

Trabajo de prácticas empresarial área de compras Clínica las Américas Aúna

Valeria Álvarez Moreno

1037661197

Negocios Internacionales

Yasmin Alexandra Vásquez Suarez
Asesora Trabajo Practicas

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de ciencias Administrativas, Económicas y Contables

MEDELLIN

2022

TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN.....4**
- 1. ANTECEDENTES5**
- 2. EMPRESA OBJETO DE LA PRACTICA6**
 - 2.2 MISIÓN.....7**
 - 2.3 VISIÓN7**
 - 2.4 VALORES CORPORATIVOS7**
 - 2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....7**
 - 2.6 ROL COMERCIAL7**
- 3. AGENCIA OBJETO DE PRACTICA8**
 - 3.1 CARGO DESEMPEÑADO8**
 - 3.2 PERFIL DEL CARGO8**
 - 3.3 OBJETIVO DEL CARGO8**
 - 3.4 FUNCIONES A REALIZAR9**
 - 3.5 INSUMOS UTILIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA PRACTICA.....9**
 - 3.6 RELACIÓN CON OTROS CARGOS..... 10**
 - 3.7 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO 10**
 - 3.8 CONDICIONES DE TRABAJO..... 10**
 - 3.9 ENTRENAMIENTO..... 10**
 - 3.10 COMPETENCIAS 10**

3.11	RESPONSABILIDADES	11
3.12	DEBERES	11
3.13	RIESGO DEL CARGO	12
4.	CARACTERÍSTICAS DE LA PRACTICA	12
4.2	OBJETIVO GENERAL.....	13
4.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
5.	INFORME EJECUTIVO	13
6.	APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL.....	14
7.	APORTES A MI FORMACIÓN PROFESIONAL.....	14
8.	PLAN DE MEJORA	15
9.	CONCLUSIONES.....	17
10.	RECOMENDACIONES.....	17
11.	BIBLIOGRAFIA.....	18

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se justificará las actividades que se realizan en la empresa Clínica las Américas AUNA, como practicante en el área de compras y abastecimiento como proyecto final de grados, en este, se evidencia la implementación de conceptos y herramientas aprendidas en las clases de Negocios Internacionales en la Universidad Católica Luis Amigo.

El informe es realizado específicamente en el área de compras y abastecimiento de la empresa Clínica las Américas AUNA, esta área es una de las más importante; ya que, gracias a esta, en las unidades de la clínica tiene todas las herramientas para atender a los pacientes, brindándoles soluciones en el menor tiempo.

En resumen, se ejecutan tareas con el fin de mantener abastecidas las diferentes áreas de la clínica y poder dar el mejor servicio de salud para los clientes.

1. ANTECEDENTES

Clínica Las Américas nació como un proyecto de un grupo de profesionales de la salud quienes se reunieron en 1989 para crear una Sociedad que gestara una clínica con una proyección nacional e internacional a la que denominaron Promotora Médica Las Américas y que hoy es conocida como Grupo Empresarial Las Américas.

Clínica Las Américas abrió sus puertas el 28 de octubre de 1993 con servicios ambulatorios que incluían quirófanos y algunas ayudas diagnósticas, con el transcurrir de los años siguió creciendo hasta convertirse en la institución de referencia que es hoy tanto para la ciudad y el país. Igualmente es considerada en el mercado internacional como una institución de alta complejidad que ofrece servicios especializados e integrales. (Americas, 2020)

AUNA es un grupo de salud a nivel regional con cerca de 6000 colaboradores, que cuenta con una red de clínicas y centros médicos en Lima, Arequipa, Piura, Chiclayo, Trujillo y Medellín (Colombia) y es líder en protección y tratamiento integral oncológico en Perú. Auna busca transformar la salud a través de la mejor y más completa gama de servicios, apoyado en la más avanzada tecnología e infraestructura y la dirección del más destacado staff médico y profesional. Adicionalmente está comprometido con la prevención, educación, investigación y desarrollo de la salud en el Perú y la Región. (Auna, 2020)

En el 2018 El Grupo Aúna (Red de Centros de Salud del Perú) inició su expansión regional con la adquisición del Grupo Empresarial Las Américas en Medellín con una inversión aproximada de US\$200 millones.

El objetivo de los peruanos es agrandar su red de centro de alta complejidad y especialidad oncológica como una de las más grandes de la región Andina.(Bell, 2018)

2. EMPRESA OBJETO DE LA PRACTICA

2.1 OBJETO SOCIAL:

El objeto de la Sociedad está compuesto por las siguientes actividades:

- La promoción y establecimiento de empresas que presten servicios de salud.
- La construcción de áreas destinadas al comercio, el hotelería y el funcionamiento de consultorios médicos, y la enajenación de estas áreas.
- Dirigir y explotar los establecimientos de comercio que son propiedad de la Sociedad.
- La importación, fabricación, adquisición y distribución de equipos, instrumentos, medicamentos, materiales y demás elementos del área de la salud.
- La participación como socia o accionista en sociedades cuyo objeto social fuere igual, similar, conexo o complementario al de la Sociedad, así como la participación en la constitución de entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto se relacione con el área de la salud.
- La prestación directa de servicios de salud en cualquiera de sus niveles de atención.
- La creación de empresas promotoras de salud y la prestación directa de servicios de promoción, prevención y mantenimiento en salud.
- La creación de centros científicos o de investigación en el área de la salud.

2.2 MISIÓN

“Nuestra misión es transformar el cuidado de la salud” (Auna C. 1., 2020, pág. 4)

2.3 VISIÓN

“Es ser líder y referente de la atención en Latinoamérica con atención centrada en las personas”
(Americas, 2020, pág. 4)

2.4 VALORES CORPORATIVOS

Principios y valores: Los siguientes son los principios y valores bajo los cuales se lleva a cabo el ejercicio del Gobierno Corporativo de la Sociedad:

- **Empatía:** Tus necesidades son las nuestras.
- **Excelencia:** La mejor calidad y el más alto estándar para tu salud y bienestar.
- **Colaboración:** Trabajamos contigo y por ti ante tus necesidades.
- **Integridad:** Honestidad y ética en lo que hacemos para merecer tu confianza.
- **Innovación:** Nos esforzamos y reinventamos para ser siempre los mejores.

(Americas, 2020, pág. 4)

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Información confidencial de la compañía

2.6 ROL COMERCIAL

Información confidencial de la compañía.

3. AGENCIA OBJETO DE PRACTICA

Razón social y naturaleza jurídica: La Sociedad se denomina “Promotora Médica las Américas S.A.”. Promotora Médica Las Américas S.A. y sus filiales conforman el Grupo Empresarial Las Américas y en conjunto con su matriz, conforma el Grupo Empresarial Las Américas – Auna. (Americas, 2020, pág. 3)



3.1 CARGO DESEMPEÑADO

Aprendiz analista de compras

3.2 PERFIL DEL CARGO

Realizar la búsqueda y la negociación más óptima con los proveedores de servicios e insumos que la empresa requiere para poder llevar a cabo sus actividades con éxito. Recibir facturas de los proveedores y revisar que cumplan con los requisitos que la empresa exige. Tener un control y actualización del inventario de los insumos con los que cuenta la empresa.

3.3 OBJETIVO DEL CARGO

Asegurar el cumplimiento de la política de compra, ser un apoyo estratégico para las aéreas en la consecución de sus necesidades y el control del gasto de la misma, con el fin de contribuir a la rentabilidad de la empresa.

Tiene la responsabilidad directa en la gestión de la compra y/o adquisición de bienes y/o servicios de todas las áreas de la compañía a nivel local y en CA en proyectos estratégicos.

3.4 FUNCIONES A REALIZAR

- Responsable del proceso de gestión, selección, calificación, asignación de código, desarrollo y evaluación de desempeño de los proveedores.
- Garantizar la optimización del abastecimiento de los bienes y servicios catalogados como indirectos, buscando mejoras en los procesos y apoyando en la solución de problemas de abastecimiento.
- Trabajar en conjunto con las unidades de negocio y proveedores para identificar nuevos bienes y servicios para una mejora en costo, imagen, calidad y funcionalidad. Realizar matriz de riesgo en cada nueva alta de un proveedor. Administrar y coordinar los contratos de compra de bienes y/o servicios con las áreas involucradas directamente en el proceso. Entiéndase por administrar: términos de la negociación y plazo o vigencia.
- Mediar en la resolución de problemas relacionados con los proveedores en: términos de pago, interpretación de contratos (negociaciones), garantías, tiempos de entrega, rechazos de calidad, etc.
- Proporcionar la documentación necesaria para la definición del proveedor, que permita al usuario generar la requisición de compra en el sistema. Validar los documentos de soporte de la requisición autorizada para la emisión y envío de la orden de compra al proveedor de bienes y/o servicios. La posición también interactúa en la creación de presupuestos anuales de todas las áreas del negocio (Gastos)
- Responsable de generar ahorros o beneficios en todos los procesos de negociación para la adquisición de bienes y/o servicios.
- Generar, analizar y administrar reportes de ahorro y gastos para la búsqueda e identificación de oportunidades de mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Plantear y desarrollar proyectos que generen beneficios para la optimización de recursos de la compañía.

3.5 INSUMOS UTILIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA PRACTICA

- Computador, base, teclado, mouse

- Escritorio, silla, cuaderno, lapicero.

3.6 RELACIÓN CON OTROS CARGOS

Se tiene una relación muy estrecha con todas las áreas de la compañía, puesto que se debe tener una buena comunicación para poder cumplir las necesidades de cada una de estas.

3.7 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO

Diferentes plataformas internas para el desarrollo de las compras.

3.8 CONDICIONES DE TRABAJO

Se cuenta con un horario flexible para que el practicante pueda realizar sus actividades educativas, el salario es el que indica la ley, los espacios de trabajo son agradables cumpliendo con las normas de seguridad y salud.

3.9 ENTRENAMIENTO

La practicante cuenta con una persona que le hace un entrenamiento al inicio y la compañía en el transcurso de la práctica para aclarar dudas.

3.10 COMPETENCIAS

- Se debe tener un razonamiento lógico
- Dominio del lenguaje
- Aptitud para relacionarse con otras personas
- Capacidad de trabajo en equipo

- Pensamiento crítico
- Capacidad de análisis y síntesis
- Comunicación
- Habilidades tecnológicas

3.11 RESPONSABILIDADES

- Generar órdenes de compra para suplir las necesidades de las áreas
- Buen relacionamiento con el personal interno y los proveedores
- Tener las solicitudes con un tiempo mínimo de respuesta de 15 días
- Mantener estable los indicadores
- Monitoreo de las entregas semanales por parte de los proveedores
- Informar a las áreas el estado de las compras realizadas
- Realizar informes que indiquen el movimiento de las compras

3.12 DEBERES

- Cumplir con el horario laboral
- tener una buena presentación laboral
- Respetar a las personas de mi entorno

- Garantizar que las responsabilidades del cargo sean gestionadas

3.13 RIESGO DEL CARGO

Debido al volumen de las solicitudes y las novedades presentadas en estas de las diferentes áreas de la compañía no se puede tener al día todas las compras, lo que se genera retraso por ende los indicadores tienden a bajar.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA PRACTICA

4.1 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo adecuado en la gestión de compras de una empresa es fundamental para el equilibrio económico de la misma sea adecuado. El responsable de las compras debe llevar a cabo unas correctas estrategias de negociación con proveedores para que el acuerdo al que se llegue sea el más rentable posible para la empresa.

La gestión de compras y aprovisionamiento del recurso es una función muy importante en la cadena de suministro; ya que; una organización puede aumentar su margen de beneficios si lleva a cabo unas políticas de aprovisionamiento óptimas, el éxito de una negociación obedece directamente a una excelente gestión de compras de la misma.

Todos los sectores de la economía se dieron cuenta de la importancia de innovar para mantener los negocios y la rentabilidad de los mismos, así como la necesidad de desarrollar estrategias más confiables que aporten al éxito y cumplimiento de los objetivos de una empresa en el entorno de las compras en el mercado internacional. Para conseguir esto, necesitan de un negociador internacional, un profesional con habilidades como la flexibilidad, la creatividad y la adaptabilidad para enfrentar los nuevos retos de crecimiento y competitividad que necesita el mercado.

Contratar a un profesional en negocios internacionales será la mejor estrategia para las empresas, ya que en ellos encontrarán personas con habilidades blandas que aporten al crecimiento de la compañía y aporten conocimiento a la misma. Algunas de las características son:

Profesionales globalizados: emprendedores con la capacidad de conocer culturas diferentes que aporten al fortalecimiento de su habilidad logrando acuerdo y análisis permanente de las

problemáticas y necesidades económicas de todos los sectores

Humanos y estratégicos: con habilidades blandas que le permita realizar negociaciones en diferentes contextos interculturales y con una capacidad de comunicación con otras personas de su misma o diferente cultura y destreza para saber escuchar e identificar las oportunidades.

Líder con cargos de alto impacto: Con capacidad para trabajar desde diferentes frentes, como negociador, analista de políticas comerciales o jefe de importaciones y exportaciones en una empresa

4.2 OBJETIVO GENERAL

Mantener el flujo de producción de manera efectiva. Asegurar una buena relación con los proveedores. Organizar, actualizar datos de los materiales pedidos, comprados y fechas. Continuar buscando suplidores que puedan agregar calidad y precio.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Minimizar los costos de compras y almacenamiento (esto último para no tener dinero parado en materiales que no se utilizarán hasta dentro de un tiempo).
- Asegurar una buena relación con los proveedores adicional buscando suplidores que puedan agregar calidad y precio.
- Presentar informes de la gestión de compras a cada uno de los departamentos.

5. INFORME EJECUTIVO

El departamento de compras se ha convertido en una de las áreas más importantes ya que de este depende el abastecimiento de los diferentes insumos que se utilizan para la atención de los pacientes y el desarrollo de las labores de los empleados. Se desarrollan las siguientes actividades, generación de indicadores semanales del estado de las compras, negociación con los diferentes proveedores para gestión de cotizaciones, realización de órdenes de compra y seguimiento a las entregas de los insumos adquiridos.

Aparte de lo anterior y desde la perspectiva del análisis de la gestión realizada como auxiliar de compras se puede concluir que:

- Se debe construir una estrategia que permita intervenir el área de compras para mejorar

los tiempos de respuestas.

- La ausencia y debilidad de un diagnóstico en las oportunidades generan dificultades técnicas y operativas que ponen en riesgo los resultados del área de compras.
- La estructura de atención del área de compras de la Clínica las Américas requiere una transformación ya que actualmente no cumple con roles y funciones que permitan realizar el cubrimiento adecuado de todas las estrategias.

Teniendo en cuenta que las compras son importantes para los negocios internacionales y para las empresas debido a que se genera el abastecimiento de las compañías para que estas a su vez pueden suplir las necesidades de sus clientes se debe tener una estructura sólida que permita generar las solicitudes en un tiempo oportuno.

6. APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL

- Puntualidad
- Compromiso
- Habilidades y actitudes para un puesto de trabajo
- Responsabilidad
- Relaciones humanas

7. APORTES A MI FORMACIÓN PROFESIONAL

- Relación de la teoría con la práctica

- Conocimientos
- Experiencia
- Nuevas competencias
- Mejora en mi currículum

8. PLAN DE MEJORA

Para plantear un plan de mejora debemos presentar la matriz DOFA para poder identificar mejor como debe ser propuesto.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alianzas estrategicas con los proveedore	Estructura del servicio
Expertos en los diferentes procesos	ANS del servicio
Formacion del equipo	Definicion de las categorias
OPORTUNIDAD	AMENAZAS
Negociacion de contratos con proveedores	Desarrollo tecnologico
Portal del compras	Medios de compras
Trasformacion de la estructura del servicio	Definicion de procesos

Actualmente el área de compras en la parte de insumos varios tiene una falencia, debido a que solo se cuenta con dos personas para realizar el proceso de compras para todas las áreas que hacen parte de la clínica, lo que ha causado un retraso e incumplimiento en los tiempos de respuesta.

Una persona realiza el proceso para la adquisición de los insumos del mantenimiento y almacén, y la otra persona hace la compra de insumos de cafetería, dotación, instrumental, servicios entre otros. Al ser una compañía tan grande que cuenta con varias sedes y áreas, la demanda de las solicitudes que ingresan diariamente es alta, adicional estas llegan con errores que generan reprocesos en la operación; afectando los tiempos de respuesta y dificultando el desarrollo eficaz de cada uno de los procesos.

De acuerdo a lo mencionado en el resumen ejecutivo y los aprendizajes obtenidos en el desarrollo de la práctica propongo el siguiente plan de mejora:

- Se debe categorizar el área de compras, cada grupo debe tener una persona a cargo como se explica en el cuadro adjunto, con el objetivo de tener al frente una persona especializada en cada categoría, lo que permitirá mejorar los tiempos de respuesta y disminuir la carga laboral.

Grupo	Categorías
A	repuestos, insumos mantenimiento y servicios / reparaciones
	herramientas y patrones / analizadores
B	equipo biomédico / instrumentos
	instrumental médico
	mobiliario clínico
C	equipamiento industrial
	cafetería
	litografía / señalética / papelería
	bolsas
	dotación higiénica
	insumos de aseo
D	ropa hospitalaria / dotación para el personal
	mobiliario oficina
	artículos pequeños oficina
	electrodomesticos
	dotación unidad - EPP
	compras de activos / servicios ti
manejo de caja menor *	

- Actualmente las solicitudes se hacen por correo electrónico, este no es el proceso adecuado ya que se han presentado errores y pérdida en la información, se propone construir acceso a una carpeta en la nube de la plataforma Word Manager que maneja la compañía actualmente la cual permitiría tener un control y validación actual de las solicitudes de compras y muestra el estado del requerimiento y las novedades que se presentan
- Por área puede haber hasta 10 personas solicitantes lo que genera demanda alta y poco control del presupuesto de las solicitudes de cada zona, por esto se debe

centralizar, y que sea solo una persona por departamento la encargada de hacer las solicitudes a compras para tener control de la información y de presupuesto.

- En los últimos 3 años el promedio por año de las ordenes de compras generas son 3.500, es una cantidad muy elevada, se debe implementar negociaciones con los proveedores de contratos anuales para generar menos órdenes de compra.

9. CONCLUSIONES

- En un entorno altamente competitivo, es indispensable renovar las estructuras de servicio, con el fin de utilizar todas las capacidades corporativas existentes para la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.
- Los cambios influyen a las empresas y les genera necesidades de redefinición y construcción de nuevas estrategias, que permitan mejorar sus procesos internos buscando siempre un perfeccionamiento de la operación.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de indicadores del servicio que permitan evaluar el desempeño del equipo y a su vez asegurar el seguimiento adecuado de los procesos, buscando disminuir los tiempos de respuesta de la operación, con el fin de mejorar los resultados y los ANS establecidos.
- Definir las acciones que se deben realizar para solucionar las oportunidades que se logren identificar en la implementación del plan de mejora propuesto.
- Migrar a una plataforma más amigable que permita agilizar los procesos de las compras.

11. BIBLIOGRAFIA

- Americas, A. C. (17 de 11 de 2020). *Clinica las americas Auna*. Obtenido de Clinica las americas Auna: <https://clinicalasamericas.lasamericas.com.co/quienes-somos/resena-historica>
- Auna, C. I. (17 de 11 de 2020). *Clinica las americas Auna*. Obtenido de Clinica las americas Auna: https://www.lasamericas.com.co/Portals/2/pdf/Codigo-version-noviembre-2020.pdf?ver=2020-12-18-140012-450&_ga=2.75037648.337336781.1652891360-211011456.1652891360
- Auna, C. I. (17 de 11 de 2020). *Clinica las Americas Auna*. Obtenido de Clinica las Americas Auna: <https://www.lasamericas.com.co/es-es/#:~:text=Auna%20es%20un%20grupo%20de,tratamiento%20integral%20oncol%C3%B3gico%20en%20Per%C3%BA>.
- Bell, J. G. (10 de 09 de 2018). *La Republica*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/economia/grupo-auna-de-peru-adquiere-la-clinica-las-americas-con-inversion-de-us-200-millones-2769063>