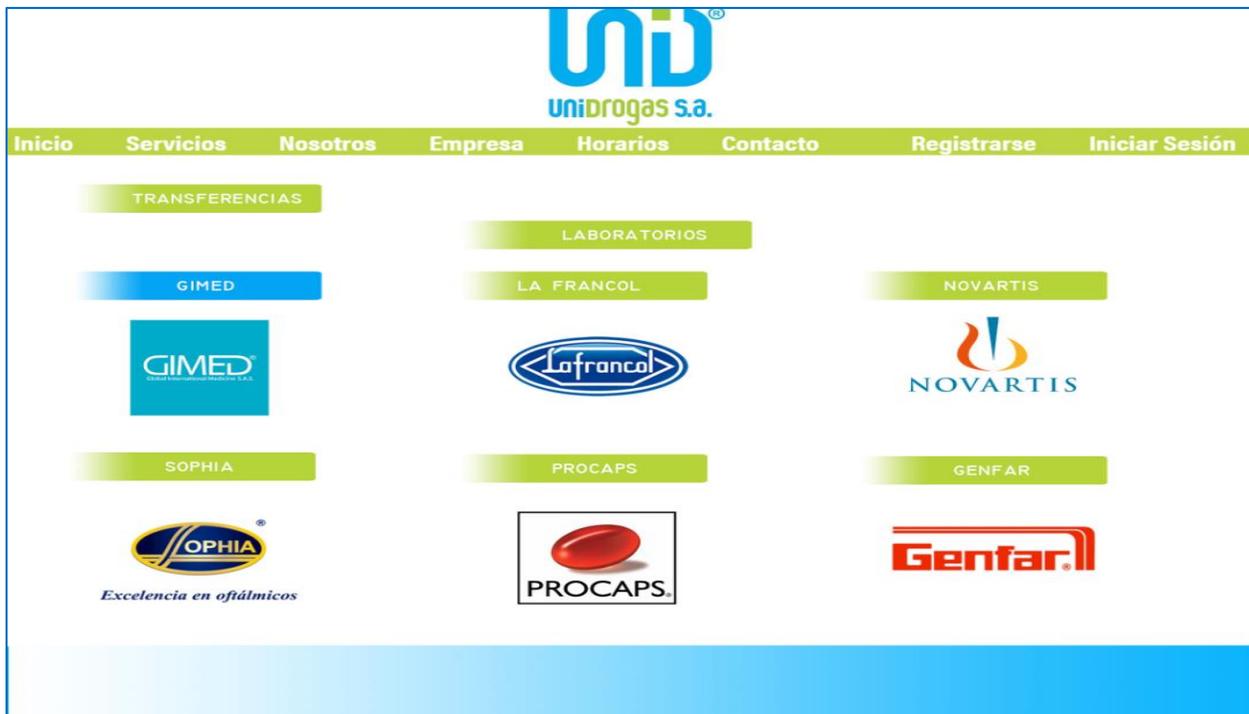


Ilustración 4 Laboratorios distribuidos por Unidrogas S.A 2020.

The image shows a screenshot of the Unidrogas S.A. website. At the top center is the logo for Unidrogas S.A. Below the logo is a horizontal navigation menu with the following items: Inicio, Servicios, Nosotros, Empresa, Horarios, Contacto, Registrarse, and Iniciar Sesión. The main content area is divided into three columns. The left column has a header 'TRANSFERENCIAS' and a sub-header 'DE DROGUERIA:'. The middle column has a header 'LABORATORIOS' and lists several brands: GIMED, LA FRANCOL, GENFAR, NOVARTIS, SOPHIA, and PROCAPS. Below this list are five pharmacy locations: ALEMANA 9, BOTICA 82, ALEMANA 62, CUANTRO ESQUINAS, and ALEMANA 3. The right column has a header 'PRODUCTOS' and lists several products: NAPROXENO, VITAMINA E, MAGNAFORT, MEBINOL, and OMEGALL. Below this list is a blue button with the text 'CRA 20-05 #0A11'. To the right of the product listings is an image of a box of 'Vitamina E 1000 U.I. CAPS'.

Ilustración 5 Relación transferencia, punto de venta-producto.

uni®
unidrogas s.a.

Inicio Servicios Nosotros Empresa Horarios Contacto Registrarse Iniciar Sesión

DE DROGUERIA:

ALEMANA 9
BOTICA 82
ALEMANA 62
CUANTRO ESQUINAS
ALEMANA 3

CRA 20-05 #0A11

CODIGO DE ADMINISTRADOR ACEPTAR

REALIZAR TRANSFERENCIA A DROGUERIA:

ALEMANA 9
BOTICA 82
ALEMANA 62
CUANTRO ESQUINAS
ALEMANA 3

CRA 52-18 #0B21

CODIGO DE ADMINISTRADOR ACEPTAR

Ilustración 6 Relación transferencia punto de venta

uni®
unidrogas s.a.

Inicio Servicios Nosotros Empresa Horarios Contacto Registrarse Iniciar Sesión

ACEPTAR TRANSFERENCIA ENTRE

ALEMANA 9 → BOTICA 82

ACEPTAR

ACEPTADO Y VERIFICADO POR EL SUPERVISOR DE ZONA

REALIZAR TRANSFERENCIA

Ilustración 7 Relación transferencia producto

2.3 MEJORAR EL PROCESO DE REVISIÓN DE PEDIDOS POR MEDIO DE TECNOLOGÍAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO.

La bodega de la empresa UNIDROGAS a cargo del señor Cesar Arguello está constituida por 70 empleados lo cual están distribuidos en farma, hospitalario, cosméticos, devoluciones, recibo, despacho, separadores de mercancía, facturación y empaque y área de productos costosos.



Ilustración 8 pedidos finalizados-Bodega

FARMA: En esta división las personas a cargo son los responsables de todo el tema de medicamentos de los diferentes laboratorios como lo son GIMED, LA FRANCOL, TEQNOQUIMICAS, NOVARTIS, SOFIA, TECNOFARMA, PROPACPS ETC



Ilustración 9 Clasificación de laboratorios- Bodega Interna

HOSPITALARIO: Se encargan de mantener esta área en excelentes condiciones ya que los productos que se manejan son de mucho cuidado.

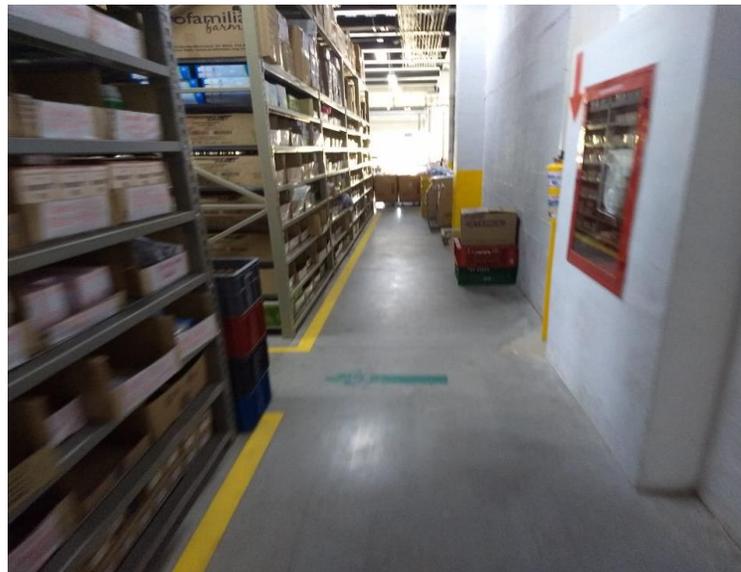


Ilustración 10 Pasillo hospitalario-Bodega

COSMETICOS: En esta área se maneja todo lo que tiene que ver con productos de aseo personal y belleza

DEVOLUCIONES: Esta área es de suma importancia para la bodega ya que desde allí son los encargados de manejar los productos en mal estado, vencidos, próximos a vencer y así mismo generar el reporte cuando la mercancía llega en mal estado y de igual manera Hacer su respectiva devolución a los diferentes laboratorio



Ilustración 11 Devoluciones- Bodega

RECIBO: son los encargados de recibir los productos en excelentes condiciones, verifican que cada uno de los productos que llegan esté en buen estado y completos y de no ser así informar al jefe de bodega y de esta manera generar su respectiva devolución.



Ilustración 12 Recibo de mercancía-Bodega

DESPACHO: verificar que los pedidos sean cargados en su respectiva ruta.



Ilustración 13 Almacenamiento de pedidos-Bodega



Ilustración 14 Despacho de pedidos- Bodega

FACTURACION Y EMPAQUE: Esta área está compuesta por dos secciones una de locales y otra de provincia en la cual los pedidos son empacados según el destino.



Ilustración 15 Área de facturación y empaque

AREA DE COSTOSOS: En esta área se maneja cada uno de los productos de alto costo, manejan sus propios facturadores, empacadores y separadores por laboratorio.



Ilustración 16 Área de costoso

La revisión de pedidos es una de las nuevas actividades fijas asignadas al grupo de auditoría la cual busca mitigar los errores en los diferentes pedidos que realizan las droguerías a nivel nacional. Como lo son: sobrantes de productos, faltante, de la misma manera fechas de vencimiento, cajas que estén con su respectivo rotulo y verificar que las cajas estén en buen estado, de igual manera que todos los productos estén en su posición correcta lo cual no ocurra una filtración y así lleguen en mal estado a su destino.



Ilustración 17 Revisión de pedidos

Cada uno de los errores encontrados en los pedidos revisados son reportados al jefe de bodegas el señor Cesar Arguello o al subjefe Joaquín los cuales son los encargados de buscar la solución y de esta manera los pedidos sean enviados rápidamente.

El equipo de auditoría es autónomo al momento de elegir que pedido quiere revisar.

Se encuentran grandes errores más que todo en el tema de sobrantes y faltantes de mercancía lo cual son producidos por la falta de concentración de los facturadores y empacadores



Ilustración 18 Revisión de pedidos por línea

se pueden observar falencias en esta actividad ya que son solo dos personas revisando pedidos en la cual diariamente se revisan de 7 a 10 pedidos y se despachan una cantidad muy superior por lo cual no es eficiente este proceso ya que no todos no son revisados por lo cual se propone

- Socializar con el administrador de la organización y el administrador de la bodega las falencias que se presentan en esta actividad y la manera en la cual se puede reducir los tiempos y de esta manera revisar más pedidos
- Establecer que la revisión de pedidos se realice mediante un proceso sistematizado, lo cual a las dos personas que están en este proceso se les facilite un computador y un lector.
- Generar la factura de cada uno de los pedidos de forma digital y de esta manera revisar los pedidos de forma cómo se maneja un inventario en los PDV.(Punto de venta) Pero en este caso enfocado en cada una de las facturas.

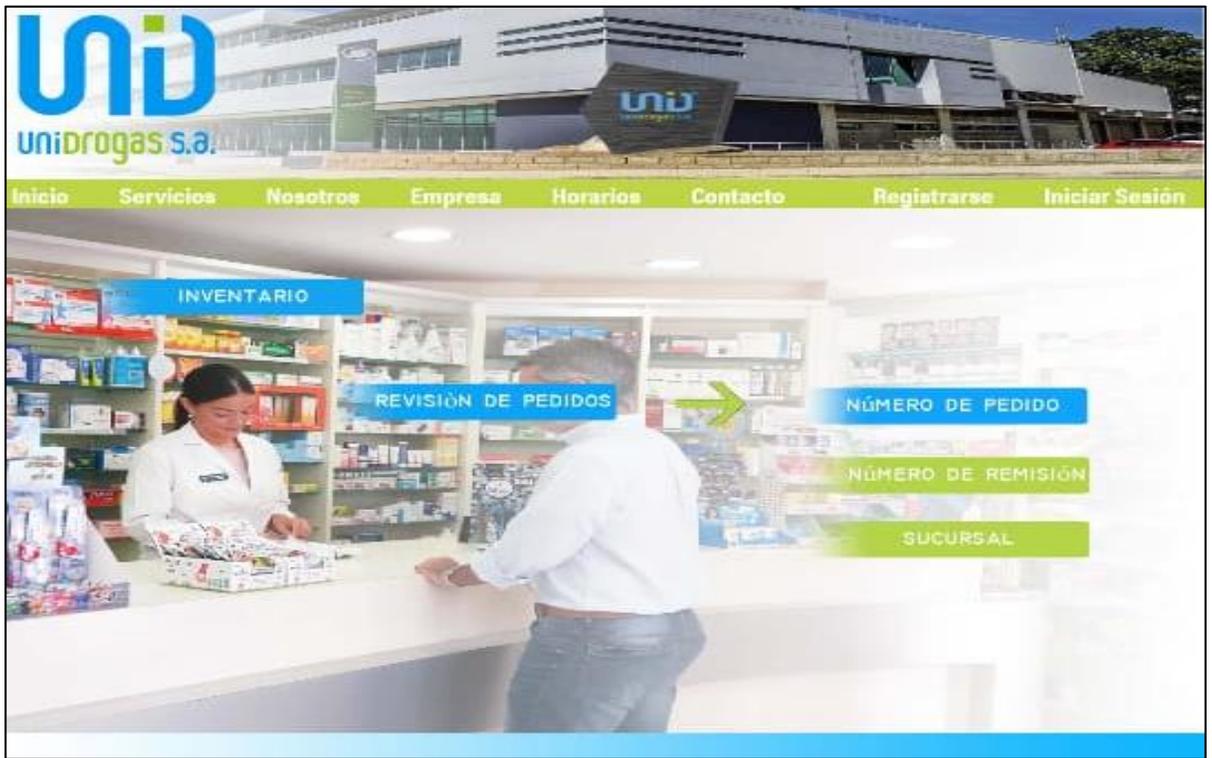


Ilustración 19 Propuesta- revisión de pedidos de forma digital



Ilustración 20 Características de la revisión digital

Por medio de esta herramienta sistemática se espera agilizar los procesos en la empresa con el fin disminuir el margen de error, ser más eficientes y agilizar cada uno los procesos.

2.4 MEJORAR EL DESARROLLO DEL INVENTARIO ANUAL POR MEDIO DEL PROCESO PHVA

El inventario de la bodega Unidrogas S.A de Bucaramanga es una de las actividades a desarrollar anualmente, en el cual participan todos los miembros de la empresa. Su desarrollo inicia con la división de equipos de trabajo distribuidos en toda la bodega incluyendo bodega de costosos y devoluciones. El objetivo de este inventario anual es verificar la cantidad de mercancía que hay físicamente, para evitar altos costos o perdidas de cada uno de los productos y de tal manera abastecerse en mercancía necesaria para las ventas de la empresa.

Este inventario está liderado por el jefe de bodega el cuál organiza el conteo del mismo, inicialmente se cuenta cada uno de los productos existentes en la bodega teniendo en cuenta la referencia o código de barras de cada uno de ellos, al finalizar este conteo se hacen los ajustes necesarios en el sistema soportado por un equipo capacitado para manejar dicho procedimiento, mostrando como resultado las líneas de error. Estas líneas arrojan como conclusión que el conteo se hizo de manera incorrecta por factores como confusión entre las referencias de los mismos productos, mala digitación en la cantidad, y finalmente que los productos no se hayan contado o se haya contado otra cantidad diferente a la registrada en el sistema.

Seguidamente de tener cada una de las líneas de error se realiza un segundo conteo en dichos errores con el fin de verificar la cantidad existente para eliminar cada uno de los errores, finalizada esta actividad el departamento de auditoría se encarga de hacer un tercer conteo en las pocas líneas que quedaron con el objetivo de que al final de la jornada cada uno de los productos que hay físicamente queden registrados dentro del sistema.

Durante este proceso se presentan muchas falencias como la falta de organización para distribuir las parejas en toda la bodega, la organización de

los horarios para el desarrollo del mismo, organización en la mercancía de la bodega de devoluciones y fallas al conteo continuo de las líneas de errores; cada una de estas falencias se pueden evitar poniendo en práctica el proceso PHVA de la administración.

Scherkenback (1996) expresa que “Esta metodología nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo y aumenta la rentabilidad de la empresa, mediante las etapas: planear, hacer, verificar y actuar” Esta solución se basa en buscar una mejora continua del desarrollo del inventario, iniciando con la planificación de cada uno de los objetivos que se quieren lograr con el conteo de todos los productos existentes en bodega, de igual manera se describe cómo se va a realizar cada uno de los conteos y qué medidas se deben tener en cuenta para el mismo, seguidamente se ponen en práctica las acciones correspondientes para el logro de los objetivos planificados anteriormente, la importancia de esta etapa es buscar la eficacia y eficiencia en un 100% para mitigar las líneas de errores arrojadas como resultado.

El proceso de verificación se convierte en la base de este inventario ya que es la etapa donde se deben hacer los ajustes necesarios entre cantidades existentes y cantidades contadas, de igual manera permite hacer el seguimiento continuo en el conteo de los productos hasta llegar a las cantidades figuradas en el sistema.

Y como última etapa se pone en marcha las acciones correctivas necesarias para alcanzar los resultados propuestos inicialmente, en esta etapa se permite realizar una debida retroalimentación del desarrollo del proceso con el fin de tomar las decisiones más asertivas en pro de una solución.

Es importante que, para la realización del inventario anual, la empresa ponga en marcha este proceso de mejora continua, pues esto permitirá mitigar el número de errores que normalmente suceden por falta de una organización y verificación adecuada del desarrollo del mismo, de igual manera la aplicabilidad de este proceso disminuirá la curva de errores permitiendo que la mejora continua se vea reflejada en las acciones y cumplimiento de los objetivos.



Ilustración 21 grafico de proceso de mejora continua

2.5 SOCIALIZAR CON EL LÍDER DE AUDITORÍA A NIVEL NACIONAL LOS LINEAMIENTOS A SEGUIR EN PRO DE LA UNIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES QUE ESTA ÁREA DESARROLLA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.

La empresa Unidrogas S.A actualmente cuenta con un líder a nivel nacional (Aníbal Ótero) Él cual está encargado de controlar las actividades de los grupos de auditoría en las diferentes zonas las cuales son: Bucaramanga, Medellín, Bogotá, y Barranquilla; Así mismo, es el encargado de tomar decisiones, preparar el cronograma y asignar las tareas a cada miembro del equipo, revisar documentos del sistema de gestión, asegurarse que los procesos de auditoria se desarrollen según lo previsto, coordinar regularmente las reuniones del equipo auditor y finalmente comunicar y presentar los informes finales con el desarrollo de cada una de las actividades realizadas por el equipo.

Evaluando la situación actual de la empresa se analizó una serie de falencias en las diferentes zonas ajenas al depósito de Bucaramanga.

- No se tiene establecido un manual de funciones
- No manejan revisión de pedidos en bodegas
- Al momento de realizar inventarios no cierran los
- No manejan de forma sistematizada la transferencia de productos

Es importante establecer una comunicación efectiva con el líder de equipo de cada ciudad y así de esta manera asegurar que todos trabajen bajo los mismos parámetros establecidos.

Por último es importante comprender que el trabajo en equipo es la unión de talentos y no la división de actividades, por esta razón quien forma parte de

un equipo de alto rendimiento se caracteriza por ser una persona flexible, abierta, y tolerante.

Cada organización es un mundo y como tal, cada una está constituida por grupos de personas con distintas características, habilidades y conocimientos que deben trabajar conjuntamente para alcanzar un objetivo establecido por eso, saber integrar equipos de trabajo se ha convertido en la clave del éxito de aquellos que buscan generar incrementos notables en sus índices de productividad, innovación, rentabilidad y compromiso.

Para cumplir las expectativas en el grupo de auditoría a nivel nacional es necesario que todos los miembros sepan que es lo que se espera del equipo en su conjunto. Cuando los miembros comprenden el significado que tiene su desempeño para alcanzar el éxito y cuando vean que cada miembro tiene la responsabilidad personal, se sentirán motivados a la ejecución de tareas que les ayude a alcanzar esos objetivos finales.

Al final de la función de unificación el líder se encarga de controlar que el engranaje funcione y de esta manera delegar con objetivos claros las actividades que se quieren realizar y así mismo lograr un equipo fuerte y con resultados extraordinarios

Por medio de los siguientes pasos se propone unificar los procesos en el departamento de auditoría.

- 1 Trabajar en conjunto para crear una serie de metas corporativas:
- 2 Para que capturen la esencia de las iniciativas claves en el departamento de auditoría en los próximos meses.
- 3 Diseñar estrategias en pro del cumplimiento de los objetivos del departamento de auditoría: el líder debe brindar un acompañamiento con cada trabajados para de esta manera documentar las metas

individuales que se alineen con las metas corporativas del departamento

- 4 Agrupar las metas a corto plazo del grupo de auditoría a nivel nacional:
- 5 Partiendo del manual de funciones es importante que cada una las metas se codifiquen en pro del mismo, y de esta manera sea accesible para cada uno de los grupos y de igual manera detectar redundancia entre los grupos y así esta transparencia incrementar la confianza y colaboración entre quienes conforman este departamento a nivel nacional.
- 6 Retroalimentación frecuente de las actividades que se realizan por el departamento de auditoria a nivel nacional:
- 7 Cada cierto tiempo realimentar a los empleados sobre las metas planteadas con el fin de que los trabajadores estén motivados a alcanzar las metas propuestas y de esta misma manera ayuda a que los empleados trabajen de manera eficiente con los demás.





RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Unidrogas S.A. tener en cuenta las diferentes propuestas plasmadas en este informe ya que para el área de auditoría es fundamental tener como base un manual de funciones a nivel nacional para que los procesos sean realizados de una manera más eficiente, partiendo de ello es importante que los grupos de auditoría compartan y articulen información la cual les permita ir enfocados hacia el cumplimiento de las mismas metas.

De igual manera poner en práctica el uso de nuevas tecnologías las cuales permitan agilizar y mejorar los procesos de revisión de pedidos y de esta manera obtener una mayor credibilidad del cliente, en este caso los diferentes puntos de venta donde es distribuida la mercancía ya que el margen de error va a ser mínimo en cada uno de los pedidos que salgan desde los diferentes depósitos a nivel nacional.

Por otro lado, la empresa debe darle más relevancia al proceso de transferencia, para que de esta manera cuando el equipo de auditoría llegue a los PDV (Puntos de venta) a realizar kardex o inventario puedan tener una idea clara de los movimientos que se realizan entre las diferentes droguerías.

Partiendo de las falencias encontradas es de suma importancia unificar los procesos a nivel nacional para que así cada uno de los grupos estén coordinados y orientados hacia la misma dirección, por esta razón es importante socializar con el líder de auditoría a nivel nacional como asignar las funciones específicas de los miembros del equipo, esto con el fin de establecer como cada tarea se relaciona con las demás y así mismo que los miembros comprendan el papel que desempeñan en el desarrollo de los objetivos generales.

CONCLUSIONES

La empresa Unidrogas S.A es una empresa que se ha mantenido a lo largo de los años gracias a su adaptación al cambio constante que generan los mercados, lo que la ha conllevado a realizar grandes transformaciones que finalmente contribuyen a su gran éxito empresarial del que disfruta actualmente posicionándola como una de las empresas más grandes de Santander y de Colombia.

En este proceso de formación se logró colocar en práctica conocimientos y habilidades adquiridas durante nuestra formación académica, permitiéndonos visualizar grandes falencias las cuales partiendo desde nuestro punto de vista se planteó un plan de mejoramiento integral en los procesos de auditoría a nivel nacional en pro del fortalecimiento de esta área.

Por otra parte, se pudo analizar la poca importancia que se le da a nuevos aportes e ideas por parte de los practicantes en formación, debido al sistema cerrado que en esta empresa manejan, y así mismo, surgen barreras que evitan que se pongan en marcha nuevas propuestas de mejora las cuales les permita crecer continuamente para lograr un mayor posicionamiento en el mercado.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

La práctica profesional es la modalidad de grado que aporta la mayor parte de conocimiento y desarrollo a un estudiante como futuro profesional, es por ello que la pasantía nos permite conocer la dinámica de una empresa, trabajar en equipo, desenvolvemos con solvencia en el mundo empresarial con nuestras habilidades; liderazgo, comunicación, trabajo bajo presión y toma de decisiones. Es por esto que la empresa Unidrogas nos brinda este espacio para formarnos como futuros profesionales desarrollando diferentes actividades las cuales enriquecieron de una manera significativa nuestro proceso de formación y de esta manera obtener una visión real del ambiente laboral, empresarial y profesional.

En el área que ejercimos nuestras prácticas profesionales fue auditoría en la cual se logró construir confianza, establecer objetivos comunes, crear un sentido de pertenencia, involucrarnos en la toma de decisiones, motivar la responsabilidad y el compromiso mutuo, impulsar la comunicación y aprovechar la diversidad de pensamientos e ideas dentro de un grupo de trabajo fortaleciendo las relaciones interpersonales, es decir, aprendimos a relacionarnos en forma positiva con las personas que interactuamos a diario.

Fue gratificante tanto personal como profesionalmente, ya que pudimos captar mejor nuestra personalidad, fortalezas, aptitudes y valores que llevaron a un desarrollo significativo de las tareas asignadas por parte de la empresa durante esta estancia.

BIBLIOGRAFIA

Manual de funciones.

- Hamm,k.(2004). Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salida de materiales. Obtenido el 30 de octubre 2006, Desde
- <https://www.monografias.com/trabajos16/procedimiento-administrativo/procedimiento-administrativo.shtml>

Manejo de inventarios.

- Organización de almacenes y control de inventarios, Molina Aznar, editorial ECASA, México, 1989.
- Administración de almacenes y control de inventarios, Víctor E. Molina Aznar, editorial Ediciones Fiscales ISEF, México, 1995.
- *Enfoques prácticos para planeación y control de inventarios, Alfonso García Cantú, editorial Trillas, México, 1991.*
- Páginas Web.
- <http://www.femz.es/cursos/Almacenes/>
<http://www.inf.utfsm.cl/~mcriff/fio/INVENTARIO.html>