



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN

Facultad de Administración

Carrera de Ingeniería Comercial

Portafolio de Titulo

Análisis Caso Práctico

**Trabajo para optar al Grado Académico de Licenciatura en Ciencias de la
Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero Comercial**

Docente portafolio

Francisco Gallardo Gonzalez

Estudiante (s):

Rudy Alexanders Thomas Hernandez Bastias

Santiago de Chile, lunes 11 de Agosto del 2020

Agradecimientos

En esta oportunidad quisiera dar las gracias a mi familia por el gran apoyo que me han brindado, en el transcurso de la carrera cursada.

Agradecer a la Universidad UNIACC y a todos los profesores, por la preocupación y confianza en todo momento, que gracias a ello logre los objetivos planteados.

Y para finalizar dar las gracias al grupo de amigos que logre obtener en el transcurso de la carrera, los cuales me brindaron su apoyo en distintos momentos vividos a lo largo de este periodo.

Tabal de contenidos

Agradecimiento	2
Índice	3
Introducción	4
1. Nombre o Título Del Caso	5
2. Contexto General de la Situación a Plantear	5
3. Interrogantes Para Facilitar El Análisis y La Reflexión	6
4. Conclusión Del Caso	7
5. Conclusión	9

Introducción

En el presente portafolio IV parte 2, se analizará una problemática relacionada al proceso de inventario de Farmacia, perteneciente a Mutual Coyhaique.

El problema en cuestión genera una serie de situaciones dentro de la organización que es necesario su análisis y corrección del mismo

Para abordar la problemática existente se pondrán en práctica los conocimientos adquiridos a través de la carrera y se expondrá una solución a dicho problemática.

Finalmente, mediante un mapa conceptual se espera facilitarnos el desarrollo de ideas y comprensión de textos existente.

1.- Título Del Caso.

Análisis de procesos en el área Farmacias Inventario - Salud – Mutual de seguridad

C.CH.C Coyhaique

2.- Contexto General de la Situación a Plantear.

Periodo comprendido en los meses enero 2019 - septiembre de 2019.

Mutual de seguridad CAS Coyhaique, cuneta con una farmacia la cual se encarga de abastecer a los pacientes ingresados por accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Cada cierto mes se debe realizar un inventario de farmacia, este se realiza en: abril los fármacos, en septiembre los insumos y en diciembre ambos.

Este inventario se lleva a cabo dividiendo el trabajo en:

1. Forma central (Santiago) envía una planilla con los fármacos he insumos lotes y vencimientos.
2. Forma regional (Coyhaique), el cual se encarga de conteo, ingreso y comparación de información en sistema informático.

para acceder a la información se utiliza el sistema SAP, el cual lleva el control de todos los medicamentos he insumos de Mutual de seguridad y para poder acceder a este se necesita tener los permiso o transacciones activadas.

En este proceso participan las siguientes personas:

- Gerencia: Función extraer stock de medicamentos e insumos.

- Encargada de personal: Función extraer corte documenta. ultima entrada última salida de productos.
- Mutual Santiago (nivel Central)
- Tens (técnico paramédico nivel superior), Encargada de farmacia: Función de realzar conteo y enviar planilla con los resultados

De lo expuesto se presentan los siguientes problemas:

- La encargad del proceso TENS no tiene claves SAP
- No se estar realizando el inventario como se tendría que realiza
- La jefatura está al tanto de lo sucedido y no ha hecho nada

3.- Interrogantes Para Facilitar El Análisis y La Reflexión.

¿Porque el proceso realizado es tan engorros he ineficiente?

¿Porque debe haber tantos involucrados en un proceso que debería realizar una sola persona?

Para realizar el inventario de farmacia del cas Coyhaique, este está compuesto de los siguientes pasos o etapas:

1. Cargar recetas y recepcionar pedido
2. Sacra MC.1(transacción SAP). Stock
3. Sacar corte de inventario MC30(transacción SAP) (planilla enviado de Santiago, aunque tendría que realizarse en Coyhaique)
4. Llenar planilla enviada desde Santiago y enviarla
5. Sacra las diferencias MI20 (transacción SAP)

El proceso de llevar el inventario de farmacia no se está realizando debido a que las personas involucradas no poseen la cuentas que se necesitan (SAP) y al no ser su trabajo específico no le toman el peso de la situación.

Esto está afectando al cas Coyhaique puesto que se ve reflejada la mala gestión de los procesos de gestión de inventario de farmacia

De la situación anteriormente descrita surgen interrogantes como:

- ¿Estamos siendo eficientes o eficaces?
- ¿Se podrían mejorar los procesos internos?

4. Conclusión Del Caso.

Frente a la situación planteada podemos ver que existen errores desde el origen de la planificación o diseño de los procesos.

Partiendo por la premisa de que un proceso que se pretende ser optimo no puede dividirse en tantas personas para poder ejecutarse. Por otra parte, la nula gestión de las jefaturas para solicitar el acceso (clave SAP) a la encargada del proceso (TENS).

Teniendo estas falencias desde la la gerencia local de la organización del CAS, difícilmente podrá proyectarse una planificación adecuada a las necesidades del centro.

En cuanto al proceso de inventario de farmacia, este claramente esta mal distribuido, y es poco eficiente, vale decir la persona encargada no pose le acceso

que debería y debe estar “molestando”, a otros colegas para acceder al sistema y poder realizar su trabajo.

Por ende, se propone lo siguiente:

- A.** Reevaluar el proceso actual de inventario de farmacia del CAS Coyhaique
- B.** Gestionar con el área de finanzas la habilitación de cuenta SAP a la persona encargada de este proceso (TENS).
- C.** De parte de las jefaturas participar en el diseño de un proceso más eficiente, involucrando a los actores que de alguna forma se viene afectados por estas situaciones y que a su vez genero algún tipo de conflicto dentro de la organización.

5.- Conclusión.

Se pudo concluir en el presente informe que cuando existen problemas en el proceso de alguna empresa, este afecta a distintas áreas y por su puesto al recurso humano de esta.

A través del recorrido que se realizó al caso expuesto se observó cómo decisiones que se toman por motivos económicos pueden repercutir en la gestión de la empresa y los procesos de ella.

Aquí es donde el líder de la organización debe tener la capacidad de poder negociar con el nivel central, los recursos para su centro y así poder solucionar los conflictos que se generan productos de las decisiones tomadas a nivel central, o simplemente el poder negociar con su recursos humano buscando una solución lo más equitativamente posible. Todo esto con el fin de cumplir las metas de la organización.