ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS, LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL CONTROL INTERNO MEDIANTE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS, DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES Y EL PLAN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ÉTICOS SERRANO GÓMEZ LTDA.

CARLOS ANDRÉS GONZÁLEZ MONTERO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
VALLEDUPAR - CESAR
2026

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS, LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL CONTROL INTERNO MEDIANTE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS, DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES Y EL PLAN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ÉTICOS SERRANO GÓMEZ LTDA.

CARLOS ANDRÉS GONZÁLEZ MONTERO

TRABAJO PARA OPTAR TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

ASESOR

ADALBERTO RANGEL RESTREPO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
VALLEDUPAR - CESAR
2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA. 3
1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA. 7
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA. 11
1.3 REDES SOCIALES CON LAS CUALES CUENTA LA EMPRESA. 15
1.3.1 Página web. 15
1.3.2 Instagram. 16
1.4 MISIÓN DE LA EMPRESA. 18
1.4.1 Misión propuesta 20
1.5 VISIÓN DE LA EMPRESA. 20
1.6 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES. 22
1.7 VALORES ORGANIZACIONALES. 24
1.8 POLÍTICAS DE LA EMPRESA. 28
1.8.1 Política de calidad. 28
1.8.2 Política de responsabilidad social empresarial. 28
1.8.3 Política de seguridad. 28
1.8.4 Política del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. 28
1.8.5 Política de prevención del consumo de sustancias psicoactivas. 29
1.9 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA. 32
1.9.1 Gerencia de Distrito. 33
1.9.2 Auditoría. 33
1.9.3 Sistemas. 33
1.9.4 Mercadeo. 33
1.9.5 Coordinación de Droguerías. 33
1.9.6 Ventas. 33
1.9.7 Compras. 33
1.9.8 Cartera. 33
1.9.9 Planeación. 33
1.9.10 Contabilidad. 33
1.9.11 Negocios Institucionales. 33
1.9.12 Logística (Bodega). 33
2. DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES 37
2.1 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES PARA LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA DE LA EMPRESA ÉTICOS SERRANO GÓMEZ LTDA. ATRAVES DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE PMBOK.. 37

2.2 PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES (PPP). 39
2.3 SELECCIÓN DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE PROYECTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES. 41
2.4 EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES. 45
2.5 ENTREGA DE PRODUCTOS DEL PROYECTO DE PRACTICAS PROFESIONALES (P.P.P.). 54
CONCLUSIONES 57
RECOMENDACIONES 58
ANEXOS 60
BIBLIOGRAFÍA 64

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Cuadro comparativo según autores – Misión de la empresa. 18
Tabla 2. Cuadro comparativo según autores – Visión de la empresa. 21
Tabla 3. Cuadro comparativo según autores - Objetivos de la empresa. 23
Tabla 4. Cuadro comparativo según autores - valores de la empresa. 26
Tabla 5. Cuadro comparativo según Autores - Políticas de la empresa. 30
Tabla 6. Cuadro comparativo según Autores - Organigrama de la empresa. 33
Tabla 7. Cronograma de actividades con el asesor 37
Tabla 8. Proyecto de prácticas profesionales. 39
Tabla 9. Plan de actividades. 43
Tabla 10. Ejecución de la primera función, actividad 1. 46
Tabla 11. Ejecución de la segunda función, actividad 1. 49
Tabla 12. Ejecución de la tercera función, actividad 1. 51
Tabla 13. Ejecución de la cuarta función, actividad 1. 53
Tabla 14. Productos por entregar. 55

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Ubicación de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. desde la óptica general de Google MAPS. 4
Figura 2.Logo de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. 5
Figura 3. Uniforme del área de droguería de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. 5
Figura 4. Uniforme del área de droguería de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. 6
Figura 5. Uniforme del área administrativa de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. 7
Figura 6. Historia y evolución de la empresa. 8
Figura 7. Registro Único Tributario (RUT) de Éticos Serrano Gómez Ltda. 12
Figura 8. Certificado de matrícula mercantil – Cámara de Comercio de Barranquilla 13
Figura 9. Certificado de existencia y representación legal. 14
Figura 10. Página web oficial de Éticos Serrano Gómez Ltda. 15
Figura 11. Cuenta oficial de Instagram de Éticos Serrano Gómez Ltda. 16
Figura 12. Organigrama de Éticos Serrano Gómez Ltda. 32

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Evidencias del proceso de inducción y adaptación al área de Auditoría Interna. 60
Anexo 2. Puesto de trabajo del practicante. 61
Anexo 3. Listado de los productos a entregar. 62
Anexo 4. Evidencias de los documentos y entregables elaborados en cumplimiento de las funciones asignadas. 63

INTRODUCCIÓN

La práctica profesional constituye una etapa fundamental dentro del proceso de formación académica en el programa de Administración de Empresas, ya que permite la integración de los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera con situaciones reales del entorno organizacional. A través de esta experiencia, el estudiante tiene la oportunidad de desarrollar habilidades técnicas, analíticas y éticas, enfrentándose a dinámicas propias del ámbito empresarial que fortalecen su perfil profesional y su capacidad de adaptación a diferentes contextos laborales.

En este sentido, la práctica profesional no solo representa el cumplimiento de un requisito académico, sino también un espacio de aprendizaje significativo en el que el estudiante logra comprender la importancia de la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la responsabilidad y el compromiso organizacional. Asimismo, facilita la apropiación de competencias relacionadas con la gestión administrativa, el análisis de procesos y la identificación de oportunidades de mejora dentro de las organizaciones.

El presente informe se desarrolla a partir de la práctica profesional realizada en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., organización perteneciente al sector farmacéutico, dedicada a la comercialización y distribución de medicamentos, productos de cuidado personal, cosméticos y artículos relacionados con la salud. Esta empresa cuenta con una amplia trayectoria en el mercado colombiano, destacándose por su cobertura a nivel nacional, su portafolio de productos y su compromiso con la calidad, la seguridad y el bienestar de la comunidad.

Éticos Serrano Gómez Ltda. se ha consolidado como una empresa representativa dentro del sector, gracias a la eficiencia en sus procesos logísticos, su enfoque en el servicio al cliente y su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado. Su estructura organizacional, basada en la especialización de funciones y la coordinación entre áreas, le permite garantizar el cumplimiento de sus objetivos y mantener altos estándares en la prestación de sus servicios.

La elección de Éticos Serrano Gómez Ltda. como escenario para el desarrollo de la práctica profesional se fundamenta en la oportunidad de adquirir experiencia en una organización con procesos estructurados, altos estándares de calidad y una amplia trayectoria en el sector farmacéutico. Esta empresa ofrece un entorno adecuado para el aprendizaje, ya que permite al practicante interactuar con diferentes áreas funcionales, comprender la importancia del control interno y participar en actividades que aportan al mejoramiento de los procesos organizacionales.

La práctica profesional se llevó a cabo en el **área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda.**, durante un periodo de seis meses, comprendido entre el **5 de noviembre de 2025 y el 5 de mayo de 2026**. Durante este tiempo se

desarrollaron actividades orientadas al apoyo de los procesos de control, verificación y análisis de la información administrativa y financiera de la empresa. Estas actividades permitieron fortalecer competencias relacionadas con la organización de la información, el análisis crítico, la responsabilidad en el manejo de datos y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Dentro de las funciones asignadas se destacan el diseño de un plan estratégico de mejora en el área de logística, con el objetivo de optimizar procesos y reducir costos; la elaboración de un plan de gestión de relaciones enfocado en identificar necesidades de capacitación y desarrollo del personal; la creación de un manual de evaluación del desempeño para medir el rendimiento de los colaboradores e identificar oportunidades de mejora; y la elaboración de un manual de funciones en el área de auditoría, orientado a definir responsabilidades y fortalecer la coordinación organizacional.

El presente informe se encuentra estructurado en diferentes apartados que permiten comprender de manera integral la experiencia de práctica profesional. En primer lugar, se presenta la caracterización de la empresa, incluyendo aspectos generales como su reseña histórica, actividad económica, misión, visión, políticas, valores corporativos y estructura organizacional. Posteriormente, se describen las actividades desarrolladas durante la práctica, así como el análisis de las funciones ejecutadas. Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la experiencia, orientadas tanto al fortalecimiento organizacional como al proceso formativo del estudiante.

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.

La Empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. (Sociedad por Acciones Simplificada), identificada con el NIT 892300678-7, es una empresa del sector farmacéutico con más de 40 años de trayectoria en el mercado colombiano. Su casa matriz está ubicada en la ciudad de Barranquilla desde la década de los 90, sin embargo, la compañía fue fundada inicialmente en Valledupar en la década de los 70. Actualmente, la sede en Valledupar se encuentra en la Calle 17 N° 11-131, Barrio Gaitán.

Con el paso de los años, la empresa ha ampliado significativamente su rango de operación, logrando establecer CEDIS (Centros de Distribución) en diferentes regiones del país. Hoy en día, cuenta con sedes operativas en ciudades como Bogotá, Cali, Sincelejo, Bucaramanga, además de su presencia principal en Barranquilla y Valledupar. Esta expansión ha permitido que Éticos Serrano Gómez Ltda. tenga una sólida cobertura nacional y una amplia red logística. La actividad económica y el objeto social principal de Éticos Serrano Gómez Ltda. es la comercialización y distribución de productos farmacéuticos, de higiene personal, productos para bebé y cosméticos. La empresa se posiciona como una de las mejores opciones para proteger la salud de los colombianos, gracias a su red de alianzas con laboratorios reconocidos y proveedores que garantizan productos de alta calidad y a precios competitivos.

- La compañía opera a través de tres canales de venta especializados:
- Droguerías La Economía
- Distribución Mayorista
- Canal Institucional

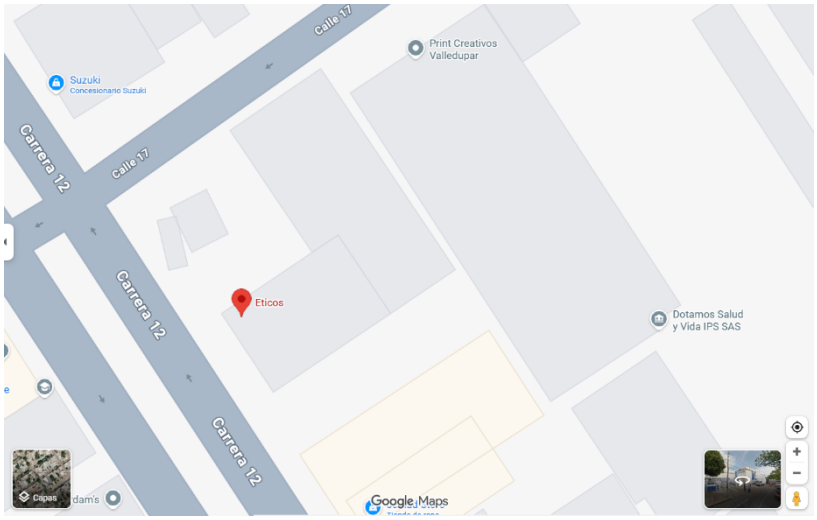
Gracias a su infraestructura, Éticos Serrano Gómez Ltda. logra atender a más de 270 municipios en Colombia, consolidándose como un actor clave en la distribución farmacéutica nacional. El actual Gerente General de Éticos Serrano Gómez Ltda. es el señor Álvaro Tarazona Gómez, oriundo de Agustín Codazzi, Cesar. Es profesional en Administración de Empresas, egresado de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), y cuenta con una especialización en Gerencia de Mercadeo. Su experiencia laboral ha estado profundamente ligada al sector farmacéutico. Inició su carrera en una cadena de droguerías en Valledupar, donde trabajó durante 11 años.

Ingresó a Éticos Serrano Gómez Ltda. como auxiliar de compras y, gracias a su desempeño y liderazgo, fue ascendiendo en diferentes cargos: supervisor de droguerías, jefe de compras, subgerente, hasta ser designado como gerente

general en el año 2000. Hoy, con 34 años de vinculación a la empresa y 22 años en la gerencia, lidera operaciones en los departamentos de Cesar, La Guajira, Magdalena y los Santanderes.

Uno de sus mayores logros ha sido la expansión nacional de la empresa. En particular, destaca la apertura del distrito Bucaramanga, iniciada hace más de 15 años, y que se consolidó en 2022 con la apertura del CEDIS en esta ciudad, representando actualmente aproximadamente el 20% de la operación nacional de la compañía. El gerente Álvaro Tarazona atribuye su éxito a valores como la constancia, disciplina, liderazgo y un excelente manejo del talento humano. De hecho, muchos de los actuales jefes y directivos de la empresa han hecho carrera desde niveles operativos, lo que refleja una sólida cultura de desarrollo interno.

Figura 1. Ubicación de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. desde la óptica general de Google MAPS.



Fuente: Google Maps (2026).

Los elementos de identificación corporativa de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. permiten reconocer su identidad organizacional dentro del sector farmacéutico, proyectando una imagen de confianza, calidad y compromiso con la salud de la población.

En cuanto a la imagen corporativa, Éticos Serrano Gómez Ltda. cuenta con un logo institucional que representa su enfoque en la distribución de productos farmacéuticos y su compromiso con el bienestar de los usuarios. El diseño del logo incorpora elementos visuales asociados a la salud, transmitiendo valores como confianza, profesionalismo y responsabilidad. Asimismo, sus colores institucionales están orientados a reflejar solidez, credibilidad y cercanía con los clientes, lo cual

fortalece su posicionamiento en el sector. Este elemento gráfico se convierte en un símbolo representativo de la empresa, facilitando su reconocimiento tanto a nivel comercial como organizacional.

Figura 2.Logo de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2025). [archivo suministrado por la empresa].

Dentro de esta identidad también se encuentra el eslogan institucional “La confianza que tu salud necesita”, el cual complementa la imagen representada por el logo y comunica el compromiso de Éticos Serrano Gómez Ltda. con la calidad, la seguridad y el bienestar de la comunidad. De esta manera, el eslogan resume el propósito de la organización y refuerza la confianza que busca transmitir en la comercialización y distribución de productos relacionados con la salud.

El uniforme institucional de Éticos Serrano Gómez Ltda. constituye un elemento fundamental dentro de la identificación corporativa, ya que no solo permite la adecuada presentación del personal, sino que también garantiza el cumplimiento de normas de higiene, seguridad y profesionalismo en cada una de las áreas de trabajo. Su diseño varía según la función desempeñada (droguería, bodega y área administrativa), adaptándose a las necesidades específicas de cada entorno laboral, con el fin de proteger tanto al trabajador como a los productos, además de proyectar una imagen organizada y confiable ante los clientes y la comunidad en general.

El personal que labora en el área de droguería utiliza un uniforme compuesto por un pijama de color azul o gris oscuro, conformada por casaca y pantalón elaborados en material antifluido y de fácil limpieza. Este diseño favorece la higiene, disminuye el riesgo de contaminación y proporciona comodidad durante las jornadas laborales, las cuales suelen implicar permanecer de pie por largos periodos. El uniforme se complementa con tenis blancos de superficie lisa y cerrada, que facilitan su limpieza, contribuyen al mantenimiento de la asepsia del establecimiento y brindan mayor comodidad y soporte al trabajador durante el desarrollo de sus actividades.

Figura 3. Uniforme del área de droguería de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2025). [archivo suministrado por la empresa].

En el área de bodega, el uniforme está diseñado para combinar las condiciones de higiene propias del sector farmacéutico con los elementos de seguridad necesarios para el desarrollo de las labores logísticas. Está conformado por un pijama de color azul oscuro elaborada en material resistente y de fácil limpieza, la cual contribuye a prevenir la contaminación de los productos y brinda comodidad al trabajador. Asimismo, se utilizan botas de seguridad que protegen al personal frente a riesgos físicos, golpes, caídas y posibles accidentes ocasionados por la manipulación y almacenamiento de mercancías.

Figura 4. Uniforme del área de droguería de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2025). [archivo suministrado por la empresa].

El personal del área administrativa dispone de dos presentaciones de uniforme que mantienen una imagen institucional formal y profesional acorde con las funciones desempeñadas en oficina. Una de ellas está conformada por un pantalón de color marrón, una camisa beige de manga larga y zapatos cerrados en tonos oscuros, combinación que proyecta sobriedad, elegancia y una adecuada presentación personal. La segunda presentación incluye un pantalón negro de corte formal, una camisa de manga corta en color verde azulado oscuro y zapatos negros de vestir, ofreciendo una alternativa más cómoda para condiciones climáticas cálidas sin perder la formalidad requerida. En ambos casos, el uniforme contribuye a fortalecer la identidad corporativa de Éticos Serrano Gómez Ltda., transmitir una imagen organizada y generar confianza tanto en clientes como en colaboradores.

Figura 5. Uniforme del área administrativa de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2025). [archivo suministrado por la empresa].

1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA.

La historia de Éticos Serrano Gómez Ltda. permite conocer el proceso de crecimiento y transformación que ha experimentado la organización desde su creación hasta su consolidación en el mercado nacional. A lo largo de su trayectoria, la empresa ha atravesado diferentes cambios que han contribuido al fortalecimiento de sus operaciones y a la ampliación de su presencia dentro del sector farmacéutico colombiano.

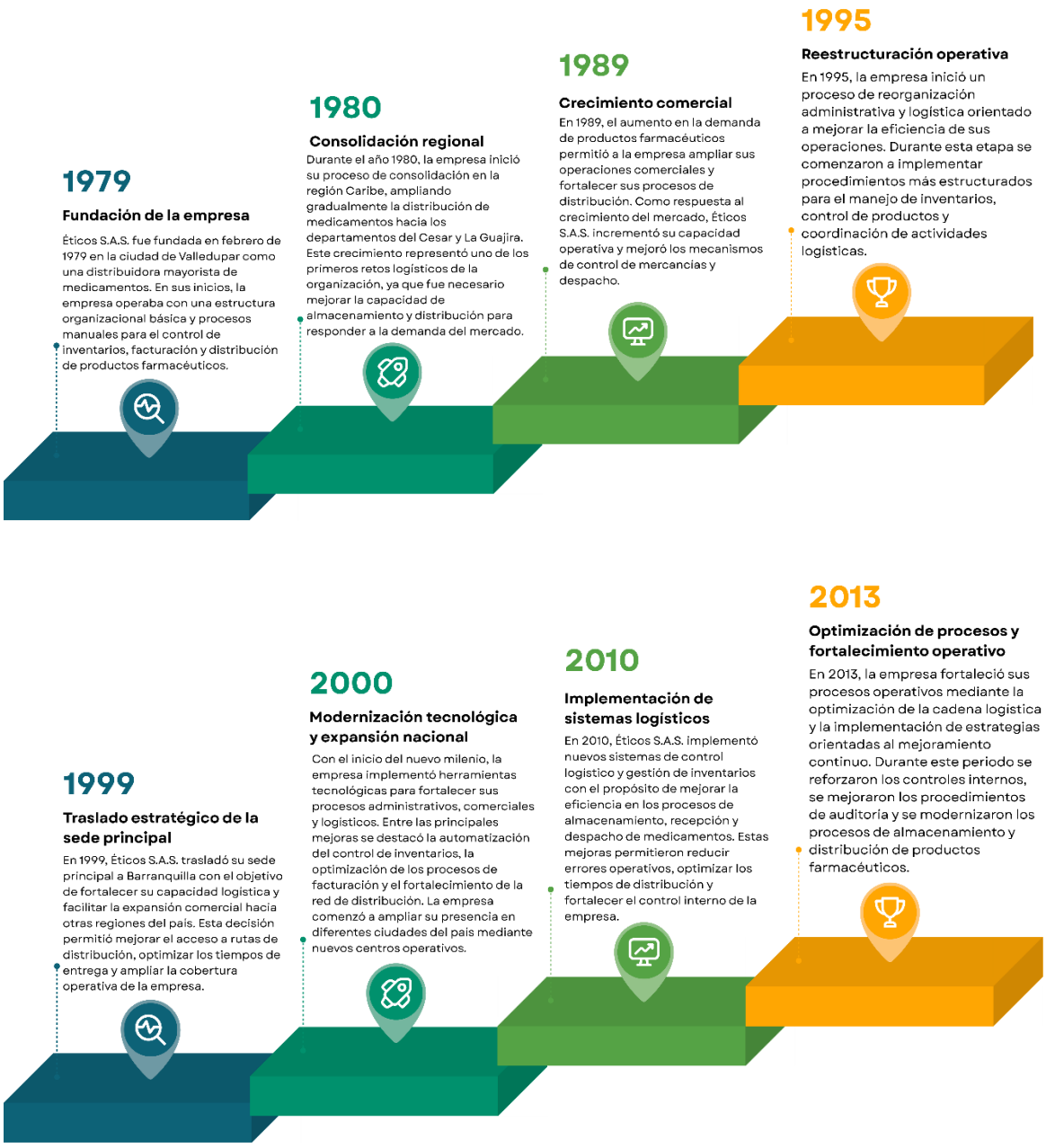
Éticos Serrano Gómez Ltda. fue fundada en febrero de 1979 en la ciudad de Valledupar, iniciando sus actividades como una distribuidora mayorista con el propósito de abastecer principalmente el departamento del Cesar y el sur de La

Guajira. En sus primeros años de funcionamiento, la empresa operaba con recursos limitados y una estructura organizacional básica, en la que predominaban los procesos manuales para la gestión de facturación, inventarios y control de operaciones. A pesar de estas condiciones iniciales, la empresa logró posicionarse progresivamente en el mercado regional gracias a la calidad de su servicio y al compromiso con sus clientes, lo que le permitió ampliar su cobertura hacia otras zonas de la región Caribe. Un momento determinante en su desarrollo se presentó en 1990, cuando la empresa fue adquirida por nuevos propietarios, quienes impulsaron cambios significativos en su orientación estratégica. Como parte de este proceso de transformación, en 1998 se decidió trasladar la sede principal a la ciudad de Barranquilla, con el objetivo de fortalecer la capacidad logística, facilitar la expansión comercial hacia otras regiones del país y mejorar la eficiencia operativa. Este cambio estuvo acompañado por la implementación de procesos más estructurados, orientados a la estandarización de las actividades, el control de inventarios y la optimización del servicio al cliente, sentando así las bases para el crecimiento sostenido de la organización.

Posteriormente, en el año 2000, la empresa experimentó un proceso de modernización impulsado por la incorporación de herramientas tecnológicas que permitieron automatizar sus operaciones y mejorar su desempeño. Este avance facilitó la expansión de sus actividades hacia el ámbito nacional, fortaleció su presencia en el mercado y permitió ampliar su red de distribución mediante la creación de centros operativos en diferentes ciudades del país.

En la actualidad, Éticos Serrano Gómez Ltda. se posiciona como una empresa consolidada en el sector farmacéutico, caracterizada por su capacidad operativa, cobertura nacional y compromiso con la calidad en la distribución de productos. Su crecimiento también se refleja en la comercialización de más de 14.000 referencias de medicamentos, insumos y productos de cuidado personal. A esto se suma la relación comercial con importantes laboratorios farmacéuticos y una amplia capacidad para llegar a sus clientes mediante diferentes canales de distribución, entre ellos droguerías, dispensarios institucionales y ventas mayoristas. De esta manera, la compañía continúa trabajando en el fortalecimiento de sus procesos y en la búsqueda de una mayor eficiencia, manteniendo su propósito de contribuir al bienestar y la protección de la salud mediante la oferta de productos a precios competitivos y un servicio orientado a la calidad.

Figura 6. Historia y Evolución de la Empresa.


1979
Fundación de la empresa
Éticos S.A.S. fue fundada en febrero de 1979 en la ciudad de Valledupar como una distribuidora mayorista de medicamentos. En sus inicios, la empresa operaba con una estructura organizacional básica y procesos manuales para el control de inventarios, facturación y distribución de productos farmacéuticos.
1980
Consolidación regional
Durante el año 1980, la empresa inició su proceso de consolidación en la región Caribe, ampliando gradualmente la distribución de medicamentos hacia los departamentos del Cesar y La Guajira. Este crecimiento representó uno de los primeros retos logísticos de la organización, ya que fue necesario mejorar la capacidad de almacenamiento y distribución para responder a la demanda del mercado.
1989
Crecimiento comercial
En 1989, el aumento en la demanda de productos farmacéuticos permitió a la empresa ampliar sus operaciones comerciales y fortalecer sus procesos de distribución. Como respuesta al crecimiento del mercado, Éticos S.A.S. incrementó su capacidad operativa y mejoró los mecanismos de control de mercancías y despacho.
1995
Reestructuración operativa
En 1995, la empresa inició un proceso de reorganización administrativa y logística orientado a mejorar la eficiencia de sus operaciones. Durante esta etapa se comenzaron a implementar procedimientos más estructurados para el manejo de inventarios, control de productos y coordinación de actividades logísticas.
1999
Traslado estratégico de la sede principal
En 1999, Éticos S.A.S. trasladó su sede principal a Barranquilla con el objetivo de fortalecer su capacidad logística y facilitar la expansión comercial hacia otras regiones del país. Esta decisión permitió mejorar el acceso a rutas de distribución, optimizar los tiempos de entrega y ampliar la cobertura operativa de la empresa.
2000
Modernización tecnológica y expansión nacional
Con el inicio del nuevo milenio, la empresa implementó herramientas tecnológicas para fortalecer sus procesos administrativos, comerciales y logísticos. Entre las principales mejoras se destacó la automatización del control de inventarios, la optimización de los procesos de facturación y el fortalecimiento de la red de distribución. La empresa comenzó a ampliar su presencia en diferentes ciudades del país mediante nuevos centros operativos.
2010
Implementación de sistemas logísticos
En 2010, Éticos S.A.S. implementó nuevos sistemas de control logístico y gestión de inventarios con el propósito de mejorar la eficiencia en los procesos de almacenamiento, recepción y despacho de medicamentos. Estas mejoras permitieron reducir errores operativos, optimizar los tiempos de distribución y fortalecer el control interno de la empresa.
2013
Optimización de procesos y fortalecimiento operativo
En 2013, la empresa fortaleció sus procesos operativos mediante la optimización de la cadena logística y la implementación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo. Durante este periodo se reforzaron los controles internos, se mejoraron los procedimientos de auditoría y se modernizaron los procesos de almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos.



Fuente: Elaboración propia (2026).

Al analizar la historia de Éticos Serrano Gómez Ltda., se observa una trayectoria marcada por el crecimiento y la consolidación dentro del sector farmacéutico colombiano. Desde la perspectiva de la practicante, este proceso demuestra la capacidad de la empresa para mantenerse en un mercado exigente y adaptarse a los cambios que se han presentado a lo largo de los años. Su evolución no puede

entenderse únicamente desde la expansión comercial, ya que cada etapa de crecimiento también ha implicado mayores exigencias en la organización y el control de sus procesos internos.

En este sentido, la historia de la empresa permite reconocer que su permanencia en el mercado ha estado acompañada de transformaciones importantes en su estructura y funcionamiento. Sin embargo, crecer también supone enfrentar nuevos retos. El aumento de las operaciones, la cobertura y las responsabilidades hace necesario fortalecer continuamente áreas como logística, administración y auditoría. Por ello, la trayectoria de Éticos Serrano Gómez Ltda. refleja logros importantes, pero también evidencia que el crecimiento empresarial debe ir acompañado de procesos cada vez más organizados, eficientes y acordes con las necesidades de la organización.

En relación con lo anterior, la línea del tiempo permite observar de manera más concreta cómo se ha desarrollado ese proceso de evolución a través de los principales acontecimientos que han marcado la trayectoria de Éticos Serrano Gómez Ltda. Cada uno de estos momentos representa una etapa dentro del crecimiento de la empresa y permite comprender que su posición actual es el resultado de un proceso construido progresivamente.

Desde una mirada crítica, los acontecimientos presentados en la línea del tiempo no deben interpretarse solamente como una sucesión de logros, sino como hechos que también han generado nuevas necesidades y desafíos para la organización. A medida que la empresa ha avanzado, sus procesos se han vuelto más amplios y complejos, lo que exige mayor coordinación, seguimiento y control. Por esta razón, la línea del tiempo complementa el análisis de la historia empresarial, ya que permite relacionar el crecimiento alcanzado con la necesidad de fortalecer continuamente los procesos internos. Desde la perspectiva de la practicante, esta evolución demuestra que el verdadero reto para Éticos Serrano Gómez Ltda. no consiste únicamente en continuar creciendo, sino en lograr que sus procesos administrativos, logísticos y de auditoría evolucionen de manera paralela y contribuyan a sostener ese crecimiento en el tiempo.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.

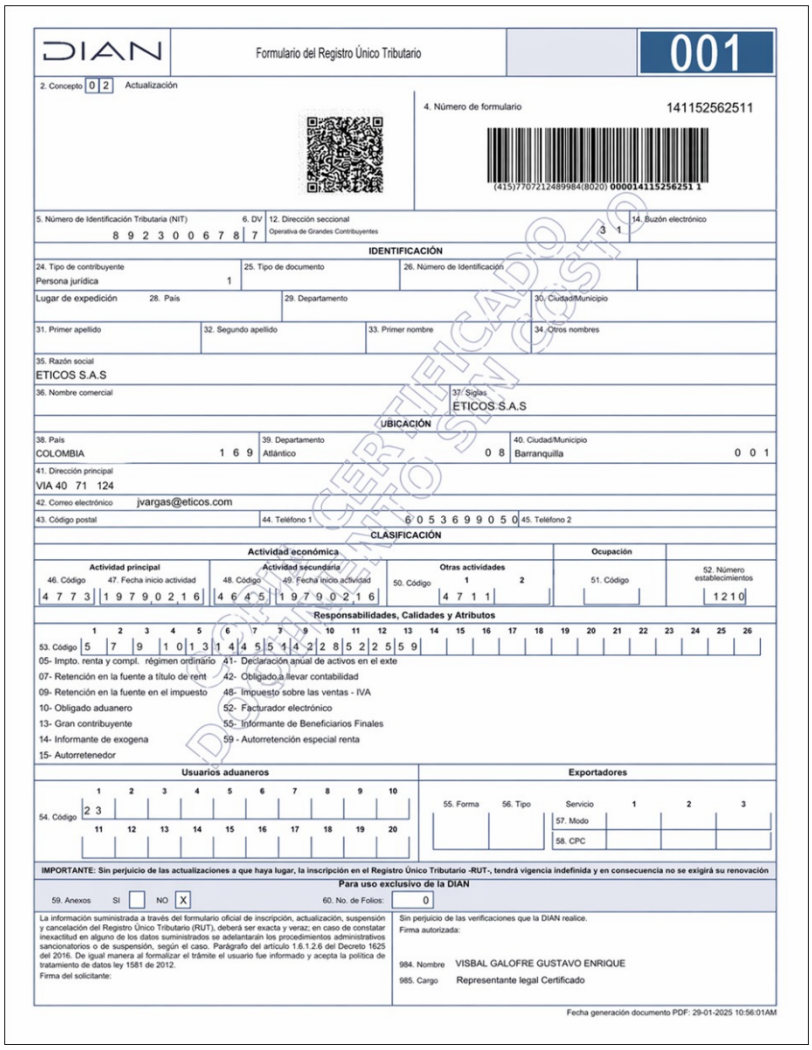
La empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. se dedica principalmente a la comercialización al por menor y al por mayor de productos farmacéuticos, cosméticos y artículos de tocador, tanto en establecimientos especializados (droguerías) como en canales de distribución a nivel nacional. Su objeto económico comprende la distribución, importación, exportación y venta de medicamentos, productos de higiene personal, cosméticos, dispositivos médicos y artículos de cuidado personal. Además, desarrolla actividades complementarias relacionadas

con la gestión logística y comercialización de productos de consumo masivo en el sector salud y belleza.

Código CIIU (según el RUT): 4773 – Comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador en establecimientos especializados.

RUT: Inscrito ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) bajo el NIT 892300678-7.

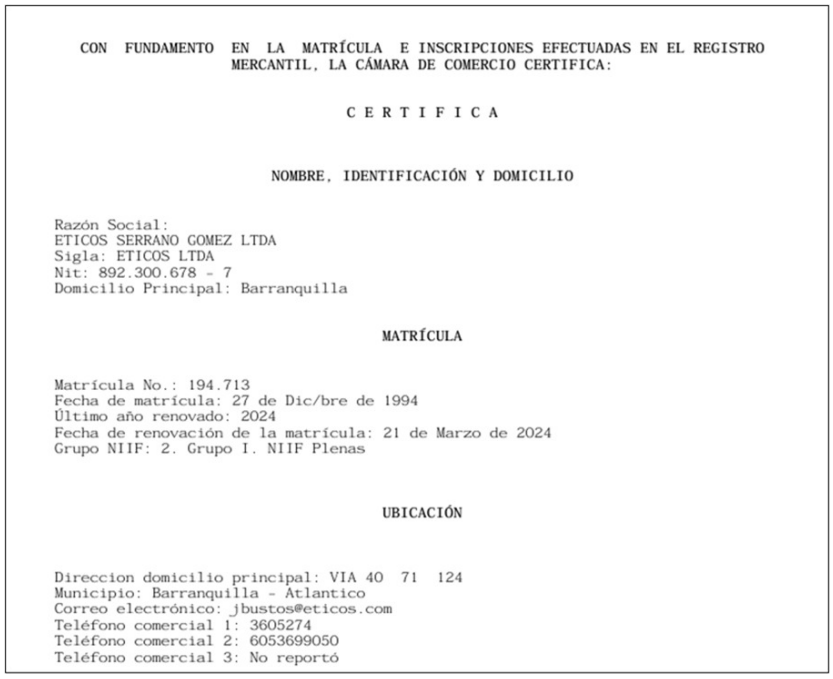
Figura 7. Registro Único Tributario (RUT) de Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [archivo suministrado por la empresa].

La empresa se encuentra debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Barranquilla, con matrícula No. 194.713. Este registro acredita su existencia legal y su representación vigente, garantizando que cumple con las obligaciones mercantiles exigidas por la ley colombiana.

Figura 8. Certificado de matrícula mercantil – Cámara de Comercio de Barranquilla



CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

C E R T I F I C A

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón Social:
ETICOS SERRANO GOMEZ LTDA
Sigla: ETICOS LTDA
Nit: 892.300.678 - 7
Domicilio Principal: Barranquilla

MATRÍCULA

Matrícula No.: 194.713
Fecha de matrícula: 27 de Dic/bre de 1994
Último año renovado: 2024
Fecha de renovación de la matrícula: 21 de Marzo de 2024
Grupo NIIF: 2. Grupo I. NIIF Plenas

UBICACIÓN

Direccion domicilio principal: VIA 40 71 124
Municipio: Barranquilla - Atlantico
Correo electrónico: jbustos@eticos.com
Teléfono comercial 1: 3605274
Teléfono comercial 2: 6053699050
Teléfono comercial 3: No reportó

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [archivo suministrado por la empresa].

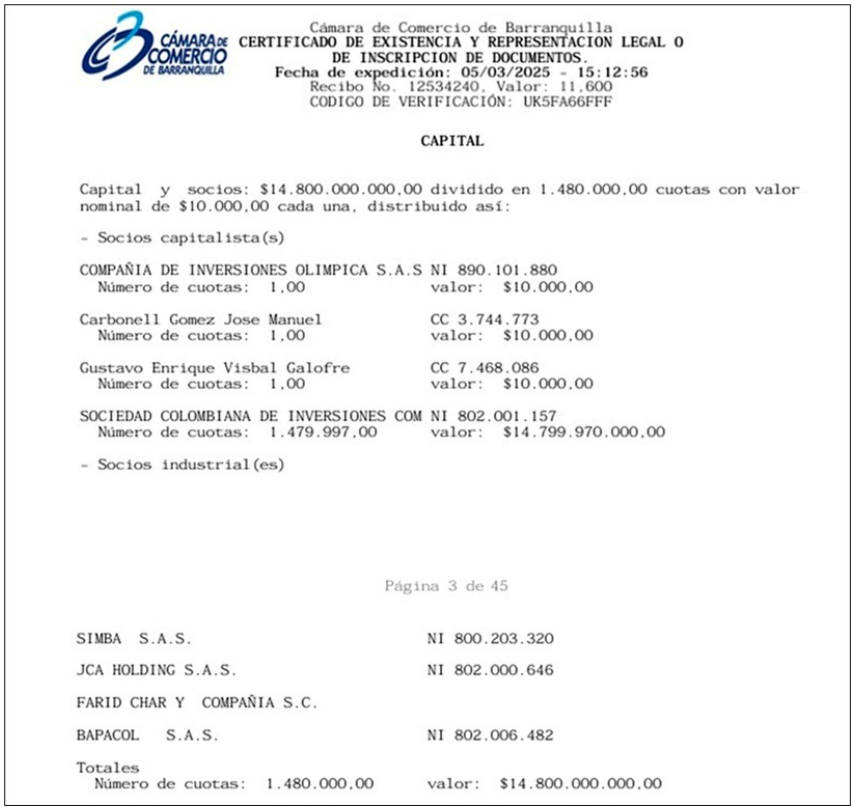
De acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal, el capital de la empresa es de naturaleza privada, debido a que está conformado por aportes de sociedades comerciales y personas naturales, sin participación de entidades públicas. El capital social registrado asciende a $14.800.000.000, dividido en 1.480.000 cuotas con un valor nominal de $10.000 cada una. La mayor participación corresponde a la Sociedad Colombiana de Inversiones, titular de 1.479.997 cuotas, mientras que las tres cuotas restantes se distribuyen entre otros socios. Por esta razón, la empresa se clasifica como una organización de capital privado y no de capital público o mixto.

Por otro lado, su forma jurídica es sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), anteriormente constituida como sociedad limitada (ETICOS Serrano Gómez Ltda), habiendo adoptado la nueva forma societaria para ampliar su estructura empresarial y su capacidad operativa. Éticos Serrano Gómez Ltda. se clasifica como una empresa grande, dada su facturación anual superior a los cien mil millones de pesos colombianos y su extensa red de operaciones comerciales.

Su actividad económica se desarrolla a nivel nacional, con presencia en distintos departamentos del país. La empresa opera como una cadena de droguerías y distribuidora mayorista, suministrando medicamentos y productos de consumo al sector salud y al público en general. Aunque los detalles de la composición accionaria no son de carácter público, se conoce que el capital es de origen privado, conformado por aportes de los socios fundadores y accionistas colombianos. El patrimonio neto estimado de la empresa supera los 170.000 millones de pesos colombianos, reflejando una sólida posición financiera dentro del sector farmacéutico y comercial del país.

Éticos Serrano Gómez Ltda. se ha consolidado como una de las principales compañías del sector farmacéutico en Colombia. Su reputación se sustenta en más de cuatro décadas de experiencia en el mercado, garantizando la distribución eficiente de medicamentos y productos de bienestar. La empresa combina su compromiso con la salud y el bienestar de los consumidores con prácticas empresariales sostenibles, innovación logística y la expansión constante de sus líneas de productos.

Figura 9. Certificado de existencia y representación legal.



Cámara de Comercio de Barranquilla
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.
Fecha de expedición: 05/03/2025 - 15:12:56
Recibo No. 12534240, Valor: 11,600
CODIGO DE VERIFICACIÓN: UK5FA66FFF

CAPITAL

Capital y socios: $14.800.000.000,00 dividido en 1.480.000,00 cuotas con valor nominal de $10.000,00 cada una, distribuido así:

- Socios capitalista(s)

COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S NI 890.101.880
Número de cuotas: 1,00 valor: $10.000,00

Carbonell Gomez Jose Manuel CC 3.744.773
Número de cuotas: 1,00 valor: $10.000,00

Gustavo Enrique Visbal Galofre CC 7.468.086
Número de cuotas: 1,00 valor: $10.000,00

SOCIEDAD COLOMBIANA DE INVERSIONES COM NI 802.001.157
Número de cuotas: 1.479.997,00 valor: $14.799.970.000,00

- Socios industrial(es)

Página 3 de 45

SIMBA S.A.S. NI 800.203.320

JCA HOLDING S.A.S. NI 802.000.646

FARID CHAR Y COMPAÑIA S.C.

BAPACOL S.A.S. NI 802.006.482

Totales
Número de cuotas: 1.480.000,00 valor: $14.800.000.000,00

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [archivo suministrado por la empresa].

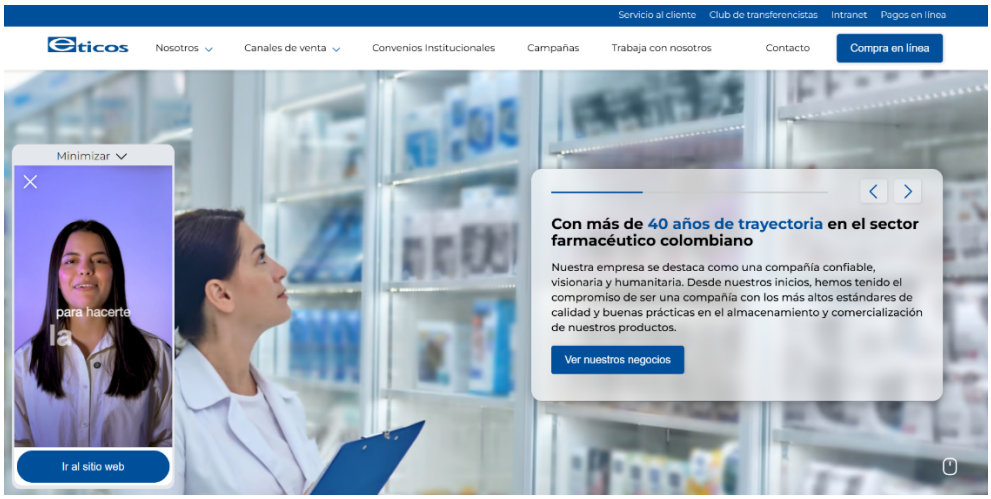
1.3 REDES SOCIALES CON LAS CUALES CUENTA LA EMPRESA.

La presencia digital de Éticos Serrano Gómez Ltda. se desarrolla a través de diferentes canales que permiten brindar información sobre la empresa y mantener contacto con sus usuarios. Durante la revisión realizada se identificaron como canales oficiales la página web y la red social Instagram. Cada uno cumple una función particular dentro de la comunicación de la organización, ya que la página web concentra información institucional, comercial y de atención, mientras que Instagram permite compartir contenido de manera más visual y generar una interacción más cercana con sus seguidores.

A continuación, se presentan los canales digitales identificados, junto con su respectiva dirección, una captura del perfil o sitio oficial y una breve descripción de su función.

1.3.1 Página web. La página web oficial de Éticos Serrano Gómez Ltda. es el principal canal digital de información y atención al usuario, ya que reúne en un solo espacio los diferentes servicios, productos y procesos que ofrece la organización. Mediante este portal, los usuarios pueden conocer la historia de la empresa, su misión, visión, principios corporativos y cobertura a nivel nacional, además de acceder a información relacionada con el portafolio de medicamentos, dispositivos médicos y demás líneas de negocio. Asimismo, el sitio web permite el ingreso al portal de ventas, la consulta de convenios, la localización de sedes y puntos de atención, el acceso a canales de servicio al cliente y la gestión de diferentes solicitudes, convirtiéndose en una herramienta que facilita la comunicación entre la empresa y sus clientes, optimiza la prestación del servicio y fortalece la presencia institucional de Éticos Serrano Gómez Ltda. en los medios digitales. Dirección: https://www.eticos.com/

Figura 10. Página web oficial de Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos S.A.S. (2026). Disponible en: https://www.eticos.com/

1.3.2 Instagram. La cuenta oficial de Instagram de Éticos Serrano Gómez Ltda. representa uno de los principales canales de comunicación utilizados por la empresa para interactuar con sus seguidores y fortalecer su posicionamiento en las redes sociales. A través de esta plataforma, la organización comparte contenido relacionado con campañas institucionales, actividades corporativas, jornadas de salud, información sobre productos, servicios, promociones y recomendaciones de interés para los usuarios. Del mismo modo, este medio permite mantener una comunicación más cercana y dinámica con clientes y comunidad en general mediante publicaciones, historias, comentarios y mensajes directos, favoreciendo la interacción inmediata y el fortalecimiento de la imagen corporativa. La presencia de Éticos Serrano Gómez Ltda. en Instagram también contribuye a incrementar la visibilidad de la empresa, generar mayor reconocimiento de marca y mantener informados a sus diferentes públicos sobre las novedades y actividades desarrolladas por la organización. Dirección: https://www.instagram.com/eticosas/

Figura 11. Cuenta oficial de Instagram de Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). Disponible en: https://www.instagram.com/eticosas/

A partir de la información presentada en la tabla anterior, se observa que la página web e Instagram cumplen funciones diferentes dentro de la presencia digital de Éticos Serrano Gómez Ltda. Mientras Instagram se orienta principalmente a la publicación de contenido y a la interacción con los usuarios, la página web ofrece

información más amplia sobre la empresa y facilita el acceso a diferentes servicios y canales de atención.

En Instagram, Éticos Serrano Gómez Ltda. comparte publicaciones relacionadas con sus actividades, información institucional y otros contenidos de interés para sus seguidores. La interacción se realiza mediante las herramientas disponibles en la plataforma, como los comentarios, las reacciones y los mensajes directos. De esta manera, los usuarios pueden interactuar con las publicaciones y establecer contacto con la empresa a través de los medios habilitados en la red social.

Por su parte, en el sitio web de Éticos Serrano Gómez Ltda. cuenta con un apartado de contacto en el que los usuarios pueden registrar su información para recibir atención por parte de la empresa. En este espacio se solicita identificar el tipo de usuario, como canal distributivo, canal institucional o cliente de droguería, entre otros, lo cual facilita la canalización de solicitudes, inquietudes, quejas, reclamos o requerimientos específicos de acuerdo con el perfil del cliente.

La empresa dispone igualmente de una sección enfocada en ventas comerciales, dirigida a clientes como mayoristas, droguerías y cadenas institucionales. A través de este canal se brinda información relacionada con las soluciones comerciales ofrecidas por la empresa y las alternativas disponibles de acuerdo con las necesidades de sus clientes.

En el apartado de preguntas frecuentes se indica que, para acceder a determinadas funcionalidades, es necesario contar con credenciales de ingreso suministradas por el área correspondiente de Éticos Serrano Gómez Ltda. Estas permiten el acceso al portal de ventas, dirigido a clientes autorizados, quienes pueden consultar precios, realizar pedidos, verificar estados de cuenta y acceder a otra información relacionada con su actividad comercial.

Asimismo, la página web incluye información sobre los convenios establecidos con entidades públicas y privadas para la dispensación de medicamentos e insumos médicos. A través de estos acuerdos, diferentes organizaciones pueden acceder a los servicios de la empresa bajo las condiciones establecidas. El sitio también presenta testimonios de clientes relacionados con aspectos como la calidad del servicio, la eficiencia en los despachos y la atención recibida.

Finalmente, en la sección “Quiénes somos”, la empresa informa sobre su trayectoria y su amplio portafolio de productos. A su vez, en el apartado “Ética y cumplimiento” se presentan lineamientos relacionados con la integridad, la transparencia y el cumplimiento normativo que orientan las relaciones de la organización con sus diferentes grupos de interés.

De esta manera, los dos canales digitales se complementan entre sí. Instagram favorece una comunicación más visual e interactiva, mientras que la página web

concentra información institucional y ofrece herramientas de atención y gestión para los diferentes tipos de usuarios de Éticos Serrano Gómez Ltda.

1.4 MISIÓN DE LA EMPRESA.

“Somos un grupo humano dedicado a proteger la salud a través de la comercialización de productos que proporcionan bienestar, ofreciendo a la comunidad calidad, seguridad y economía, con un equipo humano comprometido con la excelencia operacional para el bienestar de los empleados, clientes, proveedores y accionistas”.

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2025). Recuperado el 11 de septiembre de 2026, de https://www.eticos.com/

La misión de Éticos Serrano Gómez Ltda. expresa una clara orientación hacia la protección de la salud y el bienestar, aspectos que constituyen la esencia del sector farmacéutico y que se alinean con su objeto económico, centrado en la comercialización de productos farmacéuticos, cosméticos y de cuidado personal. Esta formulación refleja una vocación de servicio social, pues no se limita únicamente a la obtención de beneficios económicos, sino que proyecta un compromiso ético con la comunidad, en coherencia con los valores propios de las organizaciones que operan en el ámbito de la salud.

De acuerdo con Fred R. David (2013), en su obra Conceptos de Administración Estratégica, la misión es una declaración duradera que define el propósito esencial de una organización, destacando lo que la diferencia de otras del mismo sector. En este sentido, la misión de Éticos Serrano Gómez Ltda. cumple con dicho principio, pues deja en claro su razón de ser: proteger la salud mediante productos de calidad, mientras consolida su identidad como una empresa comprometida con el bienestar colectivo.

De igual modo, Peter Drucker (1973) plantea que la misión de una empresa debe centrarse en el cliente, ya que es este quien determina la esencia del negocio. La misión de Éticos Serrano Gómez Ltda. responde plenamente a esta premisa, pues enfatiza su papel en la satisfacción de las necesidades de salud de la comunidad, destacando la confianza, la calidad y la accesibilidad como pilares fundamentales de su gestión. Por su parte, Idalberto Chiavenato (1979) afirma que la misión debe ser clara, inspiradora y comprensible, de modo que todos los miembros de la organización puedan identificarse con ella. En el caso de Éticos Serrano Gómez Ltda., su misión comunica de manera efectiva los valores de compromiso, excelencia y responsabilidad social, lo que fortalece el sentido de pertenencia y motiva al talento humano hacia el logro de los objetivos corporativos.

Tabla 1. Cuadro comparativo según autores – Misión de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO SEGÚN AUTORES		
Fred R. David (2013).	**Peter Drucker (1973).**	**Idalberto Chiavenato (1979).**
La misión es una declaración duradera que define el propósito esencial de la organización y la diferencia de otras. En el caso de Éticos Serrano Gómez Ltda., su misión cumple con este planteamiento al expresar claramente su razón de ser: proteger la salud mediante la comercialización de productos de calidad, consolidando su identidad como una empresa comprometida con el bienestar colectivo.	La misión debe centrarse en el cliente, ya que este determina la naturaleza del negocio. La misión de Éticos Serrano Gómez Ltda. se ajusta a esta perspectiva al enfocarse en la satisfacción de las necesidades de salud de la comunidad, destacando la calidad, la seguridad y la accesibilidad como elementos fundamentales de su servicio.	La misión debe ser clara, inspiradora y comprensible para todos los miembros de la organización. En Éticos Serrano Gómez Ltda., su misión comunica valores como el compromiso, la excelencia operacional y la responsabilidad social, lo cual fortalece el sentido de pertenencia y orienta al talento humano hacia el logro de los objetivos empresariales.

Fuente Elaboración propia (2026).

A partir de los planteamientos de Fred R. David (2013), Peter Drucker (1973) e Idalberto Chiavenato (1979), se puede evidenciar que la misión empresarial cumple un papel fundamental al definir el propósito de la organización, orientar su enfoque hacia el cliente y fortalecer la identidad interna de la empresa. En este sentido, se está de acuerdo con los autores, ya que sus enfoques se complementan entre sí y permiten comprender la misión como un elemento estratégico integral.

En relación con Éticos Serrano Gómez Ltda., se observa que su misión se ajusta a estos planteamientos, ya que no solo define su razón de ser, como lo propone David (2013), sino que también incorpora un enfoque claro hacia la satisfacción de las necesidades de salud de la comunidad, tal como lo plantea Drucker (1973). Asimismo, se evidencia que la misión es comprensible e inspiradora para el talento humano, alineándose con lo expuesto por Chiavenato (1979).

Teniendo en cuenta la importancia de los procesos logísticos dentro de la actividad económica de Éticos Serrano Gómez Ltda., se propone fortalecer la misión incorporando de manera más explícita elementos relacionados con la eficiencia operativa, la distribución oportuna y el control logístico, aspectos fundamentales en el sector farmacéutico.

1.4.1 Misión propuesta. “Somos un grupo humano dedicado a proteger la salud a través de la comercialización y distribución eficiente de productos que proporcionan bienestar, ofreciendo a la comunidad calidad, seguridad y economía, mediante procesos logísticos y operativos orientados a la excelencia, con un equipo humano comprometido con la satisfacción de empleados, clientes, proveedores y accionistas”.

La mejora propuesta busca incorporar de manera más clara el enfoque logístico y operativo dentro de la misión empresarial, debido a que estas actividades representan un componente fundamental en el funcionamiento de Éticos Serrano Gómez Ltda. Al incluir términos como “distribución eficiente”, “procesos logísticos” y “operativos orientados a la excelencia”, la misión refleja de forma más precisa la realidad de la empresa y su papel dentro del sector farmacéutico.

Asimismo, esta modificación permite evidenciar la importancia del control de inventarios, la eficiencia en la distribución y la optimización de los procesos internos como factores clave para garantizar la disponibilidad oportuna de los productos y fortalecer la satisfacción del cliente. De esta manera, la misión no solo mantiene su enfoque en la salud y el bienestar, sino que también integra aspectos estratégicos relacionados con la competitividad y el mejoramiento continuo de la organización.

1.5 VISIÓN DE LA EMPRESA.

“Seremos innovadores, liderando el sistema de comercialización y distribución de productos que proporcionan bienestar a la comunidad, excediendo las expectativas de clientes y proveedores, contando con un equipo humano responsable y comprometido, que garantice la excelencia operacional con responsabilidad social y brindando un adecuado retorno a los socios”.

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (s. f.). Recuperado el 11 de septiembre de 2026, de https://www.eticos.com/

Esta declaración representa una proyección clara, coherente y estratégicamente orientada del futuro deseado por la empresa, en la que se evidencia una visión integral del desarrollo organizacional. El contenido de la visión de Éticos Serrano Gómez Ltda. refleja un compromiso genuino con la innovación, entendida no solo como la incorporación de nuevas tecnologías o procesos, sino como una actitud permanente de mejora continua que impulsa la competitividad y la adaptación a los cambios del entorno del sector farmacéutico.

Por su parte, Peter Senge (1990), en La Quinta Disciplina, explica que una visión compartida “es aquella que genera compromiso genuino en lugar de simple obediencia, al conectar las aspiraciones personales con las metas organizacionales”. Este principio se ve reflejado en la visión de Éticos Serrano

Gómez Ltda., que integra el compromiso del equipo humano como eje central del crecimiento corporativo, asegurando así una dirección estratégica participativa y motivadora.

Asimismo, Stephen P. Robbins (2017) plantea que la visión debe ser “una declaración breve y motivadora del estado futuro que la organización busca alcanzar”. La formulación de Éticos Serrano Gómez Ltda. cumple con ello, ya que es clara, positiva y orientada hacia la mejora continua, inspirando confianza tanto dentro como fuera de la organización.

Finalmente, Henry Mintzberg (1994) sostiene que la visión estratégica “no debe ser vista como una predicción rígida, sino como una orientación dinámica que permita a la organización adaptarse a los cambios del entorno”. Este enfoque resulta especialmente relevante para Éticos Serrano Gómez Ltda., cuya visión integra la innovación y la flexibilidad estratégica como ejes centrales de su desarrollo.

Tabla 2. Cuadro comparativo según autores – Visión de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO SEGÚN AUTORES		
Peter Senge (1990). La visión compartida genera compromiso genuino al conectar las aspiraciones individuales con los objetivos organizacionales. En Éticos Serrano Gómez Ltda., este enfoque se refleja en la integración del equipo humano como eje fundamental del crecimiento empresarial, promoviendo una cultura organizacional participativa y orientada al logro colectivo.	**Stephen P. Robbins (2017).** La visión debe ser una declaración clara, breve y motivadora del futuro deseado. La visión de Éticos Serrano Gómez Ltda. cumple con este planteamiento al proyectarse como una empresa innovadora y líder en la comercialización y distribución de productos, transmitiendo confianza y estratégica tanto a nivel interno como externo.	**Henry Mintzberg (1994).** La visión estratégica debe entenderse como una orientación flexible que permita la adaptación a los cambios del entorno. En este sentido, Éticos Serrano Gómez Ltda. incorpora la innovación y la mejora continua como pilares fundamentales, lo que le permite mantener su competitividad en un sector dinámico como el farmacéutico.

Fuente: Elaboración propia (2026).

A partir de los planteamientos de Peter Senge (1990), Stephen P. Robbins (2017) y Henry Mintzberg (1994), se puede evidenciar que la visión empresarial constituye una herramienta estratégica orientada a proyectar el futuro de la organización,

generar compromiso en el talento humano y permitir la adaptación a los cambios del entorno. En este sentido, se está de acuerdo con los autores, ya que sus enfoques se complementan al destacar la importancia de una visión clara, motivadora y flexible dentro de la gestión organizacional.

En relación con Éticos Serrano Gómez Ltda., se observa que su visión se encuentra bien estructurada y alineada con dichos planteamientos teóricos, debido a que proyecta liderazgo, innovación y excelencia operacional dentro del sector farmacéutico. Asimismo, integra el compromiso del talento humano como eje fundamental del crecimiento organizacional, promoviendo una cultura empresarial orientada al mejoramiento continuo y a la satisfacción de clientes y proveedores.

De igual manera, la visión evidencia un enfoque estratégico flexible que le permite a la empresa adaptarse a los cambios del entorno y fortalecer su competitividad en un sector altamente dinámico. Además, incorpora elementos relacionados con la distribución y la excelencia operacional, aspectos fundamentales dentro de los procesos logísticos y administrativos desarrollados por la organización.

Por lo anterior, se considera que la visión de Éticos Serrano Gómez Ltda. responde adecuadamente a las necesidades y objetivos estratégicos de la empresa, reflejando una proyección organizacional sólida, innovadora y orientada al crecimiento sostenible.

1.6 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.

En el contexto de Éticos Serrano Gómez Ltda., los objetivos organizacionales se encuentran estrechamente relacionados con su actividad económica, centrada en la distribución de productos farmacéuticos. Por ello, dichos objetivos están orientados principalmente al fortalecimiento de los procesos logísticos, la optimización del control de inventarios y la mejora continua en la calidad del servicio prestado a sus clientes. Esto resulta fundamental en un sector altamente regulado, donde la precisión, la trazabilidad y la eficiencia operativa son factores críticos de éxito.

En este sentido, los principales objetivos organizacionales de la empresa son los siguientes:

Optimizar los procesos logísticos mediante la mejora continua de las actividades de recepción, almacenamiento y despacho de mercancía, garantizando condiciones adecuadas de manejo y conservación de los productos.

Reducir los errores en el manejo de inventarios, especialmente en lo relacionado con la verificación de lotes, fechas de vencimiento y control de existencias, con el fin de minimizar pérdidas y asegurar la confiabilidad de la información.

Fortalecer los mecanismos de control interno a través de la implementación de auditorías periódicas y procedimientos estandarizados que permitan detectar y corregir inconsistencias en los procesos operativos.

Mejorar la calidad del servicio al cliente, asegurando la entrega oportuna de los pedidos y el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en el sector farmacéutico.

Incrementar la eficiencia operativa mediante la aplicación de estrategias de mejora continua que optimicen el uso de los recursos disponibles y reduzcan tiempos innecesarios en los procesos.

Promover el desarrollo del talento humano a través de programas de capacitación y formación, orientados a fortalecer las competencias del personal y mejorar su desempeño dentro de la organización.

Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector farmacéutico, asegurando que todos los procesos se realicen bajo estándares de calidad, seguridad y legalidad.

Fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado nacional, mediante la innovación en sus procesos logísticos y administrativos, así como la implementación de buenas prácticas organizacionales.

Tabla 3. Cuadro comparativo según autores - Objetivos de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO SEGÚN AUTORES		
Gary Hamel (1994).	**Jim Collins (2001).**	**Edgar Schein (1985).**
Los objetivos organizacionales deben enfocarse en crear capacidades y competencias clave que permitan a la empresa adaptarse y competir en un entorno cambiante y competitivo.	Los objetivos organizacionales deben ser a largo plazo, enfocados en alcanzar la excelencia operativa y el crecimiento sostenible, siendo desafiantes pero alcanzables.	Los objetivos organizacionales no solo deben ser medibles, sino que deben estar alineados con la cultura organizacional y ser capaces de transformar la mentalidad y el comportamiento de los empleados.

Fuente: Elaboración propia (2026).

A partir de los planteamientos de Gary Hamel (1994), Jim Collins (2001) y Edgar Schein (1985), se puede evidenciar que los objetivos organizacionales no solo deben orientarse al cumplimiento de metas específicas, sino también al fortalecimiento de capacidades competitivas, al crecimiento sostenible y al desarrollo de una cultura organizacional sólida. En este sentido, se está de acuerdo con los autores, ya que sus enfoques permiten comprender los objetivos como herramientas estratégicas fundamentales para el desempeño integral de la empresa.

En relación con Éticos Serrano Gómez Ltda., se observa que sus objetivos organizacionales se encuentran bien estructurados y alineados con los planteamientos teóricos de los autores mencionados, debido a que están orientados al fortalecimiento de los procesos logísticos, la optimización del control de inventarios, la mejora continua y el desarrollo del talento humano. Estos aspectos contribuyen significativamente al mejoramiento de la eficiencia operativa y al fortalecimiento de la competitividad empresarial dentro del sector farmacéutico.

Asimismo, los objetivos reflejan una orientación estratégica enfocada en la calidad del servicio, el cumplimiento de la normatividad vigente y la implementación de buenas prácticas organizacionales, elementos fundamentales para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa en un entorno altamente competitivo y dinámico. De igual manera, se evidencia concordancia con lo expuesto por Hamel (1994), al promover capacidades organizacionales competitivas; con Collins (2001), al orientarse hacia la excelencia operativa y el crecimiento sostenible; y con Schein (1985), al incorporar el fortalecimiento del talento humano y la cultura organizacional como parte fundamental del desarrollo empresarial.

No obstante, se considera pertinente fortalecer el seguimiento y control de dichos objetivos mediante la implementación de indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés *Key Performance Indicators*), especialmente en áreas relacionadas con los procesos logísticos, el control de inventarios, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Por lo anterior, se propone como mejora el diseño e implementación de indicadores de gestión que permitan medir de manera precisa el cumplimiento de los objetivos organizacionales, facilitar la toma de decisiones estratégicas y contribuir al mejoramiento continuo de la organización.

1.7 VALORES ORGANIZACIONALES.

Es importante resaltar que estos constituyen los principios fundamentales que orientan el comportamiento y la cultura corporativa de Éticos Serrano Gómez Ltda. Dichos valores reflejan el compromiso de la empresa con la ética, la responsabilidad social y la excelencia en la prestación de sus servicios, sirviendo como guía para la toma de decisiones y el desarrollo de sus actividades en el sector farmacéutico.

1.7.1 Ética. “Trabajamos con principios éticos y morales y con actitud permanente de comportamiento interpersonal”.

1.7.2 Servicio. “Nuestros pensamientos y acciones se caractericen siempre por el respeto hacia nosotros mismos, compañeros, clientes y usuarios, generando relaciones de empatía y cordialidad”.

1.7.3 Calidad. “En todas nuestras labores, con el fin de ofrecer productos y servicios excelentes y confiables”.

1.7.4 Innovación y creatividad. “Estar a la vanguardia, creando e innovando en nuestros procesos y metodologías de trabajo, apoyados con tecnología de punta”.

1.7.5 Liderazgo. “Permitimos que nuestros empleados se sientan seguros en la empresa. Somos líderes en el mercado”.

1.7.6 Espíritu de equipo. “Contamos con un equipo exitoso. Valoramos el aporte brindado por cada uno de los miembros del equipo”.

1.7.7 Confianza. “Inspiramos confianza en nuestros clientes, demostrándoles que los productos ofrecidos son de la mejor calidad que existe en el mercado”.

1.7.8 Competitividad. “Aplicamos la cultura de calidad en el servicio, ofreciendo una amplia cobertura, que permita responder efectivamente frente a las exigencias del mercado”.

1.7.9 Excelencia. “Entendida como la capacidad de ejecutar las tareas y deberes con valor agregado, diferenciación e innovación”.

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [suministrado por la empresa].

Los valores corporativos de Éticos Serrano Gómez Ltda. están construidos de manera coherente con la naturaleza de su actividad en el sector farmacéutico y reflejan fielmente los principios que orientan su actuar institucional. En primer lugar, el valor de la ética resulta fundamental, pues se trata de un principio transversal en toda organización que maneja productos relacionados con la salud. La declaración de trabajar con principios éticos y morales transmite confianza y responsabilidad, cualidades indispensables en la industria farmacéutica.

El valor del servicio, por su parte, se centra en el respeto y la empatía hacia los clientes, usuarios y compañeros, lo cual fortalece la calidad del relacionamiento institucional y promueve un ambiente de atención humanizada. Esto es especialmente relevante en una empresa que interactúa constantemente con distintos tipos de públicos. En cuanto a la calidad, este valor está correctamente planteado como un compromiso permanente en todas las labores de la

organización. En un sector donde la seguridad y la efectividad de los productos son cruciales, la calidad no es opcional, sino una exigencia ineludible.

La innovación y la creatividad también se encuentran bien definidas como ejes que permiten a la empresa mantenerse a la vanguardia. En un entorno competitivo, la mejora de procesos y el uso de tecnología avanzada son elementos estratégicos para lograr diferenciación y eficiencia operativa. El liderazgo, aunque abarca tanto el clima interno como el posicionamiento en el mercado, comunica correctamente el objetivo de generar confianza y seguridad entre los empleados, al tiempo que se fortalece la imagen empresarial como referente en su sector.

El espíritu de equipo es otro valor fundamental, ya que destaca la importancia del trabajo colaborativo y del reconocimiento al aporte individual de cada miembro. Esto contribuye al fortalecimiento de una cultura organizacional sólida y participativa. La confianza se presenta como un pilar que la empresa busca inspirar en sus clientes, garantizando producto de alta calidad. Esta confianza se construye no solo desde lo que se ofrece, sino también desde el cumplimiento de promesas y estándares.

La competitividad, entendida como la capacidad de responder efectivamente a las demandas del mercado, es coherente con una empresa en constante expansión. Se refleja el interés por mantener una cobertura amplia y un servicio que cumpla con las expectativas del entorno. Finalmente, la excelencia se concibe como la ejecución de tareas con valor agregado, diferenciación e innovación, lo cual refuerza la intención de superar los estándares básicos y ofrecer soluciones superiores.

Según Idalberto Chiavenato (2009), “los valores organizacionales son principios o creencias fundamentales que guían el comportamiento de las personas dentro de la empresa y orientan sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos”. Esta perspectiva destaca que los valores no son simplemente declaraciones simbólicas, sino instrumentos reales que inciden en el clima laboral, la productividad y la identidad institucional. Por su parte, Robbins y Coulter (2018) afirman que “los valores compartidos ayudan a unir a los miembros de una organización, proporcionándoles un sentido de propósito común y fomentando el compromiso con la misión y visión de la empresa”. Esta visión resalta la dimensión integradora de los valores como base de cohesión interna, lo que facilita la coordinación, el trabajo en equipo y el logro de metas conjuntas.

Henry Mintzberg (2003) también reconoce que “los valores organizacionales influyen en la manera en que las organizaciones responden a los desafíos del entorno y se adaptan al cambio”. Para este autor, los valores son dinámicos y deben evolucionar junto con la organización para seguir siendo relevantes en un contexto cada vez más competitivo y cambiante.

Tabla 4. Cuadro comparativo según autores - valores de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO SEGÚN AUTORES		
Idalberto Chiavenato (2009).	**Robbins y Coulter (2018).**	**Henry Mintzberg (2003).**
Los valores organizacionales son principios fundamentales que guían el comportamiento de los miembros de la empresa y orientan sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos. En Éticos Serrano Gómez Ltda., estos valores se reflejan en la ética, la calidad, el servicio y la excelencia, los cuales direccionan la conducta del talento humano y fortalecen la identidad institucional.	Los valores compartidos generan sentido de pertenencia y compromiso dentro de la organización. En este sentido, Éticos Serrano Gómez Ltda. promueve valores como el trabajo en equipo, la confianza y el liderazgo, los cuales favorecen la cohesión interna y el cumplimiento de la misión y visión empresarial.	Los valores organizacionales influyen en la capacidad de adaptación y respuesta ante los cambios del entorno. Éticos Serrano Gómez Ltda. incorpora valores como la innovación, la competitividad y la mejora continua, permitiéndole mantenerse vigente y posicionarse estratégicamente en el sector farmacéutico.

Fuente: Elaboración propia (2026).

A partir de los planteamientos de Idalberto Chiavenato (2009), Robbins y Coulter (2018) y Henry Mintzberg (2003), se puede evidenciar que los valores organizacionales cumplen una función fundamental al orientar el comportamiento del talento humano, fortalecer la cultura organizacional y facilitar la adaptación de la empresa a los cambios del entorno. En este sentido, se está de acuerdo con los autores, ya que sus enfoques permiten comprender los valores como elementos estratégicos que influyen directamente en el desempeño y la identidad institucional.

En relación con Éticos Serrano Gómez Ltda., se observa que los valores definidos por la empresa se alinean adecuadamente con estos planteamientos, ya que reflejan principios como la ética, la calidad, el servicio, la innovación y el trabajo en equipo, los cuales orientan el comportamiento organizacional y fortalecen la cohesión interna, tal como lo plantean Robbins y Coulter (2018). Asimismo, se evidencia que estos valores contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales y a la construcción de una cultura sólida, en concordancia con lo expuesto por Chiavenato (2009).

De igual manera, la inclusión de valores como la innovación, la competitividad y la excelencia permite a la empresa responder de manera efectiva a los cambios del

entorno, lo cual coincide con la perspectiva de Mintzberg (2003), quien destaca la importancia de los valores como elementos dinámicos dentro de la organización. Por lo anterior, se considera que los valores organizacionales de Éticos Serrano Gómez Ltda.están bien estructurados y son coherentes con su actividad económica, por lo que no se identifican aspectos que requieran ajuste o mejora en este apartado.

1.8 POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

Las políticas de Éticos Serrano Gómez Ltda.son lineamientos establecidos para orientar el desarrollo de sus actividades en el sector farmacéutico, especialmente en la comercialización y distribución de productos que contribuyen al bienestar de la comunidad. Estas políticas permiten regular el comportamiento organizacional, garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad y ética, y asegurar que las decisiones y acciones de la empresa se encuentren alineadas con sus objetivos estratégicos y su compromiso con clientes, proveedores y la sociedad en general.

1.8.1 Política de calidad. “Al distribuir y comercializar a nivel nacional, productos farmacéuticos y alimentos funcionales de consumo humano de alta calidad, cumpliendo con los requisitos del producto y la legislación aplicable a la empresa, con personal competente y orientado a mejorar continuamente sus procesos y el servicio a sus clientes internos, externos, proveedores y demás partes interesadas, asegurando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.”

1.8.2 Política de responsabilidad social empresarial. “Agregamos valor, generamos confianza y contribuimos al desarrollo sostenible de la sociedad en la cual participamos como empresa a través del conjunto de valores, prácticas y compromisos que nos caracteriza.”

1.8.3 Política de seguridad. “compromiso de implementar, mantener y mejorar los Sistemas de Gestión necesarios para proveer la seguridad y protección de las personas, la información, los activos, los procesos y las instalaciones con el fin de prevenir y/o evitar cualquier tipo de práctica delictiva, garantizando la continuidad del negocio. Bajo el liderazgo de la Alta Dirección, todos somos responsables de adoptar y mantener una cultura de seguridad y autoprotección orientada al cumplimiento de los objetivos. “

1.8.4 Política del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. “La empresa está comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo con alcance a todos los trabajadores independiente de su forma de contratación incluyendo a los contratistas y subcontratistas. Consideramos que todo incidente, accidente y enfermedad laboral pueden ser prevenidos, por ello nos comprometemos a brindar las herramientas necesarias

para la identificación de peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.”

1.8.5 Política de prevención del consumo de sustancias psicoactivas. “Compromiso de mantener un ambiente de trabajo sano y seguro, que permita bienestar de nuestros colaboradores y contratistas. Siendo conscientes, que el consumo de sustancias psicoactivas (alcohol y drogas) produce efectos en el organismo que ocasionan alteración de las capacidades físicas y mentales, que afectan en gran medida la salud, la seguridad y la productividad del colaborador, del equipo de trabajo y de la empresa en general, nos proponemos estimular y promover los buenos hábitos y el autocuidado en salud.”

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [suministrado por la empresa].

De acuerdo con lo anterior, el análisis de las políticas de Éticos Serrano Gómez Ltda. confirma que están sólidamente construidas y son altamente pertinentes al abarcar los pilares fundamentales de gestión integral requeridos en el sector de la distribución farmacéutica. No son meras declaraciones, sino compromisos claros que guían la operación diaria. La Política de Calidad es excelente en su alcance, pues no solo se enfoca en el cumplimiento legal y la alta calidad de los productos (farmacéuticos y alimentos funcionales), sino que también introduce el concepto de mejoramiento continuo y la satisfacción de todas las partes interesadas: clientes, proveedores e incluso el personal interno.

En el ámbito de la ética y la gestión corporativa, la Política de Responsabilidad Social Empresarial es una declaración de principios que busca activamente agregar valor, generar confianza y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad. Si bien utiliza un lenguaje amplio, establece el marco ético necesario para operar en un sector tan sensible. La Política de Seguridad es notable por su enfoque de seguridad integral, que trasciende lo físico. Se compromete a proteger no solo a las personas e instalaciones, sino también la información y los activos críticos, asegurando la continuidad del negocio y previniendo prácticas delictivas, un aspecto crucial para una empresa que maneja inventario de alto valor.

Finalmente, el compromiso con el talento humano se refuerza con la Política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), que es exhaustiva en su alcance (todos los trabajadores y contratistas) y en su enfoque preventivo, comprometiéndose a identificar, evaluar y valorar los riesgos inherentes a la operación logística. Esta se complementa con la Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas, que busca mantener un ambiente de trabajo sano y seguro al promover el autocuidado y la productividad, aspectos esenciales donde la precisión y el estado mental son críticos. En conjunto, todas estas políticas reflejan una gestión madura y responsable, orientada tanto a la excelencia operativa como a la ética empresarial.

El análisis de las políticas de Éticos Serrano Gómez Ltda. a través del lente de Peter Drucker (1954), quien concibe las políticas como "guías permanentes" para la Dirección por Objetivos (DPO), concluye que están excelentemente construidas y son plenamente coherentes con la actividad de distribución farmacéutica de la empresa. Las políticas cumplen su función druckeriana de ser herramientas de alineación estratégica que transforman la ambiciosa visión corporativa ("seremos líderes, proporcionando bienestar") en mandatos operativos específicos para cada colaborador.

El análisis de las políticas de Éticos Serrano Gómez Ltda. bajo la óptica de Michael Porter (1985) y su concepto de Ventaja Competitiva demuestra que están excelentemente construidas y son críticamente correspondientes a la actividad de distribución farmacéutica. Para Porter, las políticas son esenciales para proteger y coordinar las actividades de valor que diferencian a la empresa. En este sentido, la Política de Calidad y la Política de Seguridad actúan como los mecanismos internos que blindan los eslabones más sensibles de la cadena de valor de Éticos: la logística y la manipulación del inventario de alto valor. Al asegurar que los procesos sean consistentes y que la mercancía esté protegida contra riesgos físicos y delictivos, estas políticas garantizan la integridad del producto (medicamentos), lo cual es indispensable para la salud del consumidor y la reputación corporativa

Finalmente, Henry Mintzberg (1983), en su análisis sobre la estructura de las organizaciones, define las políticas como parte del sistema de normalización que la empresa utiliza para coordinar y controlar sus operaciones. Para Mintzberg, las políticas (junto con las normas y los procedimientos) forman la tecnoestructura de una organización, que es la encargada de estandarizar el trabajo y asegurar la consistencia. En el caso de Éticos Serrano Gómez Ltda., sus diversas políticas (Calidad, Seguridad, SGSST) actúan como el mecanismo para estandarizar la distribución a través de sus múltiples centros y el trabajo de sus miles de empleados a nivel nacional.

Tabla 5. Cuadro comparativo según Autores - Políticas de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO SEGÚN AUTORES		
Peter Drucker (1954).	**Michael Porter (1985).**	**Henry Mintzberg (1983).**
Las políticas son guías permanentes que orientan la toma de decisiones dentro de la organización. En Éticos Serrano Gómez Ltda., estas cumplen una función estratégica al	Las políticas contribuyen a la ventaja competitiva al proteger y coordinar las actividades clave de la cadena de valor. En Éticos Serrano Gómez Ltda., la Política de Calidad y la	Las políticas forman parte de los mecanismos de normalización que permiten coordinar y controlar las operaciones organizacionales. En este sentido, Éticos Serrano

traducir la visión corporativa en lineamientos operativos concretos, alineando las actividades diarias con objetivos como la calidad, la seguridad y la satisfacción de las partes interesadas.	Política de Seguridad fortalecen procesos críticos como la logística y el manejo de inventarios, garantizando la integridad de los productos y la confianza del cliente en un sector altamente sensible.	Gómez Ltda. utiliza políticas como las de Calidad, Seguridad y SGSST para estandarizar sus procesos a nivel nacional, asegurando consistencia operativa y eficiencia en la distribución farmacéutica.

Fuente: Elaboración propia (2026).

A partir de los planteamientos de Peter Drucker (1954), Michael Porter (1985) y Henry Mintzberg (1983), se puede evidenciar que las políticas organizacionales son herramientas fundamentales para orientar la toma de decisiones, fortalecer la ventaja competitiva y estandarizar los procesos dentro de la empresa. En este sentido, se está de acuerdo con los autores, ya que sus enfoques permiten comprender las políticas como lineamientos estratégicos que garantizan coherencia entre los objetivos organizacionales y la operación diaria.

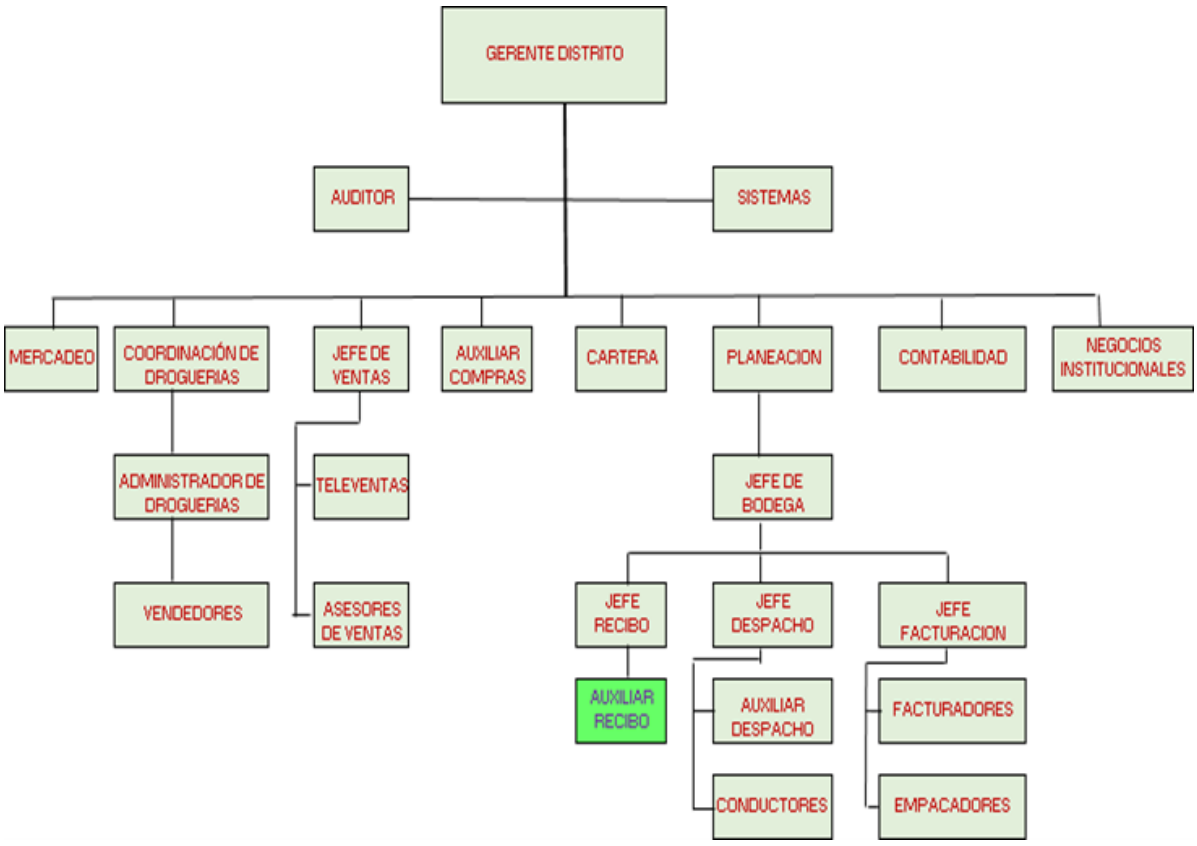
En relación con Éticos Serrano Gómez Ltda., se observa que las políticas definidas por la empresa responden adecuadamente a estos planteamientos, ya que establecen directrices claras en áreas clave como calidad, seguridad, responsabilidad social y salud en el trabajo. De acuerdo con Drucker (1954), las políticas deben funcionar como guías permanentes que orienten las acciones organizacionales, aspecto que se evidencia en la manera en que Éticos Serrano Gómez Ltda.traduce sus objetivos estratégicos en lineamientos concretos para sus operaciones.

Asimismo, las políticas de calidad y seguridad permiten fortalecer procesos críticos dentro de la cadena logística y operativa, tal como lo plantea Porter (1985), quien resalta la importancia de coordinar las actividades clave para mantener la ventaja competitiva. De igual manera, las políticas implementadas por la empresa contribuyen a la estandarización de procedimientos y al control organizacional, en concordancia con la perspectiva de Mintzberg (1983), quien reconoce las políticas como mecanismos necesarios para garantizar consistencia y eficiencia en las operaciones.

Por lo anterior, se considera que las políticas organizacionales de Éticos Serrano Gómez Ltda. están correctamente estructuradas y son coherentes con su actividad económica, permitiendo fortalecer la gestión integral de la empresa y respaldar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, por lo que no se identifican aspectos que requieran ajustes en este apartado.

1.9 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.

Figura 12. Organigrama de Éticos Serrano Gómez Ltda.



Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [archivo suministrado por la empresa].

El organigrama de Éticos Serrano Gómez Ltda. es una representación gráfica de su estructura organizacional. Muestra de forma clara las relaciones jerárquicas y de subordinación entre los diferentes niveles y áreas de la empresa. Esta herramienta es fundamental para facilitar la comprensión de la distribución de roles, responsabilidades y funciones dentro de la organización, asegurando una gestión eficiente y un flujo de comunicación adecuado.

La estructura organizacional de Éticos Serrano Gómez Ltda. se caracteriza por ser de tipo vertical, jerárquica y funcional, en la cual las líneas de autoridad se establecen desde el Gerente de Distrito hasta los niveles operativos. Está compuesta por diferentes áreas funcionales que permiten el desarrollo eficiente de sus actividades, entre las cuales se destacan:

1.9.1 Gerencia de Distrito. Encargada de la dirección general, toma de decisiones estratégicas y supervisión de todas las áreas de la empresa.

1.9.2 Auditoría. Responsable de verificar el cumplimiento de procesos internos y normativas establecidas.

1.9.3 Sistemas. Área encargada del soporte tecnológico y gestión de la información.

1.9.4 Mercadeo. Encargado de estrategias comerciales y posicionamiento de la empresa.

1.9.5 Coordinación de Droguerías. Supervisa el funcionamiento de las droguerías y su administración.

1.9.6 Ventas. Incluye jefe de ventas, televentas, asesores y vendedores, responsables de la comercialización de productos.

1.9.7 Compras. Gestiona la adquisición de productos y relación con proveedores.

1.9.8 Cartera. Administra los procesos de crédito y recaudo.

1.9.9 Planeación. Encargada de la organización de operaciones logísticas y estratégicas.

1.9.10 Contabilidad. Responsable del manejo financiero y registro de operaciones económicas.

1.9.11 Negocios Institucionales. Gestiona relaciones con entidades y clientes corporativos.

1.9.12 Logística (Bodega). Incluye jefe de bodega, recibo, despacho, facturación, auxiliares, conductores y empacadores, encargados del almacenamiento y distribución de productos.

Fuente: Éticos Serrano Gómez Ltda. (2026). [suministrado por la empresa].

Tabla 6. Cuadro comparativo según Autores - Organigrama de la Empresa.

CUADRO COMPARATIVO SEGÚN AUTORES		
Chiavenato (2017).	**Robbins y Coulter (2019).**	**Koontz y Weihrich (2020).**
El organigrama es un gráfico que representa la	El organigrama facilita la comprensión de los niveles	Es una herramienta que muestra las funciones y

estructura organizativa de una entidad, mostrando las relaciones jerárquicas y funcionales. En Éticos Serrano Gómez Ltda., este permite visualizar claramente la división del trabajo y la asignación de responsabilidades en cada área.	jerárquicos y las relaciones de autoridad dentro de la organización. En este sentido, Éticos Serrano Gómez Ltda. cuenta con una estructura definida que permite una adecuada coordinación entre sus áreas.	responsabilidades dentro de la organización. En Éticos Serrano Gómez Ltda., el organigrama permite entender la distribución de funciones y la interacción entre los diferentes procesos administrativos y operativos.

Fuente: Elaboración propia (2026).

A partir de los planteamientos de Chiavenato (2017), Robbins y Coulter (2019) y Koontz y Weihrich (2020), se puede establecer que el organigrama es una herramienta fundamental para representar la estructura organizacional, facilitar la comprensión de las relaciones jerárquicas y definir con claridad las funciones dentro de la empresa. En este sentido, se está de acuerdo con los autores, ya que sus enfoques coinciden en resaltar la importancia del organigrama como un instrumento clave para la organización y coordinación de las actividades empresariales.

En el caso de Éticos Serrano Gómez Ltda., el organigrama refleja de manera clara una estructura jerárquica y funcional que permite identificar los niveles de autoridad, así como la distribución de responsabilidades en cada una de las áreas. De acuerdo con Chiavenato (2017), el organigrama facilita la visualización de la división del trabajo, lo cual se evidencia en la organización de áreas como logística, ventas, contabilidad y auditoría.

Asimismo, tal como lo plantean Robbins y Coulter (2019), el organigrama contribuye a una mejor comprensión de las relaciones de autoridad y coordinación entre los diferentes niveles organizacionales, aspecto que se refleja en la forma en que Éticos Serrano Gómez Ltda. articula sus áreas estratégicas y operativas. Por su parte, Koontz y Weihrich (2020) destacan que esta herramienta permite identificar funciones y responsabilidades, lo cual es fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos internos de la empresa.

Por lo anterior, se considera que el organigrama de Éticos Serrano Gómez Ltda. está correctamente estructurado y cumple con su función de representar de manera clara la organización interna de la empresa, facilitando la gestión administrativa y el flujo de comunicación, por lo que no se identifican aspectos que requieran ajustes en este apartado.

El organigrama de Éticos Serrano Gómez Ltda. constituye una herramienta clave para interpretar el funcionamiento interno de la empresa, ya que permite identificar con claridad la distribución del trabajo, la especialización de cada área y la forma en que se articulan los procesos administrativos y operativos. Esta estructura favorece el orden organizacional, facilita la supervisión de actividades y contribuye a una ejecución eficiente de las funciones, especialmente en un entorno como el farmacéutico, donde la precisión, el control y la coordinación son esenciales para garantizar un servicio oportuno y de calidad.

1.9.13 Análisis de la estructura organizacional. La estructura organizacional de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. se representa mediante un organigrama vertical, jerárquico y funcional. Esta organización fluye de arriba hacia abajo, desde el Gerente de Distrito hasta los niveles operativos, permitiendo visualizar claramente las líneas de autoridad y la cadena de mando. La empresa está conformada por departamentos que responden a funciones específicas como ventas, planeación, contabilidad, mercadeo, coordinación de droguerías, auditoría, sistemas, cartera y operaciones logísticas como recibo, despacho, facturación y empaque.

Este modelo de organización está en concordancia con las teorías clásicas de administración, particularmente con los planteamientos de Henry Fayol (1916), quien definió principios como la unidad de mando, la división del trabajo y la centralización como elementos fundamentales para la eficiencia organizacional. De acuerdo con Fayol, una empresa bien estructurada requiere jerarquía, definición clara de funciones y una dirección centralizada que coordine el esfuerzo colectivo hacia los objetivos institucionales. Éticos Serrano Gómez Ltda. cumple con estos principios, dado que cada área de trabajo tiene un responsable definido, lo que facilita el control y seguimiento de los procesos internos.

Asimismo, siguiendo a Henry Mintzberg (1979), esta estructura puede clasificarse como mecanicista y funcional, propia de organizaciones que operan en entornos estables, donde la eficiencia y la precisión operativa son prioritarias. Mintzberg sostiene que este tipo de estructura permite una mayor especialización del trabajo, una clara asignación de roles y una mayor formalización de los procesos. En el caso de Éticos Serrano Gómez Ltda., esta estructura funcional permite mantener una organización interna eficiente, especialmente considerando que se trata de una empresa dedicada a la distribución de productos farmacéuticos, que exige un control riguroso en cada etapa del proceso comercial y logístico.

El organigrama se ajusta adecuadamente a las funciones y procesos de la empresa. Por ejemplo, el área de mercadeo y ventas cuenta con subdivisiones estratégicas como televentas, asesores de ventas y vendedores, lo cual permite una atención efectiva al cliente. De igual manera, la logística cuenta con roles bien definidos como jefe de bodega, jefe de despacho, auxiliares y conductores, que permiten cumplir con la distribución eficiente de productos a nivel nacional. Esta estructura permite

además una clara delimitación de responsabilidades y evita duplicidad de funciones, lo que incrementa la productividad organizacional.

En cuanto a los productos y servicios que ofrece Éticos Serrano Gómez Ltda., la empresa se especializa en la comercialización y distribución de productos farmacéuticos, de higiene personal, cosméticos y artículos para el cuidado del bebé. Su portafolio está diseñado para satisfacer las necesidades de clientes mayoristas y minoristas, así como de instituciones de salud, garantizando acceso a productos de calidad, seguros y a precios competitivos. Su propuesta de valor se centra en la eficiencia del servicio, la cobertura nacional y el compromiso con el bienestar de la comunidad.

El mercado objetivo de Éticos Serrano Gómez Ltda. incluye droguerías independientes, cadenas farmacéuticas, instituciones hospitalarias y clínicas. A través de canales como la distribución mayorista, institucional y sus droguerías propias, la empresa llega a diferentes segmentos del mercado, ofreciendo soluciones adaptadas a las necesidades de cada cliente. Su fuerza de ventas está compuesta por personal especializado que permite establecer relaciones sólidas con los clientes y garantizar un alto nivel de satisfacción.

La sede principal de Éticos Serrano Gómez Ltda. está ubicada en Barranquilla, aunque su origen fue en Valledupar. Actualmente cuenta con centros de distribución en ciudades como Bogotá, Cali, Sincelejo, Bucaramanga y otras, lo que le permite operar con cobertura nacional. La empresa llega a más de 270 municipios del país, posicionándose como una de las distribuidoras farmacéuticas más relevantes del territorio colombiano.

Desde el punto de vista financiero, si bien no se cuenta con cifras detalladas de ingresos, gastos o utilidades, su crecimiento sostenido, expansión territorial, apertura de nuevos centros de distribución y permanencia en el mercado por más de 40 años evidencian una gestión financiera estable y eficiente. El hecho de contar con personal que ha hecho carrera dentro de la empresa durante décadas es otro indicador de sostenibilidad y solidez financiera.

Por último, Chiavenato (2009) enfatiza que una estructura organizacional debe facilitar la comunicación efectiva y la coordinación entre las áreas, adaptándose a las necesidades del negocio para maximizar la productividad y la satisfacción de los empleados. En Éticos Serrano Gómez Ltda., la claridad en la definición de funciones y la existencia de jefaturas específicas favorecen esta comunicación y coordinación, lo que contribuye a un ambiente laboral organizado y eficiente.

2. DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

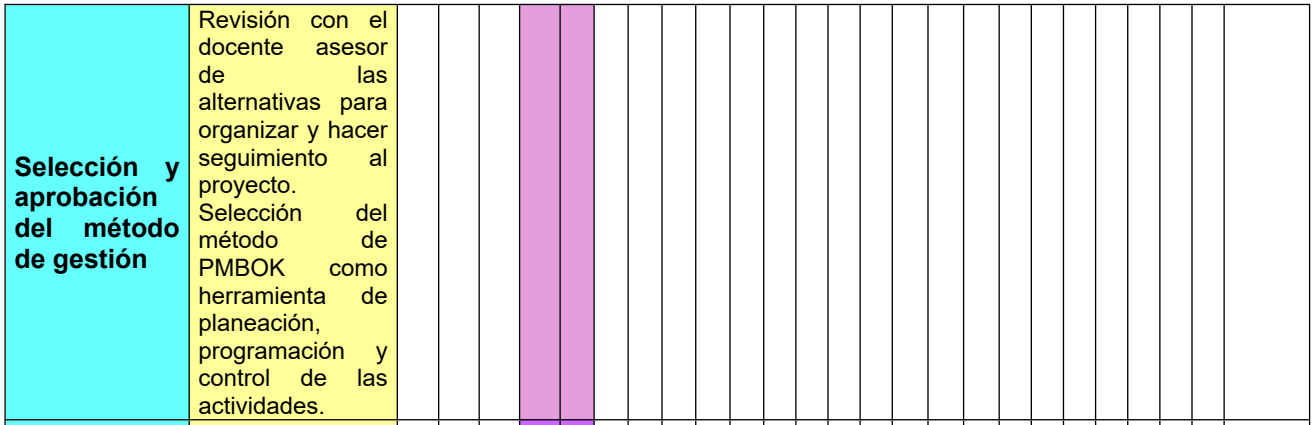
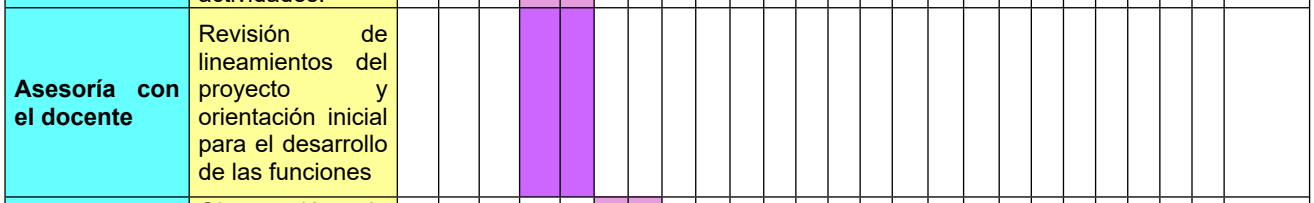
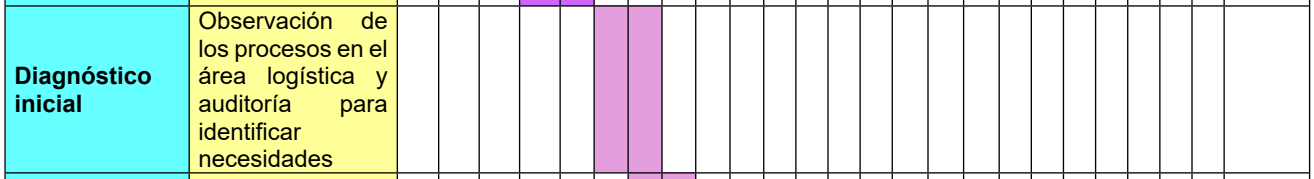
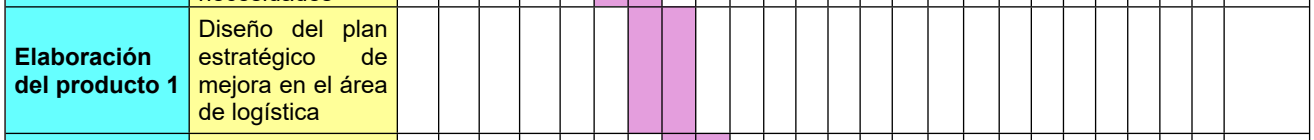
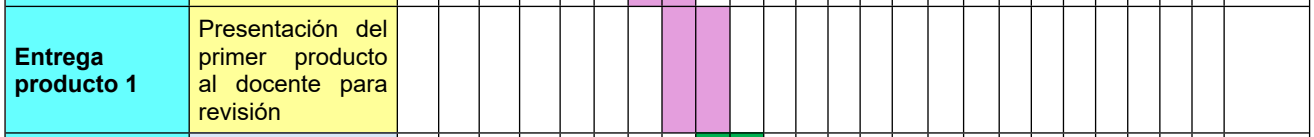
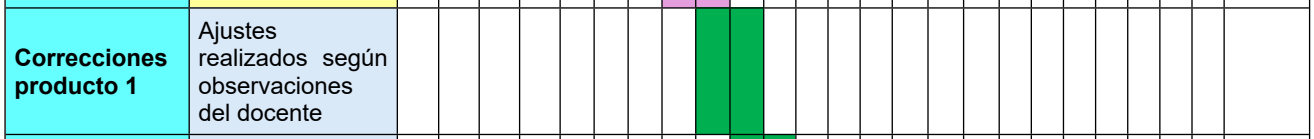
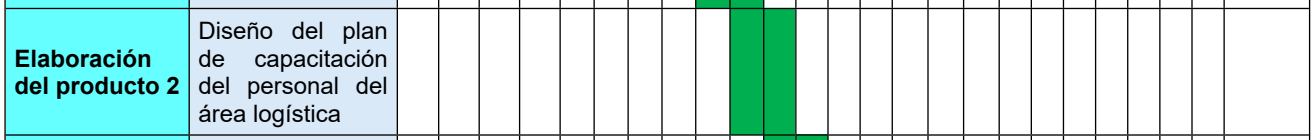
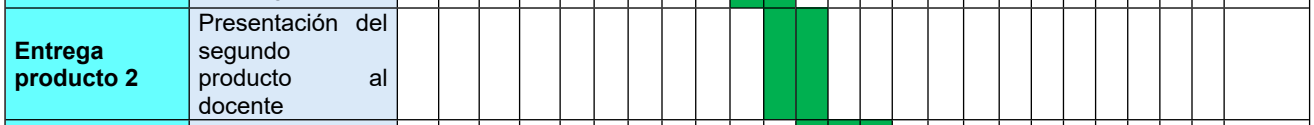
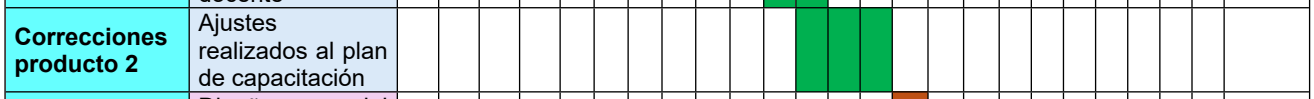
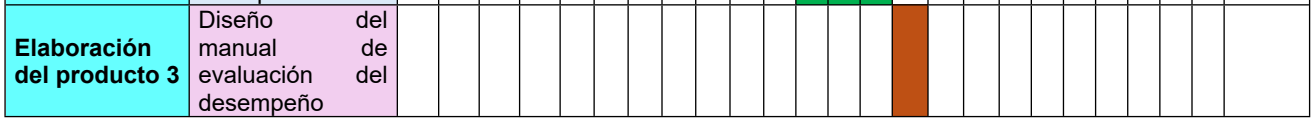
En este capítulo se presenta el desarrollo de las prácticas profesionales realizadas en el área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda., describiendo de manera organizada las funciones asignadas, las actividades ejecutadas y la forma en que estas fueron desarrolladas durante el periodo de práctica. Este apartado permite evidenciar la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un entorno empresarial real, fortaleciendo competencias relacionadas con la evaluación de procesos, el seguimiento al cumplimiento de procedimientos internos y el apoyo a las actividades propias del área de auditoría.

Asimismo, se expone el trabajo realizado a partir de los objetivos establecidos para la práctica, detallando la metodología empleada, las actividades desarrolladas y los resultados alcanzados. A través de este proceso se busca demostrar la capacidad para integrar los conocimientos teóricos con la experiencia práctica, aportando al fortalecimiento de los procesos de control y mejora continua de la organización. Del mismo modo, se resaltan los aprendizajes obtenidos, las habilidades desarrolladas y las contribuciones realizadas durante la estancia en la empresa, evidenciando el crecimiento profesional alcanzado y el valor generado para el área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda.

2.1 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES PARA LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA DE LA EMPRESA ÉTICOS SERRANO GÓMEZ LTDA. ATRAVES DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE PMBOK.

Tabla 7. Cronograma de actividades con el asesor

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CON EL ASESOR PARA EL PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES EN LA EMPRESA ÉTICOS SERRANO GÓMEZ LTDA.																									
ACTIVIDADES		NOVIEMBRE				DICIEMBRE					ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			MAYO
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Inducción y conocimiento de la empresa																										
Inicio del proyecto	Socialización de las prácticas profesionales y asignación de funciones en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda.																									

Selección y aprobación del método de gestión	Revisión con el docente asesor de las alternativas para organizar y hacer seguimiento al proyecto. Selección del método de PMBOK como herramienta de planeación, programación y control de las actividades.	
Asesoría con el docente	Revisión de lineamientos del proyecto y orientación inicial para el desarrollo de las funciones	
Diagnóstico inicial	Observación de los procesos en el área logística y auditoría para identificar necesidades	
Elaboración del producto 1	Diseño del plan estratégico de mejora en el área de logística	
Entrega producto 1	Presentación del primer producto al docente para revisión	
Correcciones producto 1	Ajustes realizados según observaciones del docente	
Elaboración del producto 2	Diseño del plan de capacitación del personal del área logística	
Entrega producto 2	Presentación del segundo producto al docente	
Correcciones producto 2	Ajustes realizados al plan de capacitación	
Elaboración del producto 3	Diseño del manual de evaluación del desempeño	

Entrega producto 3	Revisión del tercer producto por parte del docente	
Correcciones producto 3	Ajustes según recomendaciones del docente	
Elaboración del producto 4	Diseño del manual de funciones del área de auditoría	
Entrega producto 4	Presentación del cuarto producto	
Correcciones producto 4	Ajustes finales del manual de funciones	
Consolidación del informe final	Integración de todos los productos en el documento final del proyecto	
Revisión final con el docente	Validación del documento completo del proyecto	
Entrega final del proyecto		

Fuente: Elaboración propia (2026).

2.2 PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES (PPP).

El proyecto de prácticas profesionales desarrollado en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. tuvo como propósito principal contribuir al mejoramiento de los procesos logísticos y de control de inventarios dentro de la organización, mediante la formulación de estrategias orientadas a optimizar la verificación de productos, reducir errores en los lotes despachados y fortalecer las competencias del personal encargado del manejo de mercancía.

La empresa cuenta con una bodega de almacenamiento donde se manejan diferentes tipos de productos farmacéuticos y de consumo, los cuales se encuentran organizados en varios pasillos y estantes dentro del sistema de gestión de inventarios. Debido al alto volumen de mercancía que se maneja diariamente, es necesario realizar controles permanentes que permitan garantizar la exactitud de los inventarios y evitar inconsistencias en el despacho de productos.

Tabla 8. Proyecto de Prácticas Profesionales.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PLANES DE ACCIÓN EN ÉTICOS SERRANO GÓMEZ LTDA.	
OBJETIVO DEL PROYECTO	Desarrollar desde la práctica de pasantías profesionales, planes estratégicos y planes de acción en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., enfocados en la mejora de los procesos logísticos, el fortalecimiento del control de inventarios, la reducción de errores en el manejo de productos (especialmente en lotes incorrectos) y el mejoramiento del desempeño del personal mediante estrategias de capacitación y evaluación.
Tiempo de ejecución	6 meses
Fecha de inicio	5 de noviembre de 2025
FUNCIONES ASIGNADAS POR EL EMPRESARIO Y APROBADAS POR EL COMITÉ DE PRACTICAS	**PRODUCTO PARA ENTREGAR**
FUNCION N° 1	Plan estratégico de mejora en el área de logística para optimizar los procesos y reducir costos, diseñado.
Diseñar un plan estratégico de mejora en el área de logística para optimizar los procesos y reducir costos.	
FUNCIÓN N° 2	Plan de gestión de relaciones que identifique las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, elaborado.
Elaborar un plan de gestión de relaciones que identifique las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.	
FUNCIÓN N° 3	

Elaborar un manual de evaluación del desempeño para medir el rendimiento del personal e identificar áreas de mejora.	Manual de evaluación del desempeño para medir el rendimiento del personal e identificar áreas de mejora, elaborado.
FUNCIÓN N° 4	Manual de funciones que describa las responsabilidades de cada cargo en el área de auditoría, para garantizar una coordinación efectiva, elaborado.
Elaborar un manual de funciones que describa las responsabilidades de cada cargo en el área de auditoría, para garantizar una coordinación efectiva.	
Fecha de finalización	5 de mayo de 2026

Fuente: Elaboración propia (2026).

2.3 SELECCIÓN DEL MÉTODO DE GESTIÓN DE PROYECTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.

Para el desarrollo del presente proyecto de prácticas profesionales se adoptó el enfoque metodológico propuesto por el PMBOK (Project Management Body of Knowledge), el cual constituye una guía reconocida internacionalmente para la gestión estructurada de proyectos. Este enfoque permite organizar de manera lógica y secuencial las actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados, facilitando la toma de decisiones y el control de los procesos.

De acuerdo con el Project Management Institute (PMI), el PMBOK integra un conjunto de buenas prácticas que orientan la gestión de proyectos a través de diferentes etapas, permitiendo una adecuada planificación, ejecución y seguimiento de las actividades (PMI, 2021). Su aplicación resulta pertinente en contextos organizacionales donde se requiere desarrollar propuestas estructuradas que involucren análisis, diseño y entrega de resultados concretos. En el caso de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., la adopción de esta metodología permitió organizar el desarrollo de las funciones asignadas en fases claramente definidas, iniciando con el diagnóstico de la situación actual, seguido de la planificación de las estrategias de mejora, la ejecución de las propuestas planteadas, el seguimiento de los resultados y, finalmente, el cierre del proyecto con la entrega de los productos establecidos.

De esta manera, el uso del enfoque PMBOK facilitó la estructuración del proyecto de forma ordenada y coherente, permitiendo optimizar el uso del tiempo, mejorar la organización de las actividades y asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos durante el periodo de prácticas profesionales.

2.3.1 Objetivo general del proyecto de prácticas profesionales. El objetivo general del presente proyecto de prácticas profesionales es diseñar e implementar estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento de los procesos logísticos, el desarrollo del talento humano y el control organizacional en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., mediante la elaboración de un plan estratégico logístico, un plan de capacitación, un manual de evaluación del desempeño y un manual de funciones. Estas acciones tienen como finalidad optimizar los procesos operativos, reducir errores en la gestión de inventarios, mejorar el desempeño del personal y fortalecer la coordinación interna, contribuyendo así a la eficiencia organizacional y a la calidad del servicio prestado por la empresa.

2.3.2 Objetivos específicos del proyecto. Realizar un diagnóstico del área logística de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., con el fin de identificar debilidades en los procesos de almacenamiento, control de inventarios y distribución de productos, que permitan establecer oportunidades de mejora orientadas a la optimización operativa y reducción de costos.

- Diseñar un plan estratégico de mejora en el área de logística, enfocado en la optimización de los procesos, la reducción de errores en el manejo de inventarios y el fortalecimiento del control interno en la cadena de suministro.

- Identificar las necesidades de capacitación del talento humano, mediante el análisis de competencias y desempeño del personal, con el propósito de diseñar un plan de formación que contribuya al mejoramiento de las habilidades laborales y al incremento de la eficiencia organizacional.

- Elaborar un manual de evaluación del desempeño que permita medir el rendimiento del personal, establecer indicadores claros y facilitar la identificación de áreas de mejora dentro de la organización.

- Diseñar un manual de funciones para el área de auditoría, que describa de manera clara las responsabilidades de cada cargo, contribuyendo a una mejor coordinación interna y al fortalecimiento de los procesos organizacionales.

- Apoyar las actividades complementarias del área logística y administrativa, de acuerdo con los requerimientos de la empresa, contribuyendo al desarrollo eficiente de las operaciones durante el periodo de prácticas profesionales.

2.3.3 Plan de actividades para las prácticas profesionales en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. a través del método de gestión PMBOK. El PMBOK (*Project*

Management Body of Knowledge) es una guía reconocida internacionalmente para la gestión de proyectos, la cual establece un conjunto de buenas prácticas orientadas a la planificación, ejecución, seguimiento y control de las actividades. Su enfoque contempla procesos de inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre, los cuales permiten desarrollar proyectos de manera organizada y eficiente (PMI, 2021).

Para determinar su pertinencia en el desarrollo de las prácticas profesionales, se consideraron otros enfoques de gestión como Scrum y Lean. Scrum se caracteriza por organizar el trabajo en ciclos cortos y facilitar la adaptación continua a los cambios, por lo que resulta especialmente útil en proyectos que requieren entregas frecuentes y trabajo colaborativo constante. Por su parte, Lean se enfoca principalmente en la eliminación de desperdicios, la optimización de recursos y la mejora continua de los procesos. Aunque ambos enfoques ofrecen herramientas importantes, su orientación no respondía completamente a las características del proyecto desarrollado en Éticos Serrano Gómez Ltda., debido a que este comprendía diferentes actividades y productos relacionados con los procesos logísticos, administrativos y de auditoría.

En comparación con estas metodologías, PMBOK ofreció una estructura más adecuada para organizar el proyecto de prácticas de manera integral, ya que permitió definir las actividades, los tiempos, los recursos, los responsables y los mecanismos de seguimiento. Su elección también respondió a la necesidad de mantener un orden durante el desarrollo de las funciones asignadas y relacionar cada actividad con los productos establecidos.

Por esta razón, PMBOK fue seleccionado como el enfoque más adecuado para el proyecto desarrollado en Éticos Serrano Gómez Ltda. Su aplicación permitió estructurar de manera lógica las actividades necesarias para el cumplimiento de las funciones asignadas, relacionadas con el diseño de estrategias logísticas, el fortalecimiento del talento humano y la elaboración de herramientas de gestión organizacional. De esta manera, se facilitó la distribución del tiempo, la organización de los recursos y el seguimiento de los productos establecidos durante las prácticas profesionales.

A partir de esta metodología, se estableció el siguiente plan de actividades:

Tabla 9. Plan de actividades.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS	TIEMPO

Diagnóstico del área logística	Análisis de los procesos de almacenamiento, control de inventarios y distribución, identificando debilidades y oportunidades de mejora.	Observación directa, entrevistas, revisión documental	2 semanas
Diseño del plan estratégico logístico	Formulación de estrategias orientadas a optimizar los procesos logísticos y reducir costos operativos.	Diagramas de flujo, Excel, análisis de procesos	2 semanas
Diagnóstico de necesidades de capacitación	Identificación de debilidades en el desempeño del personal y análisis de competencias laborales.	Encuestas, entrevistas, análisis de desempeño	2 semanas
Diseño del plan de capacitación	Elaboración de estrategias de formación orientadas al mejoramiento del talento humano.	Matrices de capacitación, herramientas ofimáticas	2 semanas
Elaboración del manual de evaluación del desempeño	Definición de indicadores y criterios para medir el rendimiento del personal.	Indicadores de gestión, formatos de evaluación	4 semanas
Elaboración del manual de funciones	Descripción detallada de los cargos y responsabilidades en el área de auditoría.	Análisis de cargos, entrevistas, documentos internos	4 semanas
Seguimiento y control del proyecto	Verificación del cumplimiento de las actividades y evaluación del avance del proyecto.	Cronogramas, listas de chequeo	4 semanas

Cierre del proyecto	Consolidación de resultados y entrega de los productos finales establecidos.	Informes, presentaciones	1 semana

Fuente: Elaboración propia (2026).

2.4 EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.

La ejecución del proyecto de prácticas profesionales en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. representó una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un entorno organizacional real, específicamente en el área de logística. Este proceso permitió no solo fortalecer habilidades técnicas y analíticas, sino también contribuir al mejoramiento de los procesos internos de la empresa.

Durante el desarrollo de las prácticas, el estudiante llevó a cabo funciones previamente establecidas y avaladas por el comité de prácticas, las cuales estuvieron orientadas al diseño e implementación de herramientas estratégicas para la optimización de procesos logísticos, el fortalecimiento del talento humano y la mejora del control organizacional. Estas actividades se desarrollaron bajo el enfoque metodológico del PMBOK (Project Management Body of Knowledge), lo que permitió una adecuada planificación, ejecución y seguimiento de cada una de las tareas realizadas. Entre las principales funciones desarrolladas se destacan: el diseño de un plan estratégico de mejora en el área de logística, la elaboración de un plan de capacitación del personal, la construcción de un manual de evaluación del desempeño y el diseño de un manual de funciones para el área de auditoría. Estas actividades fueron ejecutadas a partir de un diagnóstico inicial, seguido de la formulación de propuestas, su desarrollo y posterior validación.

2.4.1 Función 1. Diseñar un plan estratégico de mejora en el área de logística para optimizar los procesos y reducir costos. En el contexto empresarial de Éticos Serrano Gómez Ltda., la optimización de los procesos logísticos representa un factor clave para garantizar la eficiencia operativa, la reducción de costos y la calidad del servicio. Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área de auditoría de inventarios, se identificó la necesidad de fortalecer los controles en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de mercancía, especialmente en lo relacionado con la verificación de productos y control de lotes.

A través de esta función, se diseñó un plan estratégico de mejora orientado a optimizar los procesos logísticos, reducir errores operativos y minimizar los

reprocesos asociados a inconsistencias en inventarios y despacho. Este plan se desarrolló bajo un enfoque metodológico basado en la mejora continua, permitiendo estructurar acciones concretas alineadas con las necesidades identificadas en el área. El proceso inició con la recopilación de información relevante sobre el estado actual de los procesos logísticos, lo que permitió identificar las principales falencias en el control de inventarios y despacho de mercancía. Esta actividad se desarrolló a través de las siguientes etapas:

2.4.1.1 Análisis del proceso logístico actual. Se evaluaron las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento y despacho de productos, mediante observación directa, revisión de registros y acompañamiento a los procesos operativos. Este análisis permitió evidenciar inconsistencias en el inventario, errores en la verificación de lotes y ausencia de controles estandarizados.

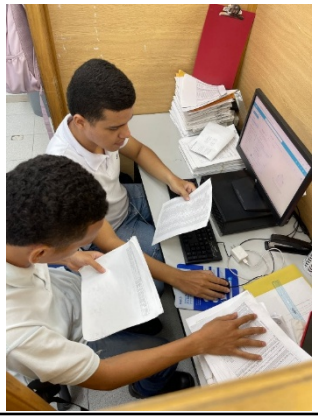
2.4.1.2 Identificación de oportunidades de mejora. Con base en el análisis realizado, se identificaron oportunidades de mejora enfocadas en el fortalecimiento del control de inventarios, la estandarización de procesos y la reducción de errores en el despacho. Entre las principales situaciones detectadas se destacan los reprocesos operativos, la falta de validaciones rigurosas y la necesidad de capacitación del personal.

2.4.1.3 Diseño del plan estratégico de mejora. A partir de los hallazgos obtenidos, se estructuró un plan estratégico que incluyó la implementación de controles como listas de chequeo, doble verificación en el despacho, auditorías de inventarios, estandarización de procesos y capacitación del personal. Asimismo, se definieron indicadores de desempeño (KPI) que permiten medir el impacto de las acciones propuestas.

2.4.1.4 Implementación y seguimiento. Finalmente, se planteó la implementación progresiva de las estrategias definidas, junto con un proceso de seguimiento continuo que permite evaluar los resultados obtenidos, identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas oportunas. Este enfoque garantiza la sostenibilidad de las mejoras en el tiempo.

Tabla 10. Ejecución de la primera función, actividad 1.

EJECUCIÓN DE LA PRIMERA FUNCIÓN		
TAREAS	**ACCIÓN DESARROLLADA**	**EVIDENCIAS**
Recopilación de información sobre	Se realizó observación directa en el área de bodega, revisión de registros de inventario y	

los procesos logísticos actuales	acompañamiento a los procesos de recepción y despacho de mercancía	
Análisis de inconsistencias y errores en inventarios y despacho	Se identificaron diferencias entre inventario físico y sistema, errores en la verificación de lotes y fallas en los controles operativos	
Diseño del plan estratégico de mejora	Se elaboró un plan enfocado en el fortalecimiento de controles, estandarización de procesos y capacitación del personal	
Propuesta de implementación y seguimiento	Se definieron mecanismos de seguimiento mediante indicadores de desempeño y control de errores logísticos	ENLACE AL DOCUMENTO https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQDs_0UWsepJSaCSsE5Jm7FaAU5a1wP37DPmKzmoodcOOdE?e=QBUmKC

Fuente: Elaboración propia (2026).

La ejecución de la Función No. 1 inició con la recopilación de información sobre los procesos logísticos actuales en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., mediante la observación directa en el área de bodega y la revisión de registros de inventario. Esta fase permitió comprender el funcionamiento de las actividades operativas y detectar las principales debilidades en el control de inventarios y despacho de mercancía.

Posteriormente, se realizó un análisis detallado de las inconsistencias identificadas, evidenciando problemas como diferencias entre el inventario físico y el sistema, errores en la verificación de lotes y la ausencia de controles estandarizados. Estos factores generaban reprocesos y afectaban la eficiencia de la operación. Con base en estos hallazgos, se diseñó un plan estratégico de mejora enfocado en optimizar los procesos logísticos, mediante la implementación de controles más rigurosos, la estandarización de procedimientos y la capacitación del personal. Este plan fue estructurado de manera coherente con las necesidades del área y orientado a la reducción de costos operativos.

Finalmente, se definieron estrategias de implementación y seguimiento que permiten evaluar el impacto de las acciones propuestas, garantizando la mejora continua de los procesos logísticos. Este enfoque facilita la toma de decisiones y contribuye al fortalecimiento del control interno dentro de la organización.

2.4.2 Función 2. Elaborar un plan de gestión de relaciones que identifique las necesidades de capacitación y desarrollo del personal. En el contexto operativo de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., el fortalecimiento de las competencias del personal del área logística resulta fundamental para garantizar la eficiencia en los procesos de inventario y la correcta ejecución de las actividades relacionadas con la recepción, registro, facturación y despacho de mercancía. A partir de esta necesidad, se desarrolló la presente función, orientada a la elaboración de un plan de gestión de relaciones enfocado en la identificación de necesidades de capacitación y desarrollo del talento humano.

Para el desarrollo de esta función, se tomó como base el análisis de los procesos logísticos y las inconsistencias detectadas durante la ejecución de las actividades operativas. En este sentido, se realizó un diagnóstico que permitió identificar las principales falencias del personal, especialmente en aspectos relacionados con la verificación de mercancía, el registro de información en el sistema y la correcta ejecución de los procedimientos establecidos. El proceso inició con la recopilación de información mediante la observación directa en el área logística, así como el análisis de los errores más frecuentes en los procesos. Posteriormente, se realizó la identificación de las necesidades de capacitación, estableciendo las brechas existentes entre las competencias actuales del personal y los requerimientos del cargo.

A partir de este diagnóstico, se procedió al diseño de un plan de capacitación estructurado, el cual incluyó la definición de temas clave como recepción de mercancía, manejo del sistema, facturación y despacho. Asimismo, se establecieron estrategias metodológicas basadas en el uso de documentos reales de la empresa, actividades prácticas y ejercicios aplicados al contexto laboral. Finalmente, se definieron mecanismos de evaluación y seguimiento que permitieran medir el impacto de la capacitación en la mejora de los procesos logísticos, asegurando la

apropiación del conocimiento por parte del personal y la reducción de errores operativos.

Tabla 11. Ejecución de la segunda función, actividad 1.

EJECUCIÓN DE LA SEGUNDA FUNCIÓN		
TAREAS	**ACCIÓN DESARROLLADA**	**EVIDENCIAS**
Recopilación de información sobre el desempeño del personal logístico	Se realizó observación directa en los procesos de recepción, registro, facturación y despacho, identificando errores frecuentes	
Identificación de necesidades de capacitación	Se analizaron las falencias detectadas y se definieron las principales brechas de conocimiento del personal	
Diseño del plan de capacitación	Se estructuró el programa de formación con base en las necesidades identificadas	ENLACE AL EXCEL https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQCzqlA-_HE7TqBRNB7IV8bXAURQ36f-jFRoms4kW7CvfBk?e=efhiDZ
Desarrollo de estrategias de capacitación	Se definieron metodologías prácticas utilizando documentos reales de la empresa	ENLACE AL DOCUMENTO https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQC0HwqUJuK4TKEnw9Ehd9lkATLla3f4bR0maohfusNVMo4?e=YnQheF

Fuente: Elaboración propia (2026).

La ejecución de la Función No. 2 permitió identificar de manera clara las necesidades de capacitación del personal del área logística, evidenciando que gran

parte de las dificultades en los procesos operativos estaban asociadas a la falta de conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos. A través del diagnóstico realizado, se logró reconocer las principales falencias en actividades críticas como la recepción de mercancía, el registro de información en el sistema, la facturación y el despacho de productos. Con base en estos hallazgos, se diseñó un plan de capacitación enfocado en fortalecer las competencias del personal, utilizando una metodología práctica y alineada con las necesidades reales de la operación.

En este sentido, la función desarrollada contribuyó significativamente al fortalecimiento del área logística, no solo desde el punto de vista operativo, sino también en la gestión del talento humano, consolidando la importancia de la capacitación como una herramienta clave para la mejora continua.

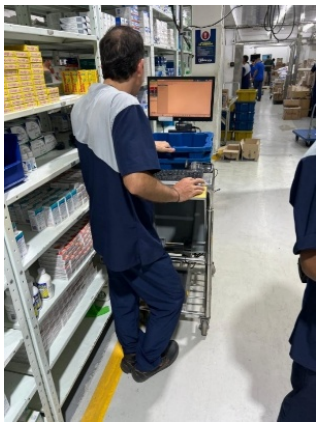
2.4.3 Función 3. Elaborar un manual de evaluación del desempeño para medir el rendimiento del personal e identificar áreas de mejora. En el contexto operativo de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., la evaluación del desempeño del personal constituye un elemento fundamental para garantizar la eficiencia en los procesos logísticos, administrativos y de auditoría, así como para fortalecer el control interno y la mejora continua de las actividades desarrolladas. A partir de esta necesidad, se desarrolló la presente función, orientada a la elaboración de un manual de evaluación del desempeño que permitiera medir el rendimiento del personal e identificar oportunidades de mejora. Para el desarrollo de esta función, se tomó como base el análisis de las actividades desempeñadas por los colaboradores y las debilidades identificadas en la gestión del talento humano, evidenciando la ausencia de un sistema estructurado que permitiera evaluar de manera objetiva el cumplimiento de funciones, la calidad del trabajo y el aporte a los resultados organizacionales.

El proceso inició con la recopilación de información mediante la observación de las actividades realizadas por el personal, así como la revisión de funciones y responsabilidades en las áreas logística, administrativa y de auditoría. A partir de este análisis, se identificaron las principales falencias relacionadas con la falta de criterios de evaluación definidos, la inexistencia de indicadores de desempeño y la ausencia de mecanismos formales de seguimiento al rendimiento del personal. Posteriormente, se procedió al diseño del manual de evaluación del desempeño, el cual incluyó la definición de factores de evaluación, tales como cumplimiento de metas, competencias laborales y responsabilidad, así como la estructuración de escalas de calificación, indicadores de desempeño y criterios de evaluación acordes a las necesidades de la empresa.

Asimismo, se establecieron los lineamientos para la aplicación del proceso, incluyendo las etapas de evaluación, la asignación de responsables, el cronograma de ejecución y la implementación de herramientas como la autoevaluación y el plan individual de desarrollo (PID), con el fin de garantizar un proceso integral y

participativo. Finalmente, se estructuró el manual como un documento formal aplicable a la empresa, permitiendo fortalecer la gestión del talento humano, mejorar la toma de decisiones organizacionales y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos internos.

Tabla 12. Ejecución de la tercera función, actividad 1.

EJECUCIÓN DE LA TERCERA FUNCIÓN		
TAREAS	**ACCIÓN DESARROLLADA**	**EVIDENCIAS**
Recopilación de información sobre el desempeño del personal	Se realizó observación de las actividades desarrolladas por el personal en las áreas logística, administrativa y de auditoría, identificando la ausencia de un sistema formal de evaluación del desempeño	
Diagnóstico del proceso de evaluación del desempeño	Se analizaron las debilidades existentes, como la falta de criterios de evaluación, ausencia de indicadores y mecanismos de seguimiento del rendimiento del personal	
Diseño del manual de evaluación del desempeño	Se estructuró el manual incluyendo objetivo, alcance, factores de evaluación, escalas de calificación y procedimiento de evaluación	ENLACE AL DOCUMENTO https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQAAk2TbtXR3QJGNudKLl2GzAXNlI2rS8vcARghAzjqRBao?e=iRtvGu

Fuente: Elaboración propia (2026).

La ejecución de la Función No. 3 permitió estructurar un sistema formal de evaluación del desempeño en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., evidenciando la importancia de contar con herramientas que faciliten la medición objetiva del rendimiento del personal y el seguimiento de sus actividades.

A través del análisis realizado, se logró identificar la ausencia de criterios claros para evaluar el desempeño, así como la falta de indicadores y mecanismos de control que permitieran medir el cumplimiento de las funciones en las áreas logística, administrativa y de auditoría. Esta situación dificultaba la toma de decisiones relacionadas con el mejoramiento del desempeño y el desarrollo del talento humano. Con base en estos hallazgos, se diseñó un manual de evaluación del desempeño que incluye factores de evaluación, escalas de calificación, procedimientos estructurados y herramientas como la autoevaluación y el plan individual de desarrollo (PID), permitiendo establecer un proceso organizado, claro y aplicable dentro de la empresa.

La implementación de este manual contribuye a mejorar la gestión del talento humano, al facilitar la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en los colaboradores, así como a fortalecer el control interno y la eficiencia en la ejecución de los procesos organizacionales. En este sentido, la función desarrollada aporta significativamente al mejoramiento continuo de la empresa, al proporcionar una herramienta que permite evaluar, orientar y fortalecer el desempeño del personal de manera sistemática y alineada con los objetivos organizacionales.

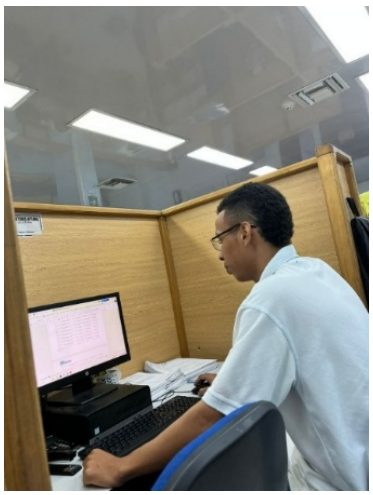
2.4.4 Función 4. Elaborar un manual de funciones que describa las responsabilidades de cada cargo en el área de auditoría, para garantizar una coordinación efectiva. En el contexto organizacional de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., la definición clara de funciones y responsabilidades dentro del área de auditoría resulta fundamental para garantizar una adecuada coordinación de actividades, el cumplimiento de los procesos establecidos y el fortalecimiento del control interno. A partir de esta necesidad, se desarrolló la presente función, orientada a la elaboración de un manual de funciones que permita establecer de manera estructurada las responsabilidades de cada cargo en el área de auditoría.

Para el desarrollo de esta función, se tomó como base el análisis de las actividades realizadas en el área de auditoría, así como la identificación de la ausencia de un documento formal que definiera de manera clara las funciones, responsabilidades y relaciones jerárquicas de los cargos existentes. El proceso inició con la recopilación de información mediante la observación de las actividades desarrolladas por el personal, así como la revisión de los procesos relacionados con la auditoría interna. A partir de este análisis, se identificaron las funciones principales desempeñadas por cada cargo, así como las necesidades de organización y distribución de responsabilidades.

Posteriormente, se procedió a la estructuración del manual de funciones, en el cual se definieron aspectos como la identificación de los cargos, perfil requerido, objetivos, funciones, actividades diarias y periódicas, así como las relaciones internas y externas de cada puesto dentro de la organización. Asimismo, se establecieron los niveles jerárquicos y la distribución de responsabilidades entre el jefe de auditoría interna y el auxiliar de auditoría interna, con el fin de garantizar una

adecuada coordinación del trabajo, evitar duplicidad de funciones y mejorar la eficiencia en la ejecución de las actividades. Finalmente, el manual fue consolidado como un documento formal aplicable a la empresa, permitiendo mejorar la organización del área de auditoría, fortalecer la gestión del talento humano y contribuir al cumplimiento eficiente de los procesos internos.

Tabla 13. Ejecución de la cuarta función, actividad 1.

<table>
<tr><th colspan="3">EJECUCIÓN DE LA CUARTA FUNCIÓN</th></tr>
<tr><th>TAREAS</th><th>ACCIÓN DESARROLLADA</th><th>EVIDENCIAS</th></tr>
<tr><td>Recopilación de información sobre el área de auditoría</td><td>Se realizó observación de las actividades desarrolladas en el área de auditoría, identificando funciones, responsabilidades y relaciones entre los cargos existentes.</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>Análisis de funciones y responsabilidades</td><td>Se analizaron las actividades realizadas por el jefe y el auxiliar de auditoría, identificando la falta de claridad en la asignación de funciones</td></tr>
<tr><td>Identificación de estructura organizacional del área</td><td>Se definieron los niveles jerárquicos y relaciones de dependencia entre los cargos del área de auditoría</td></tr>
<tr><td>Diseño del manual de funciones</td><td>Se estructuró el manual incluyendo identificación del cargo, perfil, objetivo, funciones, actividades diarias y periódicas</td><td>ENLACE AL DOCUMENTO

https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQD58USuEiAfTbJ_XTqZKBnmAfe6dwRYUF4SI0rW6oXzWdY?e=JmKNdY</td></tr>
</table>

Fuente: Elaboración propia (2026).

La ejecución de la Función No. 4 permitió estructurar de manera organizada las funciones y responsabilidades de los cargos pertenecientes al área de auditoría en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., evidenciando la importancia de contar con un documento formal que oriente el desarrollo de las actividades y facilite la coordinación entre los colaboradores.

A través del análisis realizado, se logró identificar la ausencia de una definición clara de funciones, así como la falta de delimitación de responsabilidades entre el jefe de auditoría interna y el auxiliar de auditoría interna, lo cual podía generar duplicidad de tareas o dificultades en la ejecución de los procesos. Con base en estos hallazgos, se diseñó un manual de funciones que incluye la identificación de los cargos, perfiles, objetivos, funciones específicas, actividades diarias y periódicas, así como las relaciones internas y externas de cada puesto, permitiendo establecer una estructura organizacional clara dentro del área de auditoría.

La implementación de este manual contribuye a mejorar la organización del trabajo, optimizar la distribución de responsabilidades y fortalecer la comunicación entre los integrantes del área, facilitando el cumplimiento de los procesos de auditoría interna. En este sentido, la función desarrollada aporta significativamente al fortalecimiento del control interno y a la gestión del talento humano, al proporcionar una herramienta que permite orientar el desempeño de los colaboradores y garantizar una ejecución más eficiente de las actividades dentro de la empresa.

2.5 ENTREGA DE PRODUCTOS DEL PROYECTO DE PRACTICAS PROFESIONALES (P.P.P.).

Una vez finalizada la elaboración de los productos correspondientes al proyecto de prácticas profesionales, se realizó su socialización con el personal responsable de las áreas relacionadas con cada propuesta. Este proceso se llevó a cabo mediante la presentación y explicación de las herramientas diseñadas, dando a conocer su propósito, contenido, forma de aplicación y utilidad dentro de los procesos de la empresa.

Durante la socialización se presentaron los productos desarrollados en las áreas logística, administrativa y de auditoría, explicando las necesidades que dieron origen a cada uno y la manera en que podían contribuir al mejoramiento de las actividades internas. Este espacio también permitió recibir observaciones y aclarar inquietudes relacionadas con el uso de las herramientas propuestas.

Finalmente, los productos fueron entregados en formato digital para facilitar su consulta, conservación y posterior utilización por parte de la empresa. De esta manera, la entrega no se limitó únicamente a la presentación de los documentos elaborados, sino que estuvo acompañada de un proceso de explicación que permitió

dar a conocer su alcance y la forma en que podían ser utilizados dentro de Éticos Serrano Gómez Ltda.

Tabla 14. Productos por entregar.

ÍTEMS	PRODUCTOS POR ENTREGAR	ENLACE DRIVE PARA EL LECTOR
1	Plan estratégico de mejora en el área de logística para optimizar los procesos y reducir costos.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQDs_0UWsepJSaCSsE5Jm7FaAU5a1wP37DPmKzmoodcOOdE?e=QBUmKC
2	Plan de gestión de relaciones que identifique las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQCzqlA-_HE7TqBRNB7IV8bXAURQ36f-jFRoms4kW7CvfBk?e=efhiDZ https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQC0HwqUJuK4TKEnw9Ehd9lkATLla3f4bR0maohfusNVMo4?e=YnQheF
3	Manual de evaluación del desempeño para medir el rendimiento del personal e identificar áreas de mejora.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQAAk2TbtXR3QJGNudKLl2GzAXNlI2rS8vcARghAzjqRBao?e=iRtvGu
4	Manual de funciones que describa las responsabilidades de cada cargo en el área de	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQD58USuEiAfTbJ_XTqZKBnmAfe6dwRYUF4SI0rW6oXzWdY?e=JmKNdY

	auditoría, para garantizar una coordinación efectiva.	
5	Las demás funciones deben ser atendidas por el practicante a la empresa, pero en las cuatro mencionadas será el seguimiento por parte del asesor y en los cuales debe entregar producto el practicante.	

Fuente: Elaboración propia (2026).

CONCLUSIONES

Las prácticas profesionales desarrolladas en la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda. permitieron aplicar de manera directa los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas, fortaleciendo competencias relacionadas con la gestión de procesos, la organización empresarial y la toma de decisiones orientada a la mejora continua.

En cumplimiento de la primera función, orientada al diseño de un plan estratégico de mejora en el área de logística, se logró analizar los procesos operativos, identificar debilidades en la gestión de inventarios y proponer estrategias enfocadas en la optimización de tiempos, reducción de errores y mejor aprovechamiento de los recursos.

Respecto a la segunda función, relacionada con la elaboración de un plan de gestión de relaciones enfocado en la capacitación del personal, se identificaron las principales necesidades de formación en el área logística, especialmente en actividades como recepción de mercancía, registro de información, facturación y despacho. A partir de este diagnóstico, se diseñó un plan de capacitación estructurado que permitió fortalecer las competencias del personal y mejorar la ejecución de los procesos operativos.

En relación con la tercera función, se diseñó un manual de evaluación del desempeño que permitió establecer criterios claros para medir el rendimiento del personal, identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y generar herramientas como la autoevaluación y el plan individual de desarrollo. Este instrumento contribuye al fortalecimiento de la gestión del talento humano y facilita la toma de decisiones orientadas al mejoramiento del desempeño laboral.

Finalmente, en cumplimiento de la cuarta función, se elaboró un manual de funciones para el área de auditoría, en el cual se definieron de manera clara las responsabilidades, funciones y relaciones jerárquicas de los cargos de jefe de auditoría interna y auxiliar de auditoría interna. Este documento permite mejorar la organización del área, evitar la duplicidad de funciones y fortalecer la coordinación de actividades dentro de la empresa.

En conclusión, el desarrollo de estas prácticas permitió generar herramientas administrativas aplicables a la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., contribuyendo al fortalecimiento de sus procesos internos, la gestión del talento humano y el control organizacional. Asimismo, representó una experiencia significativa en la formación profesional, al permitir el desarrollo de habilidades prácticas en un entorno real, consolidando el perfil del futuro administrador de empresas orientado a la eficiencia, la organización y la mejora continua.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan a continuación surgen de la experiencia obtenida durante el desarrollo de las prácticas profesionales en Éticos Serrano Gómez Ltda. y de las actividades realizadas en las áreas logística, administrativa y de auditoría. Estas se dirigen tanto a la empresa como a los futuros estudiantes que desarrollen su proceso de práctica profesional y a la Universidad, teniendo en cuenta que cada uno cumple un papel importante en el desarrollo de esta etapa formativa.

En relación con Éticos Serrano Gómez Ltda., se recomienda continuar con el seguimiento de las estrategias propuestas para el mejoramiento de los procesos logísticos, especialmente aquellas relacionadas con la recepción, el registro, la facturación y el despacho de mercancía. También resulta conveniente establecer indicadores que permitan evaluar periódicamente el desempeño de estos procesos e identificar oportunidades de mejora.

Respecto al plan de capacitación, se recomienda dar continuidad a los espacios de formación del personal de acuerdo con las necesidades identificadas en cada área. Las capacitaciones pueden complementarse con mecanismos de evaluación que permitan conocer si los conocimientos adquiridos están siendo aplicados en el desarrollo de las funciones y si contribuyen a mejorar el desempeño de los colaboradores.

En cuanto al manual de evaluación del desempeño, se recomienda utilizarlo como una herramienta de seguimiento que permita identificar fortalezas y aspectos por mejorar en los colaboradores. De igual manera, es conveniente mantener espacios de retroalimentación y dar continuidad a los planes individuales de desarrollo, procurando que la evaluación no se limite a la asignación de una calificación, sino que contribuya al crecimiento profesional del personal.

En relación con el manual de funciones del área de auditoría, se recomienda socializar su contenido con los colaboradores involucrados y realizar revisiones periódicas para mantenerlo actualizado frente a los cambios que puedan presentarse en la estructura, los cargos o los procedimientos de la empresa. También se considera importante fortalecer la comunicación entre las áreas de logística, administración y auditoría, debido a que una adecuada coordinación puede reducir errores y facilitar el cumplimiento de las actividades.

Para los futuros estudiantes que realicen sus prácticas profesionales, se recomienda asumir este proceso con responsabilidad, disposición para aprender y capacidad de adaptación a las dinámicas de la organización. Es importante que, desde el inicio, conozcan las funciones asignadas, observen cuidadosamente los procesos y mantengan una comunicación constante con el jefe inmediato y el tutor

académico. También se sugiere llevar un registro organizado de las actividades realizadas y de las evidencias obtenidas, ya que esto facilita la elaboración del informe final y permite demostrar de manera clara el trabajo desarrollado durante el periodo de prácticas.

De igual manera, se recomienda a los futuros practicantes procurar que las propuestas desarrolladas respondan a necesidades reales de la empresa y sean viables dentro de su contexto. Antes de diseñar una herramienta o plantear una mejora, es conveniente conocer el proceso, dialogar con las personas involucradas y revisar la información disponible. Esto permitirá que los productos elaborados tengan una mayor utilidad para la organización y que la práctica no se limite al cumplimiento de un requisito académico.

Finalmente, se recomienda a la Universidad continuar fortaleciendo el acompañamiento a los estudiantes durante las prácticas profesionales mediante una comunicación más cercana entre el estudiante, el tutor académico y la empresa. Sería conveniente establecer espacios de seguimiento durante las diferentes etapas del proceso, no únicamente al momento de revisar el informe final, de manera que las dificultades puedan identificarse y atenderse oportunamente.

También se sugiere que la Universidad brinde orientaciones más precisas desde el inicio sobre la estructura del informe, los productos esperados y los criterios de evaluación. Contar con lineamientos claros y unificados puede facilitar el desarrollo del trabajo y evitar correcciones relacionadas con aspectos que pudieron definirse previamente. Asimismo, fortalecer la articulación con las empresas permitiría conocer con mayor claridad las funciones asignadas a los practicantes y procurar que estas guarden relación con su formación profesional, contribuyendo así a que la práctica constituya una experiencia de aprendizaje útil tanto para el estudiante como para la organización.

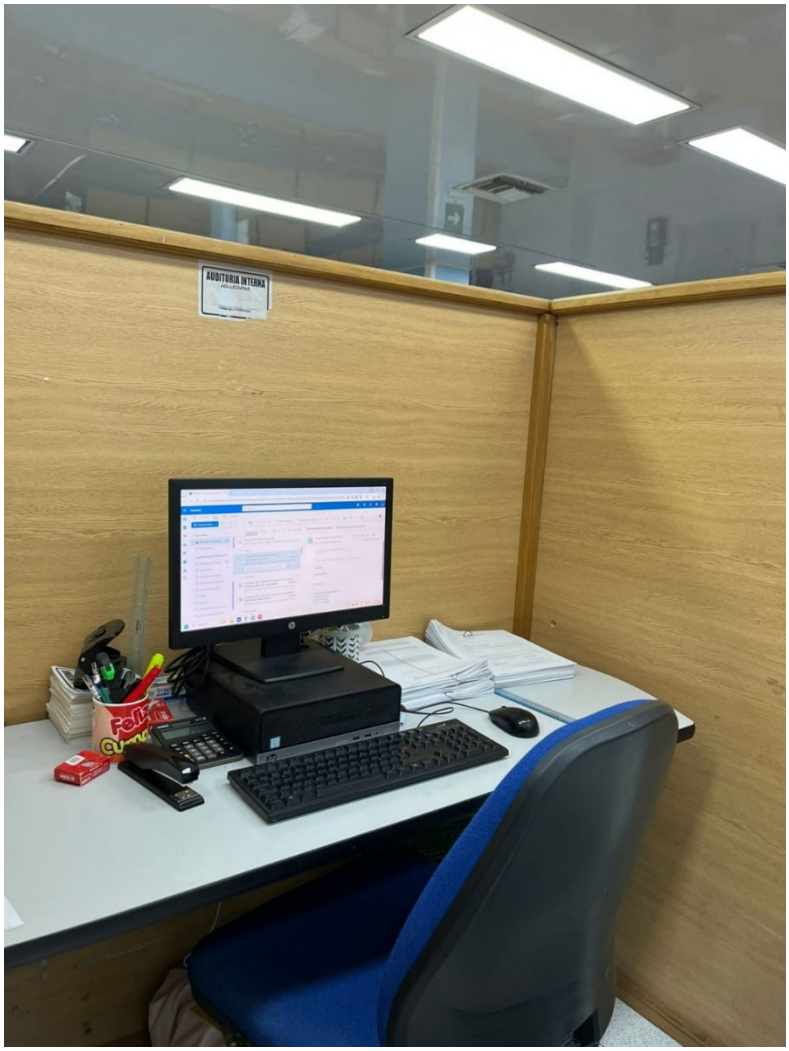
ANEXOS

Anexo 1. Evidencias del proceso de inducción y adaptación al área de Auditoría Interna.



Nota. Esta figura evidencia al practicante durante el desarrollo de las actividades asignadas en el área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda., ejecutando funciones propias de la práctica profesional. **La imagen respalda la Actividad 1 descrita en la Tabla 7 y demuestra la participación en el cumplimiento de las labores encomendadas.**

Anexo 2. Puesto de trabajo del practicante.



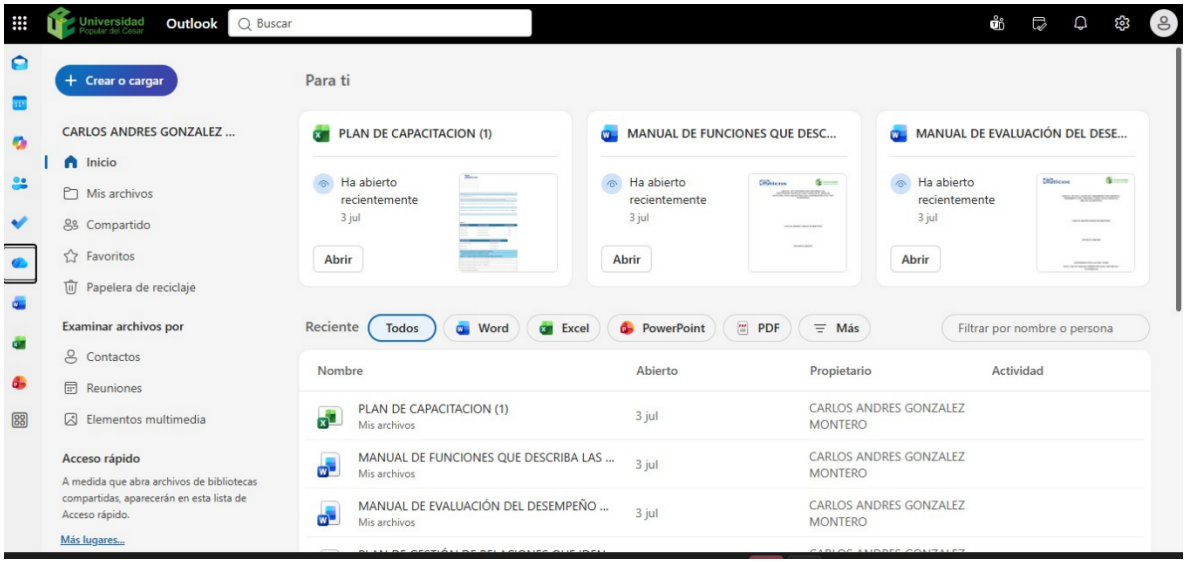
Nota. Esta figura corresponde al escritorio asignado al practicante profesional en el área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda., el cual fue utilizado como puesto de trabajo durante el desarrollo de las prácticas profesionales para el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas.

Anexo 3. Listado de los productos a entregar.

ÍTEMS	PRODUCTOS POR ENTREGAR	ENLACE DRIVE PARA EL LECTOR
1	Plan estratégico de mejora en el área de logística para optimizar los procesos y reducir costos.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQDs_0UWsepJSaCSsE5Jm7FaAU5a1wP37DPmKzmoodcOOdE?e=QBUmKC
2	Plan de gestión de relaciones que identifique las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQCzqlA-_HE7TqBRNB7IV8bXAURQ36f-jFRoms4kW7CvfBk?e=efhiDZ https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQC0HwqUJuK4TKEnw9Ehd9lkATLla3f4bR0maohfusNVMo4?e=YnQheF
3	Manual de evaluación del desempeño para medir el rendimiento del personal e identificar áreas de mejora.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQAAk2TbtXR3QJGNudKLl2GzAXNlI2rS8vcARghAzjqRBao?e=iRtvGu
4	Manual de funciones que describa las responsabilidades de cada cargo en el área de auditoría, para garantizar una coordinación efectiva.	https://unicesareduco-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/cagonzalezmontero_unicesar_edu_co/IQD58USuEiAfTbJ_XTqZKBnmAfe6dwRYUF4SI0rW6oXzWdY?e=JmKNdY
5	Las demás funciones deben ser atendidas por el practicante a la empresa, pero en las cuatro mencionadas será el seguimiento por parte del asesor y en los cuales debe entregar producto el practicante.	

Nota. La presente tabla reúne los anexos que respaldan las herramientas, formatos y documentos elaborados durante el desarrollo de las prácticas profesionales. Estas evidencias reflejan las actividades ejecutadas y los productos obtenidos como parte de las funciones asignadas en el área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda.

Anexo 4. Evidencias de los documentos y entregables elaborados en cumplimiento de las funciones asignadas.



Nota. Este anexo reúne las evidencias de los documentos, formatos y demás entregables elaborados durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área de Auditoría Interna de Éticos Serrano Gómez Ltda. Estos productos constituyen el resultado de las funciones y actividades asignadas, evidenciando el trabajo realizado y los aportes efectuados durante el periodo de práctica.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill.

Collins, J. (2001). *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap... and Others Don't*. HarperBusiness.

David, F. R., & David, F. R. (2017). *Conceptos de administración estratégica: Un enfoque de ventaja competitiva* (15.ª ed.). Pearson.

Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Brothers.

Drucker, P. F. (1973). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.

Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the Future*. Harvard Business School Press.

Mintzberg, H. (1983). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice Hall.

Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Free Press.

Mintzberg, H. (2003). *Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management* (con B. Ahlstrand & J. Lampel, 2.ª ed.). Free Press.

Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson.

Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.

Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. Doubleday.