

Mejora en los procesos de presentación de la información de rotación de los medicamentos en el mercado institucional de Farma de Colombia SAS

Daniel Santiago Borbón Velásquez

**Trabajo de grado para optar para título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2021

Resumen.

El grupo Farma es un grupo empresarial formado por diferentes compañías a nivel internacional que se dedican a la fabricación y venta de productos farmacéuticos, Farma de Colombia SAS fue inaugurada e integrada a este grupo en febrero de 1960. Actualmente esta empresa cuenta con dos mercados para la venta de sus productos el mercado ético y el mercado institucional, este último es donde se realizó la práctica y se implementará el plan de mejora el cual tiene como función realizar una presentación más efectiva de la rotación de los productos para que de esta forma se pueda dar un mejor seguimiento al comportamiento de los medicamentos en el mercado.

Agradecimientos.

Quiero agradecer primeramente a mi familia ya que por medio de su apoyo incondicional estoy a puertas de culminar una fase muy importante en mi vida que es terminar mis estudios universitarios y así convertirme en un profesional en negocios internacionales de igual forma agradezco a Farma de Colombia SAS por otorgarme la oportunidad de ser parte de una gran institución como la es esta y poder realizar mis prácticas profesionales.

De igual forma, quiero darle las gracias a mi jefe inmediato Camilo Botero el cual se desempeña como Grouper de la línea institucional, esto por darme la oportunidad de presentar una propuesta para el mejoramiento de un proceso muy importante como es el manejo de la rotación, al mismo tiempo agradezco a Francy Flórez quien se desempeñaba como ejecutiva de Acceso por las diferentes recomendaciones brindadas para la realización de mi plan de mejora el cual es un dashboard.

Introducción.

El presente plan de mejora busca obtener un manejo más eficaz de la información de rotación de los diferentes productos farmacéuticos que se manejan en el mercado institucional, esto básicamente hace referencia al movimiento que están teniendo los medicamentos en los estantes de nuestros clientes siendo estos principalmente cajas de compensación familiar como Colsubsidio y Cafam, o también diferentes cadenas farmacéuticas como lo es cruz verde.

Esta mejora se realizará con la implementación de un dashboard que se creará por medio de una aplicación la cual es power bi, se quiere desarrollar esta mejora porque antes la entidad todo lo relacionado a la rotación de sus productos lo venía manejando por medio de bases de datos hechas en Excel el problema de esto es que la lectura de la información se realizaba de una forma tediosa y a veces un poco generalizada es decir la información no se podía segmentar, por otro lado con el dashboard la presentación de esta data se hará de una forma más dinámica esto por medio de gráficas que le permitirá a mis superiores obtener una información mucho más segmentada y de igual forma poder realizar comparativos de una manera más eficaz.

Claramente el público al cual va dirigido este trabajo es a mi jefe inmediato y a los ejecutivos de acceso del mercado institucional ya que dentro de la entidad se manejan diferentes comités donde mis jefes deben presentar informes y presentaciones de como ha venido siendo el comportamiento de nuestros productos, lo cual un beneficio de este dashboard es que reducirá la carga laboral de mis jefe y ejecutivos ya que les permitirá presentar este programa en sus presentaciones mostrándole al gerente general la información de una manera mucho más eficaz.

Tabla de contenido

Capítulo 1 La entidad.	6
1.1 Aspectos generales.....	6
1.2 Ubicación geográfica	7
1.3 Estructura organizativa de Farma de Colombia.....	9
1.4.1 Análisis DOFA de Mercadeo Institucional - Horus	10
Capítulo II Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.	11
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.	11
2.2 Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.	12
Importancia.....	12
Limitaciones.....	12
Alcances.....	13
2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales.	13
2.3.1 Objetivos Específicos.....	13
Capítulo III Contenido del plan de mejora.	14
3.1 Propuesta de mejora.....	14
3.2 Conclusiones.....	15
3.3 Referencias.....	16
3.4 Anexos.	17

Capítulo IV. Seguimiento práctica profesional	20
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización.	20

Listado de Figuras

Figura 1 Ubicación Geográfica.....	7
Figura 2 Edificio Oficina	8
Figura 3 Interior Oficina.....	8
Figura 4 Estructura Organizacional general de Farma de Colombia.....	9
Figura 5 Estructura Organizacional Mercadeo Institucional - Horus	9

Capítulo 1 La entidad.

1.1 Aspectos generales.

1.1.1 Misión

Farma de Colombia es una Empresa dedicada a mejorar el nivel de salud y la calidad de vida de la comunidad, por medio de medicamentos avanzados de producción propia o licencias internacionales, proporcionando soporte ético- científico a los profesionales de la salud y a la comunidad farmacéutica, así como seguridad y respaldo a los consumidores finales. Somos una organización orientada hacia la obtención de logros rentables, que garanticen estabilidad y crecimiento en el mercado, así como un óptimo retorno financiero para los accionistas y una retribución justa y competitiva que asegure el bienestar de nuestros empleados. (Farma de Colombia, 2021)

1.1.2 Visión

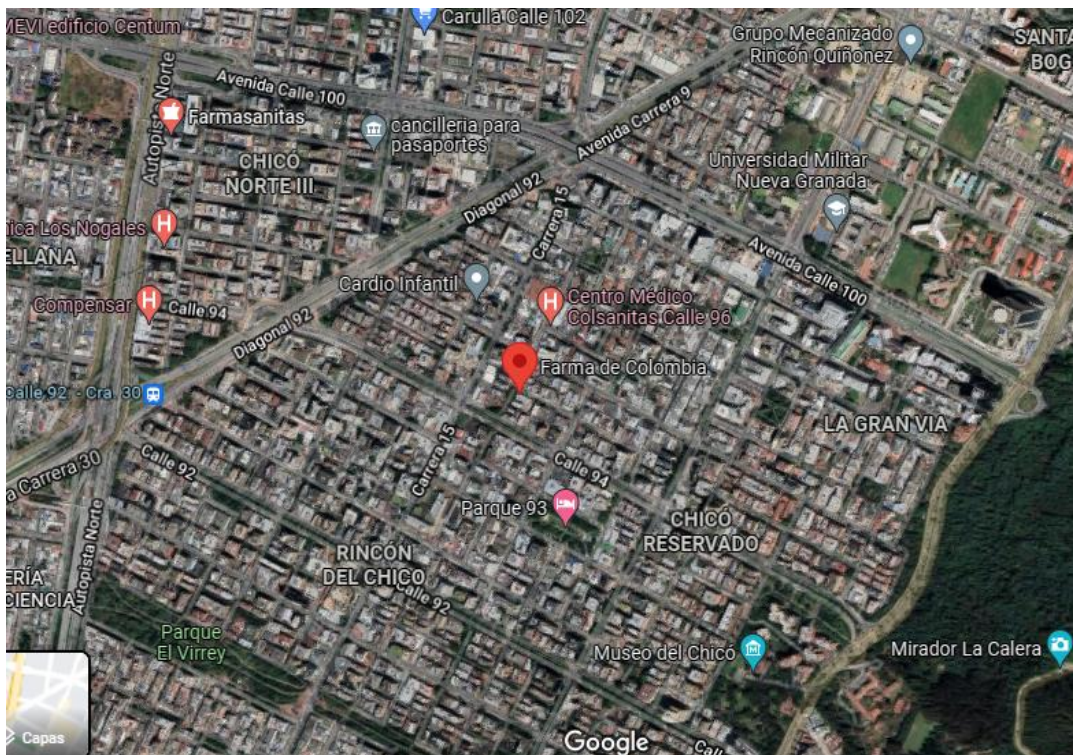
Farma de Colombia tiene como visión ser identificada como una empresa líder en la industria farmacéutica por un crecimiento progresivo y sobresaliente en el mercado Institucional, Ético y OTX. (Farma de Colombia, 2021)

1.1.3 Valores

Farma de Colombia tiene como valor principal la integridad esto con el objetivo de fomentar unas buenas relaciones con los médicos, de igual forma existen valores claves que deben ser ejecutados por sus empleados como lo es la justicia, la responsabilidad, el respeto y la confianza esto para poder realizar todas las actividades laborales de manera ética. (Farma de Colombia, 2021)

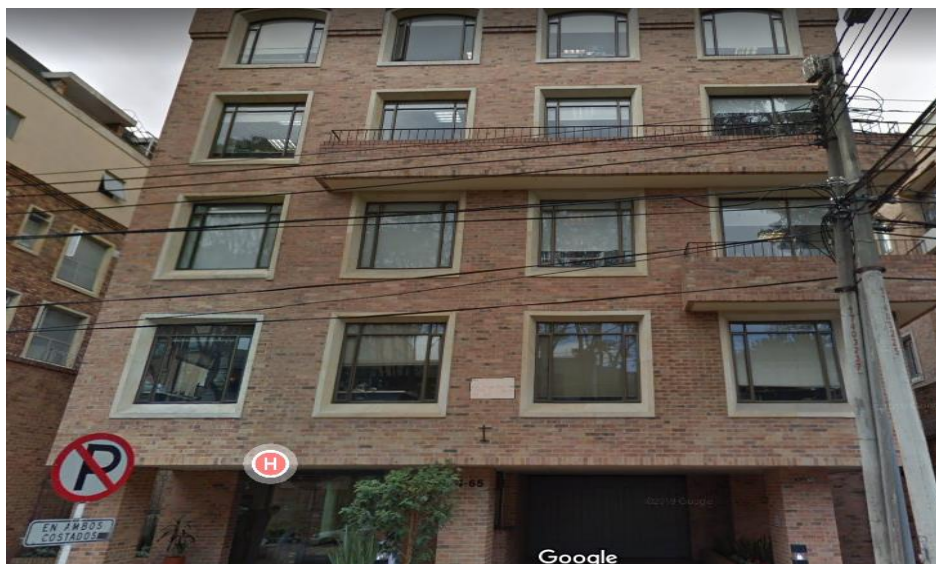
1.2 Ubicación geográfica

Figura 1. Ubicación Geográfica



Nota: Adaptado de Google, (s.f.) [Farma de Colombia]. Todos los derechos reservados 2021 por Google. Adaptado con permiso del autor.

Figura 2. Edificio Oficina.



Nota: Adaptado de Google, (s.f.) [Farma de Colombia]. Todos los derechos reservados 2021 por Google. Adaptado con permiso del autor.

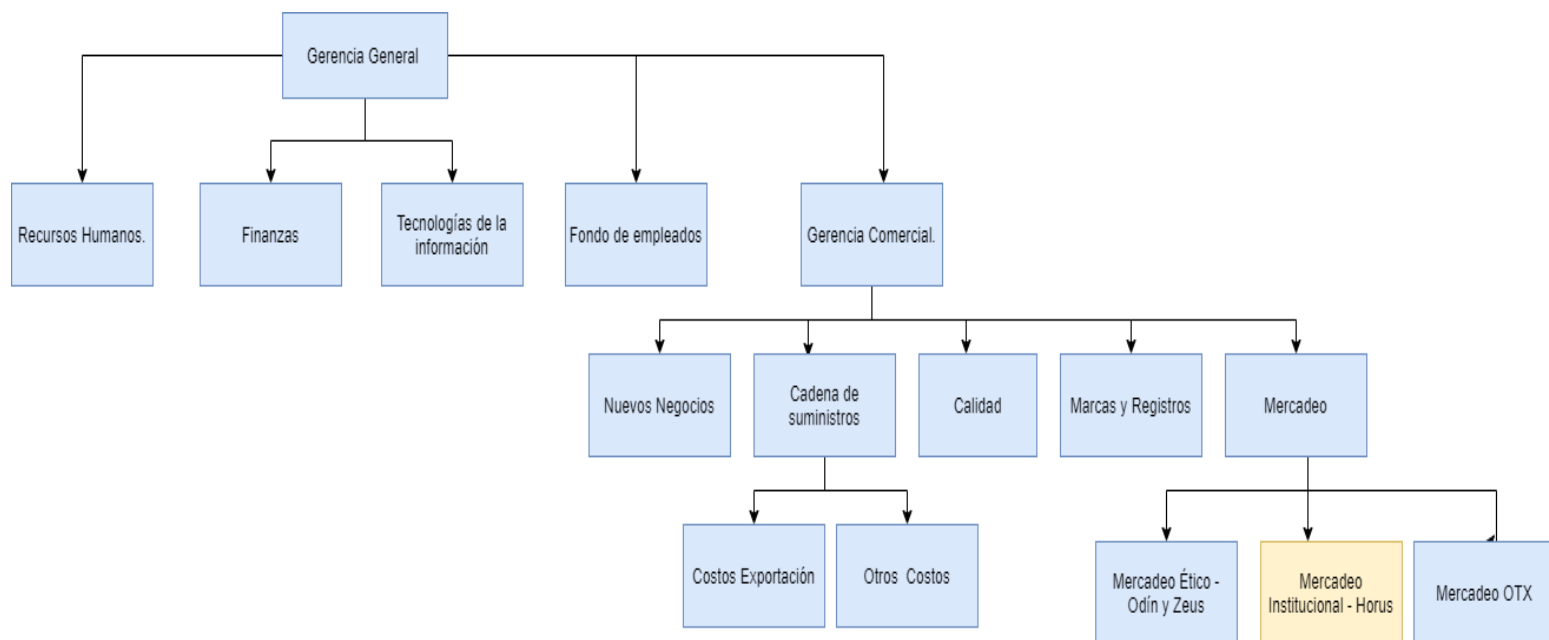
Figura 3: Interior Oficina.



Nota: Adaptado de Google, (s.f.) [Farma de Colombia]. Todos los derechos reservados 2021 por Google. Adaptado con permiso del autor.

1.3 Estructura organizativa de Farma de Colombia

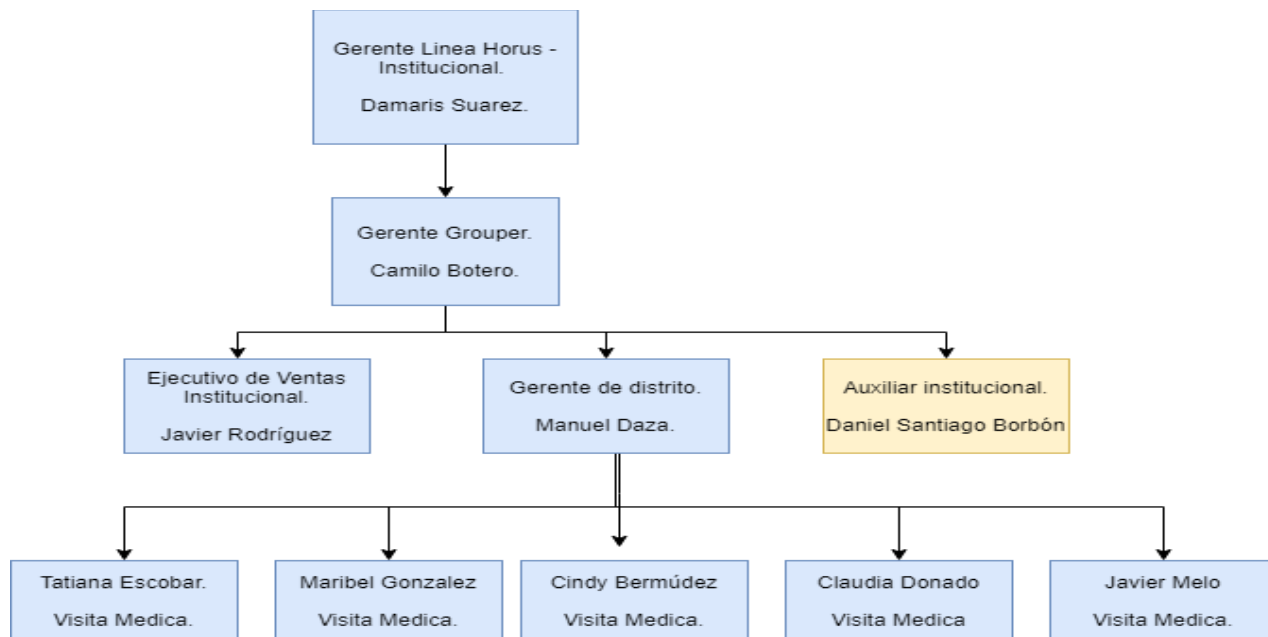
Figura 4. Estructura organizacional general de Farma de Colombia.



Nota: Elaboración propia.

1.4 Estructura Organizativa de Mercadeo Institucional – Horus.

Figura 5. Estructura organizacional Mercadeo Institucional – Horus



Nota: Elaboración propia

Esta línea de Mercadeo se encarga de suministrar los medicamentos a las EPS del país como lo es Sura, Cafam, Nueva EPS, Coomeva entre otros, así como también a cadenas farmacéuticas como audifarma y cruz verde. De igual forma esta línea tiene como función la creación de convenios con estos operadores logísticos. Dentro de esta línea mis principales funciones son concatenar toda la información de rotación de los medicamentos proveniente de los principales operadores logísticos, generación de ordenes de compra en el programa SAP, radicación de facturas y cuentas de gasto esto de la mano con el departamento de contabilidad, dar seguimiento al comportamiento de los precios de los productos de la línea y llevar un control de los eventos organizacionales realizados por el mercadeo institucional.

1.4.1 Análisis DOFA de Mercadeo Institucional - Horus

FORTALEZAS	DEBILIDADES
● El mercadeo Institucional cuenta con clientes muy reconocidos en el mercado farmacéutico colombiano. ● Cuenta con más del 54% de las ventas de Farma de Colombia. ● Dentro del Mercado institucional se encuentra el medicamento con más ventas de Farma de Colombia el cual es Ferinject. ● Cuenta con médicos especializados que realizan funciones de embajador de los diferentes medicamentos presentes en este mercado.	● Dentro de esta línea se cuenta con muy pocos medicamentos comparada con el mercado ético. ● Los clientes u operadores logísticos se demoran mucho en el envío de la información de rotación de los productos. ● El archivo de Excel donde se maneja la información de rotación es un poco dispendioso por este motivo se crea el dashboard en power bi para que el análisis y el manejo de la información se realice de forma mas efectiva. ● El mercado institucional no está presente en todo el país sino solo en las principales ciudades.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
● Optimizar procesos de presentación de la información de rotación. ● Consolidar la información y otorgar un mejor análisis de la información a los gerentes. ● Poder visualizar de manera efectiva el comportamiento de cada uno de los medicamentos. ● Poder hacer un análisis más segmentado del rendimiento de cada uno de los visitantes médicos.	● Cometer un error en el archivo de rotación traería consigo un análisis erróneo por parte de los gerentes. ● Que los operadores logísticos dejen de enviar la información de rotación de los productos. ● Este mercado farmacéutico es muy competitivo en el territorio colombiano. ● La disminución de visitas médicas presenciales debido a la pandemia del covid 19.

Capítulo II Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

De acuerdo del análisis DOFA realizado previamente una de las debilidades y amenazas con las que cuenta la línea institucional es el archivo de Excel (Ver anexo 1) donde se encuentra la información de rotación de cada uno de los productos en los diferentes operadores logísticos, este archivo se considera una debilidad debido a que por la gran cantidad de información que contiene se vuelve un poco dispendioso la lectura de la información y generalizada dejando muchas otras variables fuera de consideración como la rotación por ciudad, el porcentaje de rotación de cada uno de los productos o la rotación por un convenio determinado, entre otras variables.

Esto claramente provoca que se pueda cometer ciertos errores en el análisis de la información lo cual consigo traería problemas con las decisiones tomadas, lo cual es una amenaza enorme debido que la rotación de los productos cuenta con una gran importancia

dentro de las organizaciones debido a que según el Dr. LLoria (Lloria, 2016) una buena información de la rotación permite que se pueda generar una mejor gestión del stock y así se pueda tener una cadena de suministros mucho más eficaz.

Por medio del dashboard creado, se permitirá realizar un informe muy dinámico con una interfaz que desarrollará una lectura más liviana y con una información mucho más segmentada con las variables mencionadas en el párrafo anterior, ejecutando las características que menciona la Dr. Abellán de cómo debe ser un dashborad (Abellán, 2020). Como resultado de esto el departamento de mercadeo institucional podrá tener un seguimiento profundo acerca del rendimiento de cada uno de sus productos.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

Importancia

- Información más segmentada por variables no tenidas en cuenta anteriormente.
- Presentación de la información de manera dinámica.
- Favorece al ejecutivo de acceso para la realización de su presentación en el comité comercial.
- Seguimiento eficaz acerca del rendimiento de cada uno de los medicamentos.

Limitaciones.

- Compromiso de los operadores logísticos en el envío de la información de rotación.
- El manejo del dashborad por parte de los ejecutivos de acceso.
- El próximo practicante puede que no tenga experiencia en el uso del programa power bi.
- Dejar de desarrollar el archivo de Excel ya que esta es la base para la realización del dashboard en power bi.

Alcances.

- Será una mejora que perdurará en el tiempo ya que por medio de los empalmes que se realizarán se pasará la realización de este dashboard entre practicante a practicante.
- Llegará a presencia del gerente general por medio de los comités comerciales.
- Este dashboard traerá consigo unos indicadores de rendimiento (KPI's) más eficientes.
- Se podrá analizar la importancia de cada uno de los convenios realizados con las EPS.

2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales.

Mejorar el proceso de presentación de la información de la rotación de los productos en los diferentes operadores logísticos, esto mediante la creación de un dashboard en el programa de Power Bi que permitirá una información más segmentada con un modelo muy dinámico.

2.3.1 Objetivos Específicos.

- Realizar la creación de una base de datos con todas las variables necesarias que anteriormente no se tenían en cuenta.
- Realizar un modelo dinámico que sea entendible para mi jefe inmediato como para el ejecutivo de acceso.
- Mantener una comunicación activa con el área de ventas para que estos puedan proveer toda la información necesaria.

Capítulo III Contenido del plan de mejora.

3.1 Propuesta de mejora.

Con el fin presentar la rotación de los productos a nivel nacional que maneja la línea institucional de una forma más dinámica, se presentó una alternativa más eficiente de tratamiento y visualización de los datos donde se puede filtrar de acuerdo a lo que el ejecutivo de acceso, grouper institucional, gerente general entre otras partes interesadas necesitan interpretar y con base en esta información tomar decisiones de una manera más asertiva basados en indicadores de rendimiento (KPI's) más confiables, ya que por medio del dashboard (Ver anexo 2) se pueden tener en cuenta variables como los productos, operadores logísticos, visitantes médicos, convenios, ciudades donde la línea tiene rotación; adicional se puede realizar una comparación entre la rotación y las ventas obtenidas por cada producto (Ver anexo 3)

Por otro lado, esta propuesta de mejora hizo más eficiente el trabajo para el ejecutivo de acceso del canal institucional, esto debido a que en la presentación realizada en el comité comercial donde todas las líneas evalúan la rotación, ventas y rendimiento, este dashboard generó el insumo para organizar más de una manera más eficaz y eficiente la información puesto que teniendo en cuenta la cantidad de datos y variables que se manejan en el Excel se vuelve más dispendioso la obtención de información exacta que se requiere.

3.2 Conclusiones

Durante el uso del dashboard donde se filtraba la información se pudo evidenciar una optimización en los procesos de interpretación y análisis de los datos dependiendo los filtros que las personas encargadas requerían.

Por los resultados que ha tenido el uso del dashboard, este se convierte en un proceso para durar en el tiempo y replicar con los practicantes que vayan llegando, adicional por directriz del grouper institucional ahora todos los dispositivos de la línea cuentan con el programa Power Bi Desktop (Ver anexo 4) como la implementación de este programa es de forma gratuita este no afecta en ninguna medida el presupuesto de la línea para los próximos años.

Gracias a los resultados manifestados por el dashboard, la línea institucional junto con el departamento de recursos humanos decidió estipular que a partir de ahora el manejo de Power Bi Desktop sea un requisito para los próximos practicantes.

Como conclusión final diferentes materias vistas durante el transcurso de mi carrera fueron vitales a la hora de desarrollar esta práctica, Principalmente una de las materias que mas me ayudo fue E-commerce ya que en medio de esta se nos dios las bases de como manejar el programa de power bi, además de esto la materia de Herramientas TIC me pudo dar los conocimientos de como manejar un archivo de Excel de forma eficiente y de que manera debo analizar los datos que me lleguen a presentar. Por otro lado, como la práctica se desarrolló en el departamento de mercadeo todas las materias relacionadas a esta área como fundamentos de mercadeo, investigación de mercados e internacional E-marketing fueron fundamentales para mi debido a que por medio de estas materias previamente se

adquirió el conocimiento de conceptos muy importantes a la hora del desarrollo de mi practica como lo eran los KPI's y el Imbound marketing.

3.3 Referencias.

Abellán, E. (16 de enero de 2020). Business Intelligence y Analítica. Recuperado el 14 de 11 de 2021, de <https://www.wearemarketing.com/es/blog/que-es-un-dashboard-de-negocios-y-cuales-sus-beneficios.html>

Lloria, R. (25 de enero de 2016). Recuperado el 14 de noviembre de 2021, de <https://ricardlloria.wordpress.com/2016/01/25/la-mejora-de-los-procesos-y-la-optimizacion-en-la-rotacion-del-inventario-para-aumentar-el-retorno-de-la-inversion/>

Farma de Colombia. Sobre Nosotros. Recuperado el 15 de Noviembre de 2021, de <https://www.farmadecolombia.com/sobre-nosotros/>

Google. (s.f). [Farma de Colombia].

<https://www.google.com/maps/place/Farma+de+Colombia/@4.6796353,-74.0504262,329m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x8e3f9a93962bffff:0xbba84285f5146ae4!8m2!3d4.6797013!4d-74.0492984>

Google. (s.f). [Farma de Colombia].

https://www.google.com/maps/place/Farma+de+Colombia/@4.679754,-74.0494056,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipPd6RoECZB96qztrWPP5bOb_qJ52UBHYTJK5rCt!2e10!3e12!6shhttps:%2F%2Flh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipPd6RoECZB96qztrWPP5bOm_qJ52UBHYTJK5rCt%3Dw114-h86-kno!7i1600!8i1200!4m5!3m4!1s0x8e3f9a93962bffff:0xbba84285f5146ae4!8m2!3d4.6797013!4d-74.0492984

3.4 Anexos.

Anexo 1. Archivo de Rotación Operadores Logísticos.

Autoguardado

SEPTIEMBRE.21 Rotación Convenios OL

Buscar (Alt+Q)

Auxiliar Institucional (CO)

Archivo

Inicio

Insertar

Disposición de página

Fórmulas

Datos

Revisar

Vista

Ayuda

Compartir

Comentarios

Pegar

Calibri

22

A^A

N

K

S

Portapapeles

Fuente

Alineación

Número

Estilos

Celdas

Edición

Análisis

Confidencialidad

General

Formato condicional

Dar formato como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Análisis

Confidencialidad

O1

A		AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV																											
TOTAL OPERADORES LOGÍSTICOS																																																	
Productos Farma		2021		ene		feb		mar		abr		may		jun		jul		ago		sep		oct		Total 2021		TOTAL GENERAL		TOTAL TRM		TOTAL TRM		CRECIMIENTO TRM		MTH 2020		MTH 2021		CRECIMIENTO TO		TOTAL YTD		TOTAL YTD		CRE EN					
AKATINOL 10 MG * 14 TAB. RECUBIERTAS		91		48		88		61		26		40		16		17		388		6.551		83		17		-73%		145		0		-100%		423		388													
AKATINOL 10 MG * 28 TAB. RECUBIERTAS		18		16		17		13		12		10		2		2		90		2.695		24		2		-93%		30		0		-100%		647		90													
AKATINOL 20 mg BUS X 14 TAB USO INST		108		124		107		86		46		49		76		120		78		50		845		43.387		172		249		44%		385		50		-87%		13.761		845									
ARANDA 2.5/50 MG X 30 CAP		14		9		10		11		15		11		46		53		20		189		1.725		72		73		1%		17		0		-100%		118		189											
ARANDA 5/100 MG X 30 CAP		12		17		15		7		7		4		11		7		3		83		913		22		10		-54%		16		0		-100%		117		83											
BRASARTAN CTDN 160/25 TAB X 30		5		19		30		35		69		48		45		55		94		69		467		651		161		218		36%		0		69		0%		18		467									
BRASARTAN CTDN 80/12.5 TAB X 30		2		6		3		15		15		17		16		102		182		251		608		1.015		48		534		1012%		0		251		0%		7		608									
BRASARTAN CTDN 80/25 TAB X 30		1		1		1		1		1		2		1		2		10		25		4		3		-25%		0		0		0		0%		1		10											
CALCIBON D 800 UI TAB X 30		21.587		27.476		25.279		26.882		33.061		30.984		32.383		30.314		33.891		19.661		281.517		678.388		96.428		83.866		-13%		21.507		19.661		-8%		162.625		281.517									
CALCIBON D SOYA FORTE TAB X 30		52		89		170		67		123		82		48		158																																	
CALCIBON MINERALES X 30 TAB REC																																																	
CALCIBON NATAL FORTE TAB X 30																																																	
COLYFAN 300 MG LP * 30 TAB		367		383		751		485		576		800		983		1517		6		8		Fila: CALCIBON D 800 UI TAB X 30																											
COLYFAN 300 MG LP * 10 TAB		128		96		93		237		282		220		100		156		2		2		Columna: 2021 - sep																											
COLYFAN INY 50 mg/5 mL X 2 AMP		792		997		1.224		524		788		854		1.179		634		10																															
COLYFAN PLUS 200/120 mg X 30 TAB REC		402		739		613		399		1.135		643	1.623																																				

Suma de CANTIDAD ENTREGADA EN PRES COMERCIAL

Valor: 33.891

Fila: CALCIBON D 800 UI TAB X 30

Columna: 2021 - sep

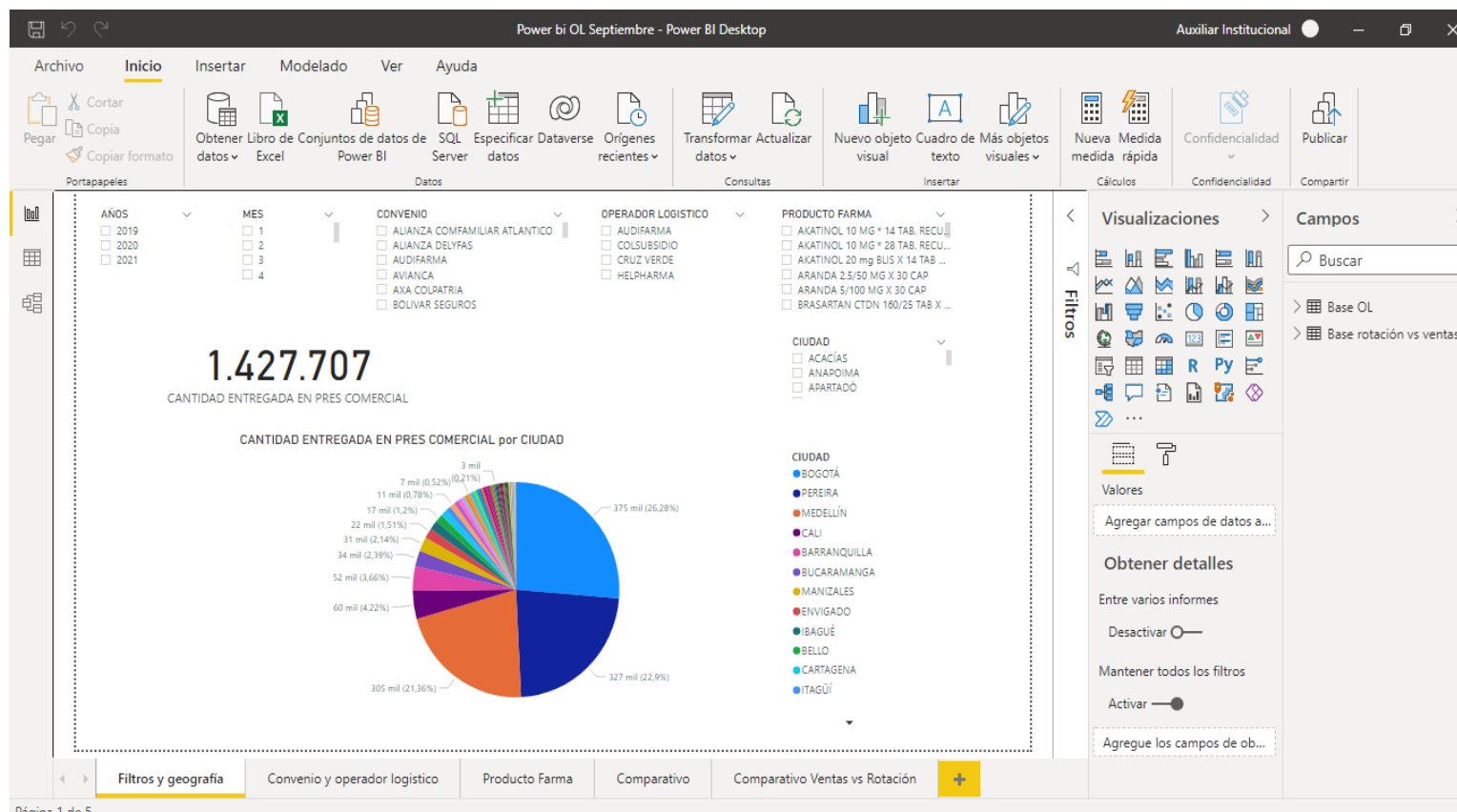
CRUZ VERDE

COLSUBSIDIO

AUDIFARMA

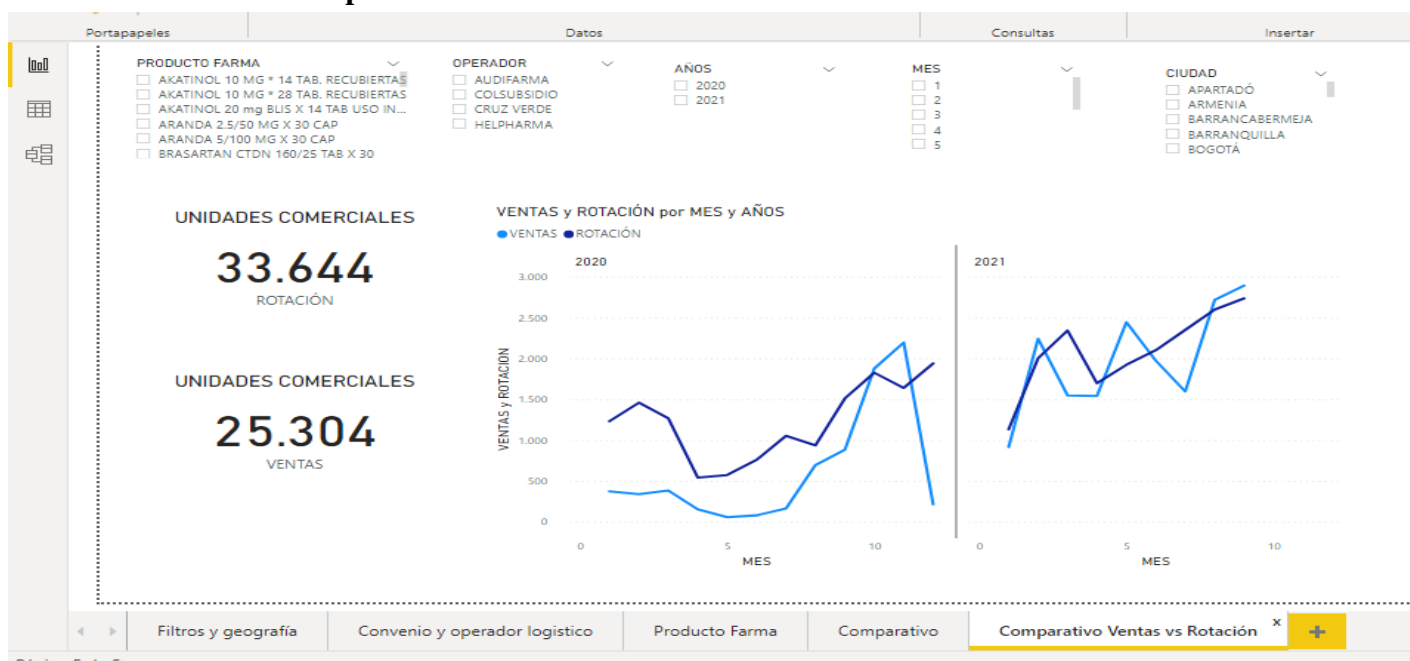
HELPH ...

Anexo 2. Dashboard ejecutado en power BI.



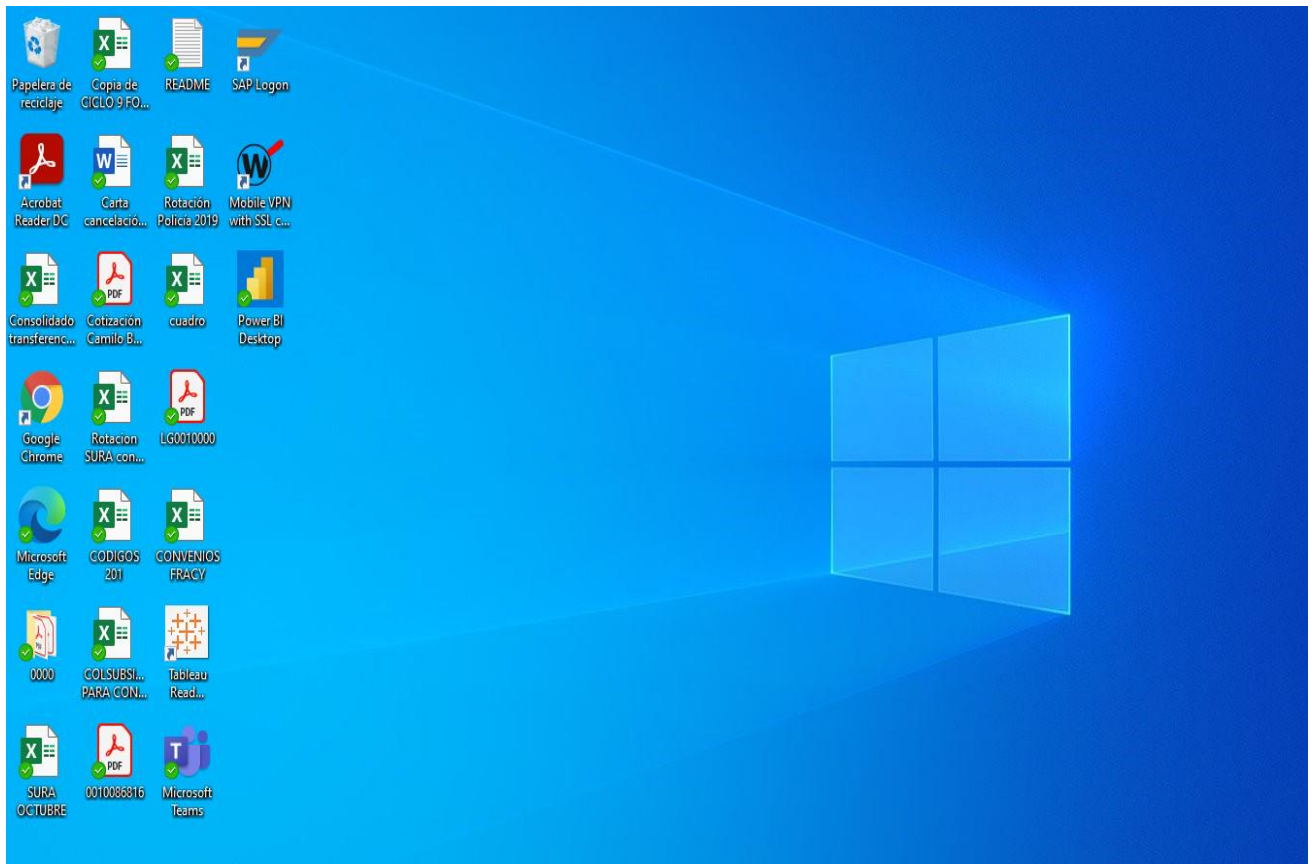
Nota: Elaboración propia.

Anexo 3. Comparativo Ventas vs Rotación.



Nota: Elaboración propia.

Anexo 4. Evidencia de la instalación del programa Power Bi en los dispositivos de la línea.



Nota: Elaboración propia.

Capítulo IV. Seguimiento práctica profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización.

Las actividades que se desarrollaron en el transcurso de la práctica como función principal fue la creación del power bi donde se añadieron todas las variables que maneja la línea institucional anteriormente mencionadas, adicional otras actividades que se realizaron estuvieron enfocadas en la recolección y manejo de la rotación de los diferentes operadores logísticos (Cafam, Colsubsidio, Cruz Verde, Helpharma).

Al mismo tiempo se desarrollaron actividades relacionadas con el recibimiento y radicación de las cuentas de gastos de los visitantes médicos, por otro lado, se realizó funciones con el programa SAP la cual era la creación de órdenes de compra, por último, se ejecutó un servicio de enlace entre los médicos de la línea y el gerente de distrito.

	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 1	Agosto	Manejo del archivo de Excel en el cual encontré la problemática, base de este proyecto	Identificación de problemática para desarrollar el dashboard	El gran contenido de información que tenía este archivo hacía difícil su manejo
		Desarrollo de órdenes de compra por SAP	Manejo de SAP de manera sobresaliente	Falta de capacitación sobre este programa
		Reunión con mi jefe para plantear el dashboard	Aprobación para ejecutar el dashboard	Reconocimiento de las variables más importantes para incluir en el dashboard
Ciclo 2	Septiembre	Desarrollar informe de rotación institucional por visitador médico en Excel	Poder administrar la información de rotación por visitador médico	Falta de envío de la información por parte de los operadores logísticos
		Radicar facturas por parte de los médicos por concepto de honorarios por charlas prestadas	Aprender el funcionamiento de cómo se radica una factura	Comunicación con el área de finanzas
		Entrega del primer prototipo del dashboard	Poder ejecutar un dashboard perfectamente funcional.	Manejo del programa Power Bi

	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 3	Octubre	Asistencia a un comité comercial	Reconocer como es el funcionamiento de una reunión entre ejecutivos	Comprensión de temas comerciales de los cuales no tengo experiencia ni manejo
		Colaborar con el mercadeo digital de la línea	Poder convocar reuniones por medio de plataformas digitales	Falta de asistencia por parte de los médicos
		Complementar el Dashboard mediante una comparación entre ventas vs rotación	Poder agilizar el trabajo de análisis de datos al ejecutivo de acceso	Poder desarrollar una base de datos que sea funcional entre estas dos variables (venta y rotación)
Ciclo 4	Noviembre	Proyectar el informe de rotación institucional por visitador médico en Power Bi	Facilitar una herramienta al gerente de distrito para su análisis	Tener la información completa de rotación por cada visitador médico
		Darle la bienvenida al nuevo ejecutivo de acceso	Ampliar mi red de contactos dentro de la empresa.	Brindarle una inducción completa al nuevo ejecutivo
		Radicación de las cuentas de gastos provenientes por parte de los visitadores médicos.	Poner en práctica los conocimientos adquiridos en cuanto al tema de finanzas.	Que los visitadores médicos envíen las facturas para de esta forma poder radicar estas cuentas.