

COPSERVIR LTDA.

DANIELA CUERO RENTERÍA

CODIGO: 2308473

ASESOR

EDUARDO NICOLAS CUETO FUENTES

TRABAJO DE PRACTICAS REQUISITO DE GRADO

NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEDELLÍN

16 DE NOVIEMBRE

2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
CONTEXTUALIZACIÓN	4
PRACTICAS EMPRESARIALES	5
ORGANIGRAMA DE COPSERVIR LTDA	9
ALCANCES DE LAS PRACTICAS	10
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO	11
RESUMEN DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES EN COPSERVIR LTDA.	12
RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA	13
LECCIÓN APRENDIDA	13
CONCLUSIONES	13
REFERENCIAS	14

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se enfocará en dar a conocer las practicas empresariales que lleve a cabo en la empresa Copservir LTDA la cual es la empresa que gestiona toda la cadena de Droguerías La Rebaja a nivel nacional en Colombia. Durante mi periodo de practicas empresariales, tuve la posibilidad de conocer de primera mano como Aprendiz Auxiliar De Dirección De Zona el procedimiento de diversos procesos y actividades dentro de la operación y gestión de una de las principales empresas del sector farmacéutico en Colombia ayudándome a poder aplicar mis diversos conocimientos dentro de distintas áreas de trabajo y de esa forma poder entender las dinámicas necesarias y los desafíos que tiene una empresa real dentro del mundo laboral con un alto nivel de competencia y bastante regulado.

Dentro de este trabajo se verán reflejadas algunas actividades claves dentro de la empresa Copservir LTDA como, por ejemplo, las estrategias de venta, la logística organizacional de rutas, la administración de recursos humanos y el análisis de datos (DATA) y de la competencia para la mejora de resultados. De igual forma, como implementar procesos de competitividad y de sostenibilidad dentro del mercado. Pude observar de primera mano como se aplican diversas prácticas de Negocios Internacionales en el día a día.

CONTEXTUALIZACIÓN

La empresa Copservir LTDA., reconocida en Colombia por su cadena de droguerías "La Rebaja", presenta un papel fundamental dentro del mercado farmacéutico en Colombia. Desde sus inicios se ha ampliado a gran escala dentro del país junto con su amplia gama de productos y servicios los cuales ofrece en diferentes ciudades y municipios. Su modelo de mercado aborda todo lo que tiene que ver con la distribución logística y sincronizada para el correcto aprovechamiento de su presencia dentro del sector y de esta forma poder facilitar el acceso de sus productos a la población colombiana.

Dentro de este contexto, Copservir LTDA. También podemos añadir que dentro de la parte interna de la empresa la gestión logística de distribución es una base primordial para el correcto funcionamiento de los diferentes pdv, de igual forma del abastecimiento y la aseguración de los productos dentro de los establecimientos con el uso de herramientas tecnológicas y una estructura organizacional la cual es necesario que este adecuadamente estructurada.

Las practicas ayudaron a comprender que la empresa tiene distintos desafíos, pero al mismo tiempo herramientas para comprender el funcionamiento mas importante sobre temas de

Las prácticas dentro de esta empresa brindaron la oportunidad de comprender el funcionamiento interno de una de las compañías más relevantes del sector como la gestión de inventarios, el control de calidad, logística, la mejora continua de los procesos junto con las anteriormente mencionadas en párrafos anteriores

PRACTICAS EMPRESARIALES

COPSERVIR LTDA.

Somos un modelo organizativo que integra objetivos empresariales y sociales basados en la solidaridad para aportar con salud y bienestar a los asociados y la comunidad. El ejemplo más claro de nuestra consolidación empresarial es la expansión de nuestras droguerías y minimarkets por el territorio colombiano. Hacemos presencia en 202 municipios de Colombia con más de 1.030 establecimientos comerciales y nuestro compromiso con el desarrollo humano se evidencia en la generación de más de 6.700 empleos directos, que aportan al crecimiento de los mercados económicos en estas regiones.

Nuestra trayectoria comercial se identifica por la perseverancia y la tenacidad empresarial. Con esfuerzo y gracias a un modelo de negocio fortalecido, expansivo y confiable, nos hemos convertido en uno de los más grandes de la distribución de medicamentos en el país. Somos reconocidos en el sector por una gestión potenciada por relaciones comerciales colaborativas y una ética de trabajo inclusiva.

A través de los años hemos cultivado y obtenido la credibilidad tanto del mercado colombiano como de las instituciones de supervisión, por eso, en la actualidad Copservir se sigue caracterizando por su éxito comercial y la generación de capital social como parte de un modelo cooperativo sólido, eficaz y transparente.

Debido a la esencia solidaria que nos distingue, Copservir es una organización con un alto sentido de Responsabilidad Social. Aportamos al bienestar de los asociados y familias contribuyendo a su avance académico – profesional y el mejoramiento de su calidad de vida mediante la prestación de beneficios integrales. (COPSERVIR, 2024)

Marco Jurídico de COPSERVIR

La Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios - COPSERVIR LTDA es una organización de la economía solidaria en Colombia, establecida el 22 de julio de 1995. Su creación fue impulsada por un grupo de empleados de las sociedades comerciales Distribuidoras de Drogas La Rebaja LTDA y S.A., con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus asociados a través de la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios Estructura Legal y Supervisión. (GOV, 2024)

COPSERVIR LTDA está registrada con el NIT 830.011.670-3 y tiene su sede principal en Bogotá D.C. La cooperativa no está autorizada para realizar actividades financieras, lo que la coloca bajo la vigilancia, inspección y control de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Según la legislación colombiana, específicamente la Ley 454 de 1998 y el Decreto 2159 de 1999, COPSERVIR se clasifica dentro del primer nivel de supervisión

debido a su objeto social y actividades. (SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA , 2020)

Actividades y Objetivos

El objeto social de COPSERVIR incluye:

- Producción y distribución de productos farmacéuticos.
- Comercialización de artículos de perfumería, higiene y belleza.
- Servicios relacionados con la salud, como procedimientos médicos básicos.

La cooperativa opera principalmente a través de sus puntos de venta "Drogas La Rebaja", que se extienden por todo el territorio nacional²⁴.

Desafíos Legales

COPSERVIR ha enfrentado desafíos significativos relacionados con acciones judiciales por extinción de dominio. En 2016, un juzgado dictó sentencia sobre la extinción del derecho de dominio sobre varios bienes pertenecientes a la cooperativa debido a su vinculación con actividades ilícitas. Esto resultó en medidas cautelares que afectaron su operación financiera¹². A pesar de estos problemas, se ha trabajado en la reestructuración y administración adecuada para asegurar el cumplimiento normativo y la protección del patrimonio asociado, especialmente en el sector farmacéutico. (CORDERO, 2010)

Servicios Que Brinda La Empresa

Productos Ofrecidos

- Productos Farmacéuticos
- Medicamentos de prescripción y venta libre.
- Productos farmacéuticos especializados.

Artículos de Salud

- Productos odontológicos.
- Equipos y suministros médicos.
- Artículos de Higiene y Belleza
- Productos de aseo personal.
- Cosméticos y artículos de perfumería.

Alimentos y Bebidas

- Suplementos nutricionales.
- Productos alimenticios básicos.

Servicios Adicionales

- **Venta Nacional:** Distribución a través de más de 1,017 puntos de venta en 210 ciudades².
- **Servicio 24 Horas:** Disponibilidad continua para atender las necesidades de los clientes.
- **Servicio a Domicilio:** Entrega de productos directamente a la puerta del cliente.
- **Plataforma Virtual:** Acceso a productos a través de su sitio web y aplicaciones móviles, como Lopido.com³.
- **Call Center:** Atención al cliente para resolver dudas y facilitar la compra.

Misión

Mantener y generar relaciones comerciales con la comunidad a través de un servicio diferenciado e innovador, soportado en un modelo cooperativo sostenible que contribuye al bienestar de los asociados trabajadores.

Visión

Ser la mejor cooperativa multiactiva con experiencia digital, para nuestros clientes y asociados.

Política De Calidad

Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos de La Rebaja Droguerías y Minimarkets se compromete a ofrecer servicios de calidad al más alto nivel con buenas prácticas de almacenamiento, transporte y dispensación, implementando procedimientos y estándares que garanticen el cumplimiento de los requisitos vigentes, ya sean técnicos, legales y otros aplicables a la organización, orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, fortaleciendo con ellos la confianza mutua para alcanzar verdaderas alianzas estratégicas.

Principios y Valores de COPSERVIR

COPSERVIR LTDA, como cooperativa multiactiva en Colombia, se guía por un conjunto de principios y valores que reflejan su compromiso con la solidaridad, el desarrollo humano y la sostenibilidad. Estos son fundamentales para su operación y para el bienestar de sus asociados y la comunidad.

Valores Cooperativos

- **Ayuda Mutua:** Promueve la colaboración entre los asociados para el desarrollo integral de sus familias.
- **Responsabilidad:** Compromiso con la creación de valor y sostenibilidad de la cooperativa.

- **Igualdad:** Todos los asociados tienen los mismos derechos a participar y beneficiarse de la cooperativa.
- **Solidaridad:** Apoyo y acompañamiento para mejorar la calidad de vida de todos los miembros.
- **Equidad:** Distribución justa de excedentes y beneficios económicos.
- **Democracia:** Derecho a participar en la toma de decisiones y ser escuchados.

Principios Cooperativos

- **Control Democrático de los Miembros:** Participación igualitaria en las elecciones y decisiones administrativas.
- **Participación Económica de los Miembros:** Enfoque en el desarrollo conjunto que guía las decisiones cooperativas.
- **Autonomía e Independencia:** Modelo autónomo que apoya a los miembros en la construcción de su futuro.
- **Educación, Formación e Información:** Provisión de capacitación para el desarrollo personal y profesional.
- **Cooperación entre Cooperativas:** Trabajo conjunto para fortalecer el movimiento cooperativo.
- **Compromiso con la Comunidad:** Enfoque en el desarrollo sostenible tanto de los asociados como de la comunidad en general.

Compromiso Social

COPSERVIR se destaca por su enfoque en la responsabilidad social, contribuyendo al bienestar de sus asociados mediante programas educativos, profesionales y comunitarios, lo que refuerza su misión de generar relaciones comerciales basadas en un servicio innovador y sostenible (LTDA., 2024)

ORGANIGRAMA DE COPSERVIR LTDA

El organigrama de COPSERVIR LTDA refleja la estructura organizativa de la cooperativa, que ha evolucionado para adaptarse a las necesidades del mercado y a los requerimientos de supervisión. A continuación, se presenta una descripción de su estructura organizacional:

Estructura Organizativa

- **Asamblea General:** Máximo órgano de decisión, compuesto por todos los asociados.
- **Consejo de Administración:** Encargado de la dirección y supervisión general de la cooperativa.

- **Gerencia General:** Responsable de la gestión operativa y administrativa de COPSERVIR.

Vicepresidencias

- **Vicepresidencia Administrativa y Financiera:** Maneja los recursos financieros y la administración general.
- **Vicepresidencia de Auditoría y Procesos:** Supervisa el cumplimiento normativo y la eficiencia de los procesos internos.

Direcciones de Área

- **Dirección Comercial:** Encargada del desarrollo y gestión comercial, incluyendo ventas y marketing.
- **Dirección de Talento Humano:** responsable del manejo del personal y desarrollo organizacional.
- **Dirección de Operaciones: Coordina las actividades logísticas y operativas en los puntos de venta. (MIS PRACTICAS SON DENTRO DE ESTA ÁREA)**

La Dirección de Operaciones de COPSERVIR LTDA es un área fundamental en la estructura organizativa de la cooperativa, encargada de coordinar y supervisar todas las actividades logísticas y operativas en los puntos de venta.

Su principal objetivo es garantizar la eficiencia y efectividad en la entrega de productos y servicios a los asociados y clientes. Entre sus funciones más relevantes se encuentra la gestión logística, que incluye la planificación y control de inventarios para asegurar que los productos estén disponibles en los puntos de venta, evitando tanto el desabastecimiento como el exceso de stock. Además, se encarga de la distribución, organizando la logística para que los productos lleguen a tiempo, optimizando rutas y costos.

La Dirección de Operaciones también supervisa el desempeño de cada punto de venta, evaluando el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio. Esto incluye la capacitación continua del personal para mejorar la atención al cliente y la gestión operativa. Asimismo, implementa procesos eficientes mediante la reingeniería de procesos y el uso de tecnología, integrando sistemas que facilitan el seguimiento del inventario y las ventas.

Un aspecto crucial de esta dirección es la atención al cliente, que abarca desde el servicio postventa hasta el análisis de las necesidades del mercado para ajustar la oferta de productos. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos, especialmente en el contexto actual tras la intervención por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Esto incluye la recuperación financiera y la adaptación a nuevas normativas, así como la búsqueda constante de mejoras en los procesos para aumentar la competitividad.

Gerencias Regionales: Administran las operaciones en diferentes regiones del país, asegurando el cumplimiento de políticas establecidas.

Características del Organigrama

- **Centralización:** A raíz de un proceso de reingeniería, se ha buscado centralizar funciones para mejorar la eficiencia operativa.
- **Descentralización Regional:** Aunque hay una estructura central, las gerencias regionales permiten una adaptación a las particularidades locales.
- **Interacción entre Áreas:** Fomenta la colaboración entre diferentes departamentos para alcanzar los objetivos estratégicos. (DUQUE, 2016)

ALCANCES DE LAS PRACTICAS

1. Conocer los procesos logísticos y de personal para la correcta gestión de los puntos de venta y del abastecimiento de los productos para los clientes
2. Conocer y analizar ventas, realizar informes financieros para ayudar a conocer las falencias de la empresa y en que se tiene que enfatizar para potencializar las actividades la economía y gestión de la empresa

JUSTIFICACIÓN

La principal razón para realizar las practicas es poder obtener un conocimiento más amplio de lo que es y el día a día que se vive en una empresa real como opera de forma operacional, logístico y financiero junto con la puesta en práctica la teoría ya aprendida en la universidad. Así mismo, la experiencia es importante al momento de terminar la vida universitaria saber a que se va a afrontar uno como profesional dentro de su campo laboral y situaciones o problemáticas reales lo cual ayuda a desarrollar aquellas habilidades de resolver y como actuar frente a estas mismas.

Es una unión entre la práctica y la teoría lo cual es esencial para comprender conceptos que solo en el papel no se llegan a captar o entender y finalmente aportan a la inserción laboral, obteniendo referencias profesionales que ayudan a construir una vida profesional para el futuro.

OBJETIVO GENERAL

- Analizar y evaluar las practicas empresariales en la empresa COPSERVIR LTDA., durante el periodo semestral con la finalidad de entender el manejo de una empresa en la vida real junto con sus estrategias y actividades operativas y como esto

impacta o se complementa junto con lo visto en la carrera de negocios internacionales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir y analizar la estructura de la empresa pudiendo adaptarme a las funciones dentro del cargo de practicante y la función operativa de la misma.
- Evaluar estrategias de ventas, financieras de inventario y logísticas para entender y asegurar la disponibilidad de productos a nivel nacional
- Observar el manejo de la empresa y como se comparta en un mercado de tanta competencia directa a nivel nacional.

ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO

Diagnostico

- **Financiero**

Realizar informes mensuales o quincenales sobre cómo está el estado de cada punto de venta en cuanto a las ventas que ha realizado, incluyendo la rentabilidad, promedios, proyecciones para otros periodos del año etc. permitiendo integrar datos de las áreas y generar informes precisos.

Fortalezas: Alta precisión de la elaboración de informes, un cumplimiento puntual del área contable y el uso de herramientas tecnológicas para apoyarse a realizar el análisis financiero

Problemas: Puede llegar a haber una dependencia de la parte tecnológica que presente fallos, necesidad de actualizar constantemente dicho software y por último presenciar errores humanos en la integración de datos

- **Ventas**

Análisis de ventas recopilando información de ventas quincenales o mensuales para comprender como se esta moviendo la demanda o el comportamiento de los pdv en el mercado, generar informes de desempeño y evaluar data para mejorar estrategias de ventas.

Fortalezas: Capacidad de identificar tendencias de ventas, generar informes detallados para la toma de decisiones y uso de tecnología avanzada

Problemas: Grandes volúmenes de datos dado que se maneja toda el área de Eje Cafetero y parte de Antioquia, dependencia de la precisión de los datos y necesidad continua en nuevas herramientas de análisis

- **Logísticas**

Optimizar procesos de almacenamiento y distribución esto incluye la planeación de rutas de entrega, gestión de inventarios y coordinación de proveedores.

Fortalezas: Eficiencia en la gestión de inventarios y operación, capacidad de planear rutas junto con su optima optimización y relación con proveedores

Problemas: Riesgos asociados con la interrupción de inventarios, inventarios fluctuantes desafíos en la gestión de rutas por temporadas.

RESUMEN DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES EN COPSERVIR LTDA.

Durante el periodo de prácticas en Copservir LTDA., se adquirió una visión integral de las dinámicas y desafíos operativos de una de las principales cadenas farmacéuticas de Colombia, Droguerías La Rebaja. Estas practicas empresariales desde la Dirección de Zona/operaciones es un punto clave para observar y analizar la logística y el control de los pdv a nivel nacional

Entre las actividades que me corresponder están la planeación y supervisión de inventarios de igual forma el análisis de datos tanto logísticos financiero y de ventas para la generación de informas tanto de forma quincenal como de forma mensual que ayudan a buscar un mejoramiento continuo a partir de las decisiones estratégicas. También tenemos que añadir que se implementan las estrategias de rutas buscando la mayor eficiencia y apoyo en los tiempos de llegadas de los productos hasta su cliente final.

A partir de esto, se puede observar con claridad la importancia de la correcta observación de datos y la necesidad de una estructura organizacional adecuada para afrontar los retos dentro del mercado. La experiencia permite adquirir conocimientos prácticos y comprender el funcionamiento de las diferentes actividades que ayudan a solucionar las problemáticas reales dentro de un entorno empresarial de alta competitividad.

Las practicas ofrecen una visión profesional amplia para fortalecer habilidades tanto teóricas como analíticas resaltando la importancia de la exactitud de estas junto con la comunicación interna y el aprendizaje continuo dentro de una organización.

RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA

- **Capacitación continua del personal:** Diseñar programas periódicos de formación enfocados en análisis de datos, gestión de inventarios y optimización de rutas logísticas, asegurando que el equipo pueda adaptarse a los avances tecnológicos y a las necesidades del mercado.
- **Definir roles claros:** Asegurar que cada miembro del equipo tenga responsabilidades específicas en las áreas críticas (ventas, logística y operaciones).
- **Fortalecer la comunicación interna:** Implementar canales efectivos para transmitir objetivos estratégicos, avances y desafíos, garantizando que todo el personal esté alineado con las metas de la organización.

LECCIÓN APRENDIDA

Una de las principales lecciones aprendidas durante las prácticas en Copservir LTDA. fue entenderlo fundamental de la adaptación y flexibilidad en entornos empresariales altamente dinámicos. La experiencia ayudo a entender como es la planificación estratégica y su vital importancia para garantizar la eficiencia en procesos dentro de actividades tanto de la logística y la gestión de inventarios como en la preparación para afrontar imprevistos o situaciones como lo son fluctuaciones en la demanda, problemas tecnológicos y desafíos en las rutas de distribución haciendo ver la necesidad de desarrollar y aplicar dichas habilidades para tomar decisiones rápidas, efectivas y que logren impactar de forma positiva a la empresa, según los datos y la organización planificada.

Además, se aprendió el valor de aplicar y tener ciertos conocimientos necesarios para entender la práctica diaria. Junto con la correcta aplicación de herramientas para un análisis de datos específico dentro de las estrategias logísticas junto con los modelos de gestión para ayudar a resolver problemas reales dentro del mundo empresarial junto con la identificación de oportunidades realistas para ayudar a mejora de la mejor forma posible los diferentes procesos operativos de la empresa. Esto muestra la relevancia de trabajar de manera productiva y concentrada, avivando la mejora continua en cada tarea realizada, lo que ayuda al éxito o metas tanto a nivel personal como a nivel de la organizacional.

CONCLUSIONES

- Durante las prácticas, se evidenció que una correcta planificación y supervisión de inventarios y rutas de distribución es fundamental para asegurar el abastecimiento eficiente de los puntos de venta. Esto permitió responder a los objetivos de conocer y analizar los procesos logísticos y garantizar la disponibilidad de productos, resolviendo problemas de desabastecimiento y mejorando la satisfacción de los clientes.
- La generación de informes financieros y el análisis detallado de las ventas permitieron identificar patrones y falencias en el desempeño de los puntos de venta. Este aprendizaje contribuyó a los objetivos de evaluar las estrategias de ventas e inventarios, mejorando las decisiones estratégicas y potenciando las operaciones de la empresa dentro de un mercado competitivo.
- Las actividades realizadas durante las prácticas ayudaron a aplicar conceptos aprendidos en la formación académica, como gestión logística, análisis financiero y estrategias operativas. Esto permitió responder al objetivo general de entender cómo opera una empresa real, conectando la teoría con la práctica para desarrollar habilidades clave para la resolución de problemas en el campo laboral.

REFERENCIAS

- COPSERVIR. (2024). *COPSERVIR*. Obtenido de <https://www.copservir.com/conocenos>
- CORDERO, N. C. (2010). Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1712/digital_21228.pdf
- DUQUE, J. M. (FEBRERO de 2016). *DIAGNOSTICO Y MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS COPSERVIR LTDA.* Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/13793/79219823.pdf>
- GOV, S. (16 de ABRIL de 2024). *SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA* . Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA : https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20240417_resolucion_2024100002535_16_abril_2024.pdf
- LTDA., C. (2024). *COPSERVIR LTDA.* Obtenido de <https://www.copservir.com/nuestra-identidad>
- SOLIDARIA, S. D. (05 de NOVIEMBRE de 2020). *SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA* . Obtenido de SUPERSOLIDARIA: https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/resolucion_2020331010595_levantamiento_copservir_0.pdf