UNIVERSIDAD
Popular del cesar

INFORME PRÁCTICAS CURRICULARES

DIANA PATRICIA SANCHEZ ALBA

CC 49.673.416

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

AGUACHICA – CESAR

2024

DIANA PATRICIA SANCHEZ ALBA

CC 49673416

ASESOR

SANDRA DEL PILAR OTALVAREZ MARTINEZ

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

AGUACHICA – CESAR

2024

UNIVERSIDAD
Popular del cesar

DEDICATORIA

A Dios, y mis padres por enseñarme que nada es imposible, a mi familia por enseñarme que todo llega en el momento indicado, a mis hijos que son el motor por el cual sigo adelante y porque son parte fundamental de este logro.

DIANA PTRICIA SANCHEZ ALBA

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitir culminar esta etapa de mi vida, a mis padres por permitirme existir y ayudarme en todo, a mi familia por su colaboración y apoyo incondicional y por siempre estar presente en cada proceso de mi vida a todas estas personas mil gracias.

Por último, agradecerle a la universidad por brindarme la oportunidad de hacer parte de ella y a los docentes por su paciencia, dedicación y todos los aportes que me han brindado durante el tiempo de formación.

UNIVERSIDAD
Popular del cesar

TABLA DE CONNTENIDO

DEDICATORIA 4
AGRADECIMIENTOS 5
CONTENIDO 6
INTRODUCCIÓN 7
CAPITULO I 8
1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA 8
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA 10
1.2. MISION 11
1.3 VISION 12
1.4 POLITICAS 13
1.5 VALORES 14
1.6 ORGANIGRAMA 15
1.7 AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA 16
CAPITULO 2 17
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL 18
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO 19
2.2 DIAGNOSTICO 20
2.3 JUSTIFICACION 21
2.4 OBJETIVOS 22
2.4.1 Objetivo general 23
2.4.2 objetivos específicos 24
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES 25
CAPITULO 3 26
Determinar necesidades en la elaboración de inventarios 27
Acondicionar los espacios para la distribución de los productos al interior de la tienda 28
2.8 Capacitación a los colaboradores 29
2.9 RECOMENDACIONES 30
BIBLIOGRAFIA 31
ANEXOS 32

INTRODUCCIÓN

Dentro del pensum académico del programa profesional de Administración de Empresas de la Universidad Popular del Cesar – Seccional Aguachica, se encuentran la realización de las prácticas curriculares para los estudiantes que estén a punto de terminar los estudios universitarios; para poder avanzar al siguiente semestre académico, por tal razón, como estudiante de este programa, para alcanzar este logro de la ejecución del ejercicio fundamental de explorar en el mercado laboral demostrando las habilidades obtenidas en el proceso de enseñanza y aprendizaje adquiridos durante todo este tiempo de estudio, por este motivo se desarrollan las prácticas en la tienda veterinaria Pet Center en el municipio de Aguachica, en el área administrativa para realizar para la sistematización de inventario.

Desde este punto de vista, en el presente informe se detallará como se encuentra conformada la empresa, las actividades que se realizaron durante del semestre del período comprendido entre agosto y diciembre del 2024, la realización de un diagnóstico bajo la herramienta de matriz DOFA del área correspondiente a las prácticas para dejar a esta un mejora, en las falencias encontrando su debilidad y en su lugar volverla una fortaleza en los procesos operativos y permitan ser una entidad más eficiente.

Finalmente, se realizaran una serie de recomendaciones que permitan facilitar los procesos en la ejecución de llevar una organización en los procesos que abarcan las actividades que se manejan en la tienda veterinaria para su mejor funcionalidad.

CAPITULO I

1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA: TIENDA VETERINARIA PET CENTER
NIT: 49659762-1 **DIRECCION/ UBICACIÓN:** Carrera 17 ·# 4-25 barrio carretero Aguachica Cesar –Colombia **CORREO:** ps5475428@gmail.com **REPRESENTANTE LEGAL:** Nery Sánchez Joya **ACTIVIDAD ECONOMICA:** Comercio al por menor de otros artículos domésticos en establecimientos especializados

La tienda veterinaria Pet Center, se crea en el año 2014 en el cual la idea de negocio nació de la señora Nery Sánchez Joya una apasionada por los animales desde su infancia, siempre supo que quería dedicar su vida al cuidado de ellos. Mientras estudiaba para convertirse en dueña de su propio negocio, consiguió su primer trabajo en una veterinaria de su ciudad avícola del cesar. Empezó desempeñando oficios varios como la atención al clientes, bañar perros, todo lo relacionado con las actividades de una veterinaria y apoyo al veterinario en consultas y tratamientos en ese lugar laboro por 23 años. A través de su esfuerzo y dedicación, rápidamente adquirió conocimientos y experiencia acerca de esa labor y cuidado de los animales y el deseo de emprender y que más que con lo que más le gustaba.

Con el tiempo realizo estudios como cursos de Groomer peluquera canina y felina en la ciudad

de Bucaramanga logro obtener títulos certificados. Nery se dio cuenta de que tenía un sueño por cumplir, abrir su propia tienda veterinaria. Inspirada por las lecciones aprendidas en su empleo anterior y motivado por su amor por los animales. Investigó sobre el mercado local para lograr alcanzar su meta propuesta.

Al pasar el tiempo Nery decidió comenzar con un crédito aprobado para crear su empresa con un capital pequeño empezó su emprendimiento,

Finalmente, en 2014, Nery abrió las puertas de su propia tienda veterinaria en un pequeño barrio de su ciudad de Aguachica. Con la ayuda de su esposo y con poco capital empezó a funcionar su empresa, solo ella atendía, pues no tenia presupuesto para pagar empleados en ese entonces. Al pasar el tiempo y con el reconocimiento que tuvo la tienda veterinaria por ofrecer servicios y productos personalizados, creando una relación cercana con los clientes y sus mascotas. Su enfoque en el bienestar animal y el trato amable le permitió crecer rápidamente, ganándose la confianza de la comunidad.

Hoy en día la tienda veterinaria Pet Center es una microempresa legalmente constituida con todos sus documentos legales con Rut y cámara de comercio, cuenta con un médico veterinario encargado de realizar las cirugías de los animales, dos empleados auxiliares los cuales se encargan de las ventas y apoyo en las actividades que se realizan en la tienda. Adicional a esto cuenta con mucha clientela que la prefieren por el buen servicio que brinda.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.

Pet Center es una tienda veterinaria y su actividad económica es comercio al por menor de otros artículos domésticos en establecimientos especializados, dedicada a la comercialización de productos de marca exclusiva o de alta calidad para mascotas como comida saludable, medicamentos, juguetes, productos de higiene, camas, tapetes y accesorios para perros y gatos, adicional a estos productos ofrecidos cuenta con la prestación de servicios veterinarios como son consultas médicas, vacunación diagnóstico, cirugía, peluquería, estética y guardería. Está ubicada en el sector salud principalmente para perros y gatos.

Destacada por estar constituida de la forma jurídica de sociedad unipersonal es una empresa que presta el servicio de salud principalmente de perros y gatos, e identificada bajo código de actividad CIIU 4759; según el formulario único tributario DIAN.

La tienda Pet Center su tamaño es MICRO EMPRESA y actualmente cuenta con su propietaria y tres empleados que son un médico veterinario y dos auxiliares.

1.2. **MISION**.

Actualmente la Tienda Veterinaria Pet Center no cuenta con una misión clara que permita dar a conocer la razón de ser a sus clientes, según la propietaria la señora Nery cree que cada mascota merece el mejor cuidado y trabaja para ser un apoyo constante en su vida brindando satisfacción a sus dueños que son sus clientes es lo que ella desea lograr con su empresa, por tal razón como practicante de esta empresa me siento en la capacidad de crear una misión acorde a la razón de existencia de esta tienda la cual sería:

Proveer el mejor cuidado y bienestar para las mascotas de nuestros clientes proporcionando productos y servicios veterinarios de la más alta calidad con un enfoque personalizado y compasivo. Nos dedicamos a mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida de los animales de una forma profesional y ética a través de un servicio amigable y confiable,

Según Peter Drucker la misión y propósito de la empresa es satisfacer las necesidades de su cliente la pregunta ¿Qué es el negocio? sólo puede ser respondida viendo al negocio desde afuera, es decir, desde el punto de vista del consumidor.

Basado en ese concepto establezco que la misión creada es acorde a lo que se quiere lograr y ofrecer en la tienda, dando a conocer su identidad, sus productos, sus servicios y la fidelización de todos los clientes, destacando la calidad y el buen servicio al cliente brindado con el fin de promover el bienestar animal y la satisfacción de los clientes.

1.2 **VISION**.

La Tienda Veterinaria Pet Center no cuenta con una visión que la reconozca y permita mostrar sus proyecciones a futuro, a partir de mis conocimientos me permito crear una visión para esta empresa.

En el 2028 seremos la empresa de alimentación y servicio animal, preferida por las familias del municipio de Aguachica, propietarias de perros y gatos brindando nutrición a base de productos naturales, siguiendo la tendencia del mercado actual por el consumo de dietas sanas y equilibradas que mejoren la calidad de vida de las mascotas.

Kotler (2002) define que la visión es aquella definición que trasciende de la misión y da una propuesta al futuro de la organización.

Teniendo en cuenta este concepto sostengo que la visión debe ser una proyección inspiradora de lo que la empresa desea lograr en el futuro, enfocándose en el impacto y posición que busca tener en la sociedad.

1.4 **POLITICAS**

- Política de atención al cliente.

El objetivo principal de esta política es brindar un buen servicio al cliente para lograr satisfacer sus necesidades y resolver PQRS de manera efectiva.

1 Amabilidad y respeto: Todo el personal laborando en la empresa debe tratar a los clientes con cortesía y respeto brindando un servicio rápido y eficaz.

2 Comunicación clara y precisa: Toda la información sobre productos, servicios y promociones debe estar claramente comunicada y explicada.

3 Resolución de quejas: Los clientes insatisfechos deben presentar sus PQRS y estas deben ser atendidas oportunamente.

La importancia de la atención al cliente va más allá de la satisfacción individual. Una experiencia positiva en la clínica puede traducirse en recomendaciones boca a boca, reseñas favorables en línea y, en última instancia, un aumento en la clientela y los ingresos.

- Política de bienestar animal.

Esta política abarca todos los aspectos del bienestar de un animal tanto físico como mental.

1. Trato ético de los animales: Todo animal dentro de la tienda debe ser tratado con cuidado evitando el maltrato o estrés.

2. Productos seguros y de calidad: Solo se deben vender productos aprobados por

veterinarios y seguros para mascotas.

3. Protección de los derechos de los animales: Asegurar que los animales sean tratados de manera ética y con respeto.

A partir del año 2016, se generaron normas desde la visión de la protección animal como seres sintientes, la cual ha sido acompañada por jurisprudencia del Consejo de Estado, la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia.

- Política de responsabilidad social.

Establece su compromiso con la sociedad, el medio ambiente y el bienestar de los animales, fomentando prácticas éticas y sostenibles. Esta política incluye principios y acciones que benefician no solo a los clientes y a los animales, sino también a la comunidad en general.

1. Cuidado y respeto con los animales: Promovemos el bienestar animal en todas nuestras actividades. Nos aseguramos de que todos los productos que vendemos, como alimentos, medicamentos y accesorios, estén aprobados por organismos veterinarios y sean seguros para el uso en animales.

2. Colaboración con refugios y rescates de animales: Apoyamos a refugios de animales y organizaciones de rescate mediante donaciones de productos, alimentos y medicamentos, así como brindando asistencia veterinaria a bajo costo o sin costo.

3. Reducción del impacto ambiental: Nos comprometemos a reducir nuestra huella de carbono mediante la minimización de desechos, el uso de empaques reciclables y la implementación de medidas para reducir el consumo de energía y agua en nuestras instalaciones.

4. Accesibilidad a productos y servicios: Ofrecemos servicios veterinarios y productos esenciales a precios justos para garantizar que más personas puedan acceder al cuidado adecuado para sus mascotas.

5. Prácticas comerciales justas: Nos comprometemos a operar de manera ética, garantizando transparencia en nuestras prácticas comerciales y brindando información clara y precisa a nuestros clientes sobre los productos y servicios que ofrecemos.

6. Prevención de enfermedades zoonóticas: Promovemos la vacunación y tratamientos preventivos para las mascotas, ayudando a prevenir enfermedades transmisibles entre animales y humanos, como la rabia y otras zoonosis.

7. Actualización de servicios: Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros productos y servicios veterinarios, incorporando innovaciones que garanticen un mejor cuidado de los animales y la sostenibilidad.

8. Retroalimentación del cliente: Valoramos las opiniones y sugerencias de nuestros

clientes para mejorar nuestros servicios y ajustar nuestras políticas de responsabilidad social.

Ser socialmente responsable a veces en un primer balance te aumenta algunos costos, pero simultáneamente los retornos son mayores que el aumento de los costos. O sea, el mensaje es que a mediano plazo la responsabilidad social empresarial, aparte de ser el camino que corresponde, es un buen negocio.

- Política de ventas y servicios.

Estas políticas abarcan desde la venta de productos y servicios hasta el compromiso con el bienestar animal y el cumplimiento legal.

1. Productos autorizados: Todos los productos ofrecidos, incluidos alimentos, medicamentos y accesorios, deben estar autorizados y cumplir con las normativas veterinarias locales.

2. Servicios veterinarios: La tienda ofrecerá servicios de atención veterinaria básica, como vacunación, desparasitación y consultas, respetando la normativa sanitaria vigente en el municipio.

3. Horario de atención: Se establecerá un horario de atención adecuado a las necesidades de la comunidad,

4. Precios justos: Los precios serán accesibles, ajustados a las condiciones socioeconómicas del municipio.

Las políticas de ventas consisten en un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo orientar la rutina de trabajo del equipo comercial y hacer más eficientes los procesos.

- Política de ética y transparencia.

El objetivo de esta política es fortalecer la cultura de gestión ética y transparente para alcanzar la fidelidad de los clientes.

1. Publicidad honesta: La promoción de productos y servicios será veraz y honesta, sin exagerar las propiedades de los productos ni prometer resultados que no puedan cumplirse.

2. Confidencialidad de datos: Se respetará la privacidad de los datos de los clientes, garantizando que su información personal y la de sus mascotas se mantenga confidencial y solo sea utilizada para los fines relacionados con los servicios prestados..

Las políticas de ventas consisten en un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo orientar la rutina de trabajo del equipo comercial y hacer más eficientes los procesos.

- Política de devolución.

Las políticas de devolución contienen los términos y condiciones descritos por el vendedor o dueño de la empresa sobre la devolución de un producto.

1. Medicamentos y alimentos medicados: No se aceptan devoluciones de medicamentos, alimentos medicados o cualquier producto que requiera prescripción veterinaria, salvo que el producto tenga defectos de fábrica o se haya enviado incorrectamente.

2. Productos Defectuosos o Dañados: Si recibes un producto defectuoso, dañado o incorrecto, puedes solicitar su devolución o cambio dentro de los 8 días posteriores a la recepción. Los costos de devolución en este caso serán cubiertos por la tienda.

3. Reembolsos: Los reembolsos se realizarán mediante el mismo método de pago utilizado en la compra o, en su defecto se procesarán dentro de los 8 a 15 días hábiles después de recibir el producto devuelto.

4. Cambios o Reemplazos: Los productos pueden cambiarse por otro artículo del mismo valor dentro del período de devolución.

5. Exclusiones en Devoluciones: No aceptamos devoluciones de alimentos para mascotas una vez abiertos, a menos que el producto tenga defectos visibles o caducidad vencida.

6. Medicamentos y productos veterinarios: No se aceptan devoluciones de medicamentos ni de productos veterinarios con prescripción, salvo en casos de defectos de fabricación.

- Política de calidad.

Aseguran que los clientes reciban productos y servicios que cumplan con altos estándares, fomentan el bienestar animal y garantizan el cumplimiento legal también promueven la mejora continua, lo que permite a la tienda adaptarse a las nuevas demandas del mercado.

1. Inspección y verificación de productos: Implementamos un riguroso sistema de control de calidad para la recepción de productos, asegurándonos de que cada artículo cumple con los estándares establecidos antes de ser puesto a disposición de los clientes.

2. Monitoreo continuo de servicios: Llevamos un registro detallado de los servicios veterinarios prestados para asegurar que se cumplan los estándares de calidad y detectar posibles áreas de mejora.

3. Innovación y adaptación: Nos comprometemos a buscar constantemente nuevas formas de mejorar nuestra oferta de productos y servicios, adaptándonos a las nuevas necesidades del mercado y de nuestros clientes.

4. Manejo adecuado de residuos: Los residuos generados por los servicios veterinarios, incluyendo los medicamentos y desechos biológicos, serán gestionados y eliminados

de acuerdo con las normativas sanitarias, protegiendo así el medio ambiente y la salud pública.

5. Retroalimentación del cliente: Valoramos la opinión de nuestros clientes y los alentamos a compartir sus experiencias para identificar áreas de mejora en nuestros productos y servicios.

La política de calidad es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos, y genera un marco de referencia para establecer, además de revisar, los objetivos que la institución se propone conseguir en materia de calidad para cumplir con las necesidades y expectativas de los grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, empleadores y sociedad en general), que busque la satisfacción de los mismos, la mejora continua y la excelencia. La política de calidad es la representación física de la implicación de la dirección en el mantenimiento de este sistema.

- Política de higiene y seguridad.

Las políticas de devolución contienen los términos y condiciones descritos por el vendedor o dueño de la empresa sobre la devolución de un producto.

1. Limpieza regular: Mantener las instalaciones limpias y desinfectadas, especialmente las áreas donde se manipulan animales.

2. Control de plagas: Implementar un plan de control de plagas para garantizar un

ambiente saludable.

3. Normas de seguridad: Los empleados deben seguir las normas de seguridad al manipular animales y productos, como el uso de guantes o equipos especiales cuando sea necesario.

Cada veterinario debe guardar la Ética profesional frente a otro colega y frente a cada mascota, siguiendo los lineamientos dictados por el Consejo Profesional de Médicos Veterinarios. Debe saber hacer, pero también debe saber delegar lo que no pueda o sepa resolver.

1.5 VALORES.

2. **Responsabilidad**: Obramos con seriedad, acorde con nuestra propuesta de valor.

3. **Honestidad**: Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud, ofreciendo productos de calidad garantizada.

4. **Lealtad**: Somos fieles a las necesidades de nuestros clientes y buscamos el mejoramiento de la calidad de vida de su mascota que se refleja en el bienestar de la familia y su preferencia por nuestros productos.

5. **Respeto**: Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las

relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

6. **Mística**: Realizamos nuestro trabajo bien desde el principio, con la convicción de entregar lo mejor.

7. **Confianza**: Cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.

8. **Trabajo en Equipo:** Con un ambiente laboral propicio, propendemos porque el aporte de todos los que intervienen en las diferentes actividades de la empresa, nos permita el logro de los objetivos organizacionales.

9. **La Fidelidad:** Es valor determinante de las actitudes y compromisos de los miembros de la organización, con su naturaleza y razón de ser, con su misión y su visión.

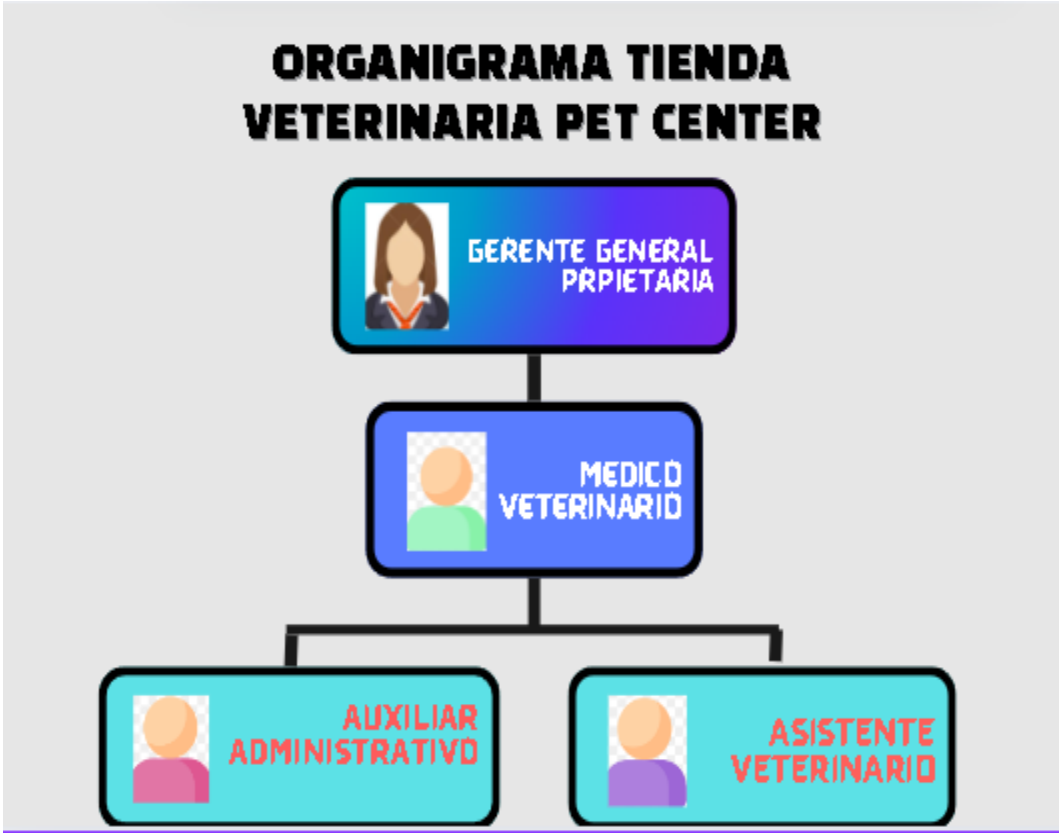
De acuerdo con Tamayo (1996), los valores organizacionales son definidos como principios o creencias relativas a metas organizacionales deseadas, que orientan la vida de la empresa y están al servicio de intereses individuales, colectivos o mixtos.

Referente a lo expuesto por el autor considero que los valores relacionados están en contexto con los principios y estándares éticos que guían todas las decisiones productos y servicios ofrecidos en el negocio. Estos valores reflejan el compromiso de la tienda con la salud y el

bienestar de los animales, así como su responsabilidad hacia los clientes, el equipo de trabajo y la comunidad.

1.6 ORGANIGRAMA

Debido a que la tienda veterinaria no cuenta con un organigrama establecido por medio de una planeación estratégica se crea uno acorde a su estructura organizacional dando a conocer sus puestos de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Gerente General (propietaria).

Responsabilidades: Encargada de la gestión general de la tienda.

Toma de decisiones estratégicas, como las finanzas, las compras de productos, la publicidad, y la expansión.

Supervisión de las actividades diarias del personal y manejo de relaciones con proveedores y clientes.

Posición: Al estar en la parte más alta del organigrama, la dueña es responsable de coordinar el trabajo de los demás y asegurarse de que todo funcione sin problemas.

Médico Veterinario.

Responsabilidades: Encargado de la atención médica de los animales que llegan a la tienda.

Ofrecer consultas, tratamientos, vacunas, desparasitaciones, y cualquier otro servicio clínico necesario.

Asesoramiento a los clientes sobre el cuidado de sus mascotas y productos adecuados.

Colabora con la dueña en la toma de decisiones que afectan la atención veterinaria.

Posición: El médico veterinario estaría al mismo nivel jerárquico que los empleados en el organigrama, pero con una función muy especializada. Reporta directamente a la dueña en cuestiones veterinarias.

Asistentes de Administrativo.

Responsabilidades: Atención al cliente en la tienda, manejo de caja, ventas de productos.

Mantenimiento del orden y la limpieza del lugar, apoyo al veterinario en tareas básicas, como preparación de los animales para el examen o tratamiento y cuidado de animales (alimentación, aseo) si la tienda incluye alojamiento temporal.

Posición: Se dedican a la atención al cliente, reportan directamente a la dueña para tareas administrativas y operativas, pero también pueden colaborar con el médico veterinario para tareas que involucren la atención animal.

"Organización de Empresas", el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

Relaciones dentro del organigrama.

Propietaria → Médico Veterinario: La dueña se asegura de que el médico veterinario cuente con los recursos y el apoyo necesario para brindar una atención de calidad, pero no interviene en las decisiones técnicas o médicas.

Propietaria → Empleados: Los empleados reciben instrucciones directas de la dueña respecto a la gestión de la tienda, manejo del inventario, atención al cliente y ventas.

Médico Veterinario → Empleados: El médico veterinario puede delegar tareas específicas a los empleados, especialmente aquellas relacionadas con el cuidado básico de los animales.

El organigrama es funcional y relativamente sencillo, con una estructura de mando clara: la dueña está en la parte superior, y los empleados y el veterinario comparten un mismo nivel operativo, pero con diferentes áreas de responsabilidad. Esta estructura facilita la comunicación directa y la toma de decisiones rápida. Además, la dueña actúa como nexo central de toda la operación, mientras que el veterinario y los empleados tienen roles bien definidos que evitan conflictos de autoridad.

1.7 **AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA**

El lugar adscrito para prestar los servicios como profesional en formación de administración de empresas de la tienda veterinaria Pet center en Aguachica es el área de atención al cliente y el área de inventarios que se encuentra liderado al mando de la Sra propietaria del negocio. Nery Sánchez Joya, bajo su dependencia se encuentra todas las áreas administrativas y operativas de esta empresa.

El área de inventarios físicamente dentro de la tienda, está ubicada en la parte trasera donde se almacenan la mercancía antes de ser puestos en las estanterías de la tienda, se debe organizar y ordenar de manera que facilite la reposición de productos y el control de stock de inventario.

En la estructura organizacional de la tienda, el área de inventarios se sitúa dentro del área operativa, bajo la supervisión directa de los empleados y con la propietaria como figura de control superior. Se debe reportar cualquier incidencia o actualización a la propietaria, quien es la encargada de tomar decisiones estratégicas de compra y reposición de productos,

. Dentro de las funciones administrativas que me encuentro realizando en la Tienda Veterinaria: están las siguientes:

Atención al Cliente: Recibir a los clientes y sus mascotas, gestionar citas para baños de las mascotas y consultas veterinarias, agentamiento de citas por redes sociales (whatsapp).

Apoyo administrativo organizar los productos y accesorios de la tienda y apoyo en la gestión de inventario manual, asegurar que los productos estén organizados correctamente en el almacén y Colocar los productos en las ubicaciones adecuadas.

CAPITULO 2

3. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

Las funciones asignadas para apoyar el área gestión del inventario y ventas son las siguientes; por el cual, fueron designadas por el jefe inmediato y el practicante.

• Atención a los clientes
• Recepcionar productos de proveedores, verificando que la cantidad y calidad sea la correcta según lo acordado.
• Organizar y colocar los productos en exhibición en la tienda veterinaria.
• Apoyo en la organización del lugar donde se almacenan los productos.

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

REALIZAR PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACION DE LA SISTEMATIZACION DE INVENTARIO DE LA TIENDA VETERINARIA PET CENTER AGUACHIICA.

2.2 DIAGNOSTICO

El área de inventarios de la tienda veterinaria Pet Center cuenta con un equipo reducido de personal, compuesto por la dueña y sus dos empleados auxiliares que la apoyan en esta labor en los periodos de inventario físico y que se realiza manual. La propietaria la Sra Nery es la responsable de la supervisión general y la gestión del stock, mientras que el auxiliar realiza tareas más operativas, como el almacenamiento, etiquetado, y reubicación de productos.

La administración de inventarios en esta la tienda veterinaria la realiza manualmente en un libro que es realizado por la señora Nery y sus dos auxiliares esto le permite llevar un manejo de los productos y lo hace de la siguiente manera.

Registro de productos: Todos los productos que llegan al almacén deben ser ingresados manual en el libro como insumos veterinarios, medicamentos, alimentos y accesorios.

Control de existencias: no tiene un control adecuado ya que esto es una ventaja de llevar un inventario físico, el cual genera más tiempo y no se tiene un control en tiempo real.

Reaprovisionamiento: La señora Nery realiza pedidos de reposición de productos agotados o por agotarse, revisando en la base a los datos del libro.

Las actividades principales que se llevan a cabo dentro de la tienda en esta área incluyen: Recepción de mercancías: Recepción de productos enviados por los proveedores. Se realiza una revisión de calidad y cantidad antes de ingresarlos en el libro.

Almacenamiento: Los productos son organizados según categorías (medicamentos, alimentos, accesorios. el espacio de almacenamiento es pequeño lo que ha provocado problemas de organización en temporadas de alta demanda, de igual manera casi todos los productos se encuentran exhibidos en la parte delantera de la tienda no se tiene casi productos guardados.

Revisión y control de stock: Se llevan a cabo revisiones parciales y generales para asegurar que todo este organizado y ordenado.

Despacho de productos: trabajan en coordinación con los empleados para asegurar la entrega rápida de los productos solicitados por los clientes.

El área de inventarios de la tienda veterinaria Pet Center enfrenta varios desafíos en cuanto a la precisión del control de stock por no contar con un inventario sistematizado que le permita la mayor productividad e incrementar las ventas.

Con el fin de obtener la visualización de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas

del área de inventario de la tienda veterinaria Pet Center se desarrolla un análisis FODA, donde se podrá identificar y comprender la situación actual del área.

ANALIISIS FODA

TIENDA VETERINARIA PET CENTER AGUACHICA



Fuente: Elaboración propia

.2.3 **JUSTIFICACION**

Las prácticas realizadas tienen como objetivo Promover la formación académica integral de los estudiantes ya que permite aplicar conocimientos teóricos en un entorno laboral real, además de adquirir nuevas habilidades. en el campo administrativo, demostrando sus capacidades y fortalecer competencias como el trabajo en equipo, la responsabilidad, la atención al detalle y la solución de problemas, habilidades claves para desarrollarme en el ámbito profesional.

Por consiguiente, como practicante específicamente en el área administrativa en la gestión del inventario para la empresa es un proceso crucial para garantizar su buen funcionamiento y sostenibilidad. A continuación daré de forma detallada del por qué se está realizando la ejecución de esta misma.

La implementación de un sistema de inventario eficiente en la tienda veterinaria no solo optimiza la operatividad, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio ofrecido y en la rentabilidad del negocio existente demostrando la gestión organizacional y el compromiso con sus colaboradores como también la misma integridad del establecimiento, donde pueda tener todo en orden y brindar un servicio bueno dentro y fuera de él.

Un sistema automatizado permite registrar y rastrear todos los productos de manera precisa, asegurando que los productos estén disponibles en el momento adecuado y evitando la acumulación de productos innecesarios o el desabastecimiento de los esenciales, agiliza procesos como el conteo, la actualización de existencias y la generación de reportes, Permite identificar

productos cercanos a su fecha de caducidad, minimizar pérdidas económicas por productos obsoletos y lo más importante asegura la disponibilidad de productos esenciales, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo la relación con los mismos.

Una de las razones más importantes por la cual realizo la sistematización de inventario, es porque veo la necesidad de implementarlo en la tienda veterinaria ya que no cuenta con un sistema digital que permita registrar, monitorear y gestionar los productos de manera organizada.

Es por esto que fundamentalmente la empresa debe llevar a cabo este proceso para evitar problemas como pérdidas económicas, desorganización y una mala experiencia del cliente, garantizando un funcionamiento más eficiente y rentable del negocio así mismo esto impacta positivamente en la experiencia del cliente, el control financiero y la capacidad de crecimiento de la empresa.

En resumen, la implementación de un sistema eficiente para la sistematización de inventario en la tienda veterinaria Pet Center Aguachica es una inversión estratégica que mejorará la eficiencia operativa, la accesibilidad de la información, experiencia del usuario y la colaboración y organización del equipo de trabajo. Además, promoverá una mejora de administración diaria e impulsa al crecimiento del negocio al ofrecer herramientas para una gestión más estratégica y más rentable

2.4 OBJETIVOS

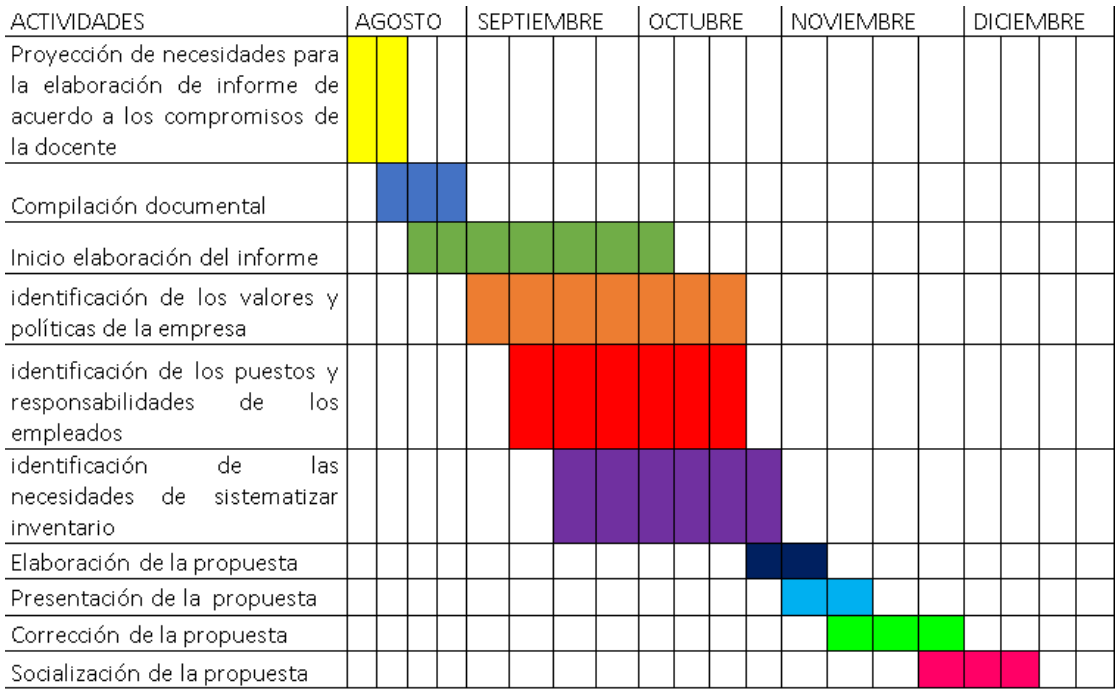
2.4.1 Objetivo general

REALIZAR PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACION DE LA SISTEMATIZACION DE INVENTARIO DE LA TIENDA VETERINARIA PET CENTER AGUACHIICA.

2.4.2 Objetivos específicos.

- Determinar necesidades en la elaboración de inventarios
- Acondicionar los espacios para la distribución de los productos al interior de la tienda.
- Capacitación a los colaboradores.

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES.



Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 3

3 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1 DETERMINAR NECESIDADES EN LA ELABORACION DE INVENTARIO.

Para el desarrollo de este objetivo se realiza el diagnostico que conlleve a la identificación de las necesidades que tiene la tienda veterinaria para considerar la transición a un sistema automatizado ya que en el momento lo están manejando manual y seria de muy buen provecho realizarlo sistematizado por los beneficios que se obtendrían por este medio.

Mediante un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) es una herramienta estratégica que ayuda a evaluar la situación actual de la tienda veterinaria y planificar acciones para mejorar en este caso su organización y desempeño en la gestión del inventario.

Dicho diagnostico identifica las necesidades que presenta la tienda veterinaria en el área de inventario, por medio del análisis se logra detectar una desorganización en el negocio, mal almacenamiento de productos, falta de control, falta de planificación, dificultad en la búsqueda de información acerca de los productos existentes y faltantes, desabastecimientos de productos esenciales adicional a esto pueden tener un impacto negativo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

Las necesidades dentro del diagnóstico y el análisis son las siguientes:

- Control preciso y en tiempo real del inventario: Conocer la cantidad exacta de cada producto disponible en cualquier momento, esto puede evitar faltantes o excesos de productos, mejorar la planificación de compras y optimizar la atención al cliente.

- Gestión eficiente de productos perecederos: Monitorear fechas de caducidad de alimentos, medicamentos y otros productos sensibles y así Reducir pérdidas económicas por productos vencidos y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

- Automatización del proceso de actualización de inventario: Registrar automáticamente entradas, salidas y devoluciones de productos para poder minimizar errores humanos y ahorrar tiempo en las tareas administrativas.

- Reducción de tiempo y esfuerzo en tareas administrativas: Simplificar y agilizar el conteo físico del inventario Liberar tiempo para dedicarlo a actividades prioritarias como la atención al cliente o la expansión del negocio.

- Escalabilidad del sistema: Contar con un sistema que pueda adaptarse al crecimiento del negocio y al aumento de productos y servicios para evitar problemas operativos a medida que la tienda crezca o se diversifique.

Estas necesidades resaltan la importancia de implementar un sistema automatizado que permita un control integral del inventario, optimice los procesos y asegure la sostenibilidad del negocio en

el tiempo adicional a esto se debe establecer periodos para seguir realizando el inventario se establece fecha para realizarlo y se programa al personal para la disposición se alistan lo necesario para realizarlo, hojas de cálculo, marcadores, lapiceros, y un portátil.

Por ahora se implementa en una hoja de Excel pues los software son costosos pero seria una buena idea llegar a implementarlo con algún sistema digital en el futuro se le explica a la propietaria que sería muy buena la idea de poder invertir en estos sistemas para la optimización de los procesos y la eficiencia operativa en esta área.

3.1 ACONDICIONAR LOS ESPACIOS PARA LA DISTRIBUCION DE LOS PRODUCTOS AL INTERIOR DE LA TIENDA.

Acondicionar los espacios dentro de la tienda implica organizar y diseñar el entorno para que los productos se distribuyan de manera estratégica, maximizando la funcionalidad, la estética y la experiencia del cliente.

Para lograr este objetivo se debe tener en cuenta los siguientes pasos a seguir.

- Análisis del espacio disponible: Se localiza un lugar en la parte trasera donde hay un espacio para el almacenamiento y organización de los productos.

- Diseño de la distribución: Organizar los productos por categorías y colocar y exhibir los productos más vendidos o promociones en lugares visibles y accesibles.

- Equipamiento adecuado: Se usa estantes, vitrinas o mesas que se adapten al tamaño de los productos y permitan una fácil visualización.

Se adecua un espacio en la parte trasera de la tienda una bodega para el almacenamiento y organización de los productos para el surtido, aunque la mayoría de productos se encuentren exhibidos en la parte delantera de la tienda veterinaria por lo tanto el espacio no es tan grande, este proceso garantiza que la distribución de productos dentro de la tienda sea eficiente y orientada a maximizar las ventas.

3.2 Capacitación del personal.

Formar al equipo para el uso eficiente del sistema de inventarios y asegurar que todos los empleados puedan registrar y consultar información de manera correcta y rápida.

Para este objetivo se tiene en cuenta los tipos de inventario que se pueden realizar en este caso el inventario periódico, se hace utilizando hojas en Excel para anotar las entradas y salidas. Requiere un conteo físico de los productos disponibles en las fechas establecidas, para las pruebas implica llevar a cabo un proceso riguroso de evaluación del sistema sobre la sistematización del inventario, con el fin de asegurar su rendimiento óptimo, su precisión en la función que desempeña y su facilidad de uso para los miembros de la empresa. Para lograr este objetivo, se deben seguir los siguientes pasos.

La capacitación de los colaboradores es fundamental para garantizar un inventario sistematizado y eficiente en tu tienda veterinaria. A continuación, te presento un plan detallado para organizar una capacitación orientada a este propósito.

CONCLUSIONES

La sistematización del inventario en una tienda veterinaria representa un avance significativo en la gestión de los recursos y la eficiencia operativa. Este proceso permite optimizar el control del stock, asegurando la disponibilidad de productos esenciales como alimentos, medicamentos y accesorios para mascotas. Además, minimiza pérdidas asociadas con la caducidad, el exceso de inventario o errores manuales.

No obstante, también se identificaron desafíos, como la necesidad de capacitación del personal en el uso de los sistemas en el control de inventario. Estas limitaciones fueron abordadas mediante la formación continua y la creación de procesos para la mejora de la organización de la empresa.

Durante el desarrollo del trabajo, se evidenció que la implementación de herramientas tecnológicas y la organización sistemática del inventario en la cual es necesario la adecuación del lugar para tener almacenado y organizado los productos ofrecidos todo esto contribuye a la capacidad de la tienda para adaptarse a las demandas del mercado y mejorar la experiencia del cliente.

En conclusión, la sistematización del inventario no solo mejora la productividad de la tienda veterinaria, sino que también contribuye a su sostenibilidad a largo plazo, estableciendo bases sólidas para el crecimiento y la innovación en un entorno altamente competitivo.

RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis del desarrollo de los objetivos, es necesario que la misma área de administrativa de la tienda veterinaria aplique las estrategias establecidas; en gran medida este trabajo dependerá de la planeación cuidadosa, la colaboración interdepartamental y la atención a las necesidades específicas de los miembros de la empresa.

A su vez, mantener capacitaciones continuas para el personal y fomentar una cultura de adopción tecnológica, continuar con la actualización tecnológica para integrar herramientas más avanzadas como invertir en un software especializado de inventario que sea el más apropiado para implementarlo en la tienda veterinaria. Así mismo realizar auditorías regulares del inventario físico para garantizar la coherencia con los datos del sistema.

Al aplicar estas recomendaciones, la empresa puede superar algunas limitaciones tecnológicas, como la falta de dispositivos actualizados que dificultaron la implementación inicial del sistema y encontrar soluciones viables para seguir mejorando la organización interna de la tienda veterinaria, sino que también fortaleció la experiencia del cliente al garantizar la disponibilidad de productos esenciales en el momento adecuado y seguramente un sistema de inventario bien diseñado y gestionado es clave para la sostenibilidad y el éxito operativo de una tienda veterinaria.

BIBLIOGRAFIA

https://www.google.com/search?q=autores+de+vision+de+una+empresa&rlz=1C1UEAD_enCO1067CO1067&oq=autores+de+vision+de+una+empresa&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIICAEQABgIGB4yCggCEAAYgAQYogQyCggDEAAYgAQYogTSAQg3NTY3ajBqNKgCALACAQ&sourceid=chrome&ie=UTF-8

https://escuelanimal.com/atencion-al-cliente-en-clinicas-veterinarias/

https://www.minambiente.gov.co/w-content/uploads/2022/08/20220408_Politica-Bienestar-Animal_Vers3-doc-final-ok-16062022.pdf

https://www.minegocioveterinario.com/2023/04/que-es-y-como-aplica-la-responsabilidad-social-empresaria-en-el-mundo-veterinario/

https://www.zendesk.com.mx/blog/politicas-de-ventas/

https://www.petplusclinica.com/politicas-petplus/

https://www.um.es/web/veterinaria/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/politicas-y-objetivos

https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/35680eb4-400b-4cf2-b04c-d391d3c6c9c3/content

https://www.dietabarf.com/misioacuten-visioacutenvalores-y-principios.html

https://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html#google_vignette

ANE XOS



