

ENCUESTA HACIA EL GERENTE GENERAL

ENTREVISTA N° 1

Empresa: Farmacorp

Nombre Completo: Sissi Añez

Cargo: Gerente General de Farmacorp

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la principal función que usted realiza en la empresa?

R.- Soy la Gerente General y efectúo el control de las operaciones de los tres departamentos: Administración, Ventas y Almacén – Logística. Reviso las cotizaciones de compras, apruebo las que considero adecuadas y razonables. Además, mi persona atiende los problemas que surjan, analizó las opciones y tomó la decisión más adecuada para la empresa.

2.- ¿Cuántos empleados tiene su empresa?

R.- Para cada sucursal que existe en Bolivia se tiene Regente Farmacéutico para cada departamento, Personal de Farmacia.

3.- ¿Qué problemas tiene actualmente con los pedidos de la empresa?

R.- Actualmente, los principales problemas que enfrentamos con los pedidos en Farmacorp incluyen retrasos en la entrega debido a problemas logísticos y dificultades para gestionar picos de demanda durante períodos de alta temporada o promociones especiales. Estamos trabajando en mejorar nuestros procesos de distribución y planificación para abordar estos desafíos de manera efectiva.

4.- ¿Cuántas sucursales tiene su empresa?

R.- Actualmente está la casa matriz y cuatro sucursales.

5. ¿Ha buscado en el mercado algún sistema de gestión de pedidos?

R.- Sí, he investigado sistemas de gestión de pedidos en el mercado para comparar con el nuestro en Farmacorp. Los mejores sistemas ofrecen automatización completa, integración con ERP y CRM, monitoreo en tiempo real de inventarios, y acceso móvil. También incluyen analítica

avanzada, notificaciones automáticas para clientes, y altos estándares de seguridad y cumplimiento normativo. Evaluar estas características puede ayudarnos a mejorar y mantenernos competitivos.

6. ¿Qué método de pedido utiliza su empresa?

R.- En Farmacorp, utilizamos un sistema de pedidos automatizado que se integra con nuestro ERP. Los pedidos se pueden realizar a través de nuestra plataforma en línea, donde los clientes pueden acceder y gestionar sus pedidos de manera fácil y rápida. Además, tenemos opciones de pedidos por teléfono y en nuestras sucursales para mayor conveniencia de nuestros clientes. Este sistema nos permite procesar pedidos de manera eficiente, monitorear inventarios en tiempo real y asegurar una entrega rápida y precisa.

7.- ¿El método que utiliza actualmente se dificulta controlarlo con el incremento del volumen de ventas?

R.- No, nuestro método actual de pedidos es escalable y se adapta al aumento del volumen de ventas sin dificultades de control.

8.- ¿Cómo controlan la caducidad de los productos farmacéuticos?

R.- En Farmacorp, controlamos la caducidad de los productos farmacéuticos mediante un sistema de gestión de inventario que registra las fechas de vencimiento. Realizamos rotación de stock para asegurarnos de que los productos más antiguos se utilicen primero, y tenemos procedimientos establecidos para retirar y descartar cualquier producto vencido de manera oportuna y segura.

9. ¿Tiene reportes semanales o diarios de aquellos medicamentos que ya están por vencerse?

R.- De algunos medicamentos sí, pero no de la totalidad, porque el tiempo es insuficiente.

10.- ¿Efectúa conciliaciones de saldos de la cantidad de productos comprados, vendidos y de los saldos con el Departamento de Contabilidad?

R.- Si, al final del día se efectúa una revisión y cruce de información entre los departamentos Contable y de Inventarios, en caso de tener diferencias, se trata de identificar los errores para su corrección, a veces el tiempo es insuficiente y los empleados deben trabajar horas adicionales lo que genera

el incremento del costo laboral.

11.- ¿Está usted dispuesta a cambiar el sistema manual de pedidos por un sistema de gestión de pedidos?

R.- Sí, estamos abiertos a considerar un cambio al sistema de gestión de pedidos si mejora la eficiencia y la experiencia del cliente.

ENCUESTA HACIA EL CONTADOR

ENTREVISTA N° 2

Empresa: Farmacorp

Nombre Completo: Monica Isabel Rivero

Cargo: Contador de Farmacorp

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la principal función que usted realiza en la empresa?

R.- Mis funciones como contador en Farmacorp incluyen la gestión de los registros financieros, la preparación de informes contables y fiscales, el análisis de costos y gastos, el seguimiento del flujo de efectivo, la supervisión del cumplimiento normativo y la colaboración con otros departamentos en temas financieros. Además, soy responsable de asegurar la precisión e integridad de la información financiera de la empresa.

2.- ¿Qué beneficios financieros podemos esperar al implementar un sistema de gestión de pedidos?

R.- La implementación del sistema de gestión de pedidos puede mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos administrativos y minimizar los errores de facturación, lo que contribuye a una mejor salud financiera de la empresa.

3. ¿Cómo se reflejan las ventas registradas en el sistema de gestión de pedidos en sus estados financieros?

R.- Las ventas registradas en el sistema de gestión de pedidos se reflejan en nuestros estados financieros como ingresos reportados en el período correspondiente.

4.-¿Cómo ayuda el sistema de gestión de pedidos a controlar los costos y

maximizar los márgenes de ganancia?

El sistema de gestión de pedidos nos permite monitorear de cerca los costos asociados con los pedidos, incluidos los costos de inventario, almacenamiento y envío. Al tener una visión clara de estos costos, podemos tomar decisiones informadas para maximizar nuestros márgenes de ganancia y reducir los gastos innecesarios.

5.- ¿Qué herramientas proporciona el sistema de gestión de pedidos para el análisis financiero en Farmacorp?

R.- El sistema de gestión de pedidos proporciona herramientas de análisis financiero como informes detallados sobre las ventas, inventarios y tendencias de compra. Estos datos nos ayudan a identificar oportunidades de mejora, pronosticar la demanda futura y tomar decisiones estratégicas basadas en datos financieros sólidos.

6. ¿Cuál sería el impacto del sistema de gestión de pedidos en la eficiencia operativa y la atención al cliente en Farmacorp?

R.- El sistema de gestión de pedidos mejoraría significativamente nuestra eficiencia operativa al agilizar el procesamiento de pedidos, reducir los tiempos de entrega y minimizar los errores. Esto se traduce en una mejor experiencia para el cliente, ya que pueden recibir sus pedidos de manera más rápida y precisa, lo que aumenta la satisfacción del cliente y fortalece nuestra reputación en el mercado.

ENCUESTA HACIA EL EJECUTIVO DE VENTAS

ENTREVISTA N° 3

Empresa: Farmacorp

Nombre Completo: Rosario Verazain

Cargo: Ejecutivo de Ventas de Farmacorp

1. ¿Cuáles son sus funciones?

R.- Como ejecutivo de ventas en Farmacorp, mis funciones principales incluyen la prospección de clientes, la presentación de productos, el cierre de ventas y la gestión de relaciones con los clientes.

2.- ¿Qué documentos emite en cada venta?

R.- En cada venta emitimos una factura detallada que incluye todos los productos adquiridos, sus precios unitarios, el total a pagar, así como los impuestos correspondientes. Además, proporcionamos un recibo de pago como comprobante de la transacción.

3.- ¿Usted participa en las decisiones de la compra de productos farmacéuticos?

R.- Sí, en coordinación con el encargado de Almacenes, la encargada de Contabilidad y la Gerencia General se determina el reabastecimiento de productos farmacéuticos considerando criterios de temporada, productos novedosos, preferencias y otros factores.

4.- ¿Efectúa consolidaciones de las ventas de la casa matriz y de las sucursales? ¿Cuándo lo hace?

R.- Sí, consolidamos las ventas de la casa matriz y las sucursales regularmente al final de cada período contable, generalmente mensual o trimestralmente, para tener una visión completa del rendimiento de ventas de la empresa en su conjunto.

5.- ¿Según su criterio las ventas están incrementándose?

R.- Sí, en mi opinión, las ventas están experimentando un incremento notable.

ENCUESTA HACIA EL EMPLEADO DE ALMACÉN

ENTREVISTA N° 4

Empresa: Farmacorp

Nombre Completo: Ruben Carreno Perez

Cargo: Empleado de Almacén de Farmacorp

1. ¿Cuáles son sus funciones?

R.- Mis funciones principales incluyen la recepción de mercancías, el almacenamiento adecuado de productos, la preparación de pedidos para su envío, la gestión de inventario y la coordinación con otros departamentos para asegurar un flujo eficiente de mercancías dentro y fuera del almacén.

2.- ¿La empresa tiene sistema de pedidos?

R.- Sí, nuestra empresa cuenta con un sistema de pedidos totalmente funcional.

3.- ¿La igualación de saldos con el departamento contable cada cuanto tiempo lo hace?

R.- La igualación de saldos con el departamento contable la hacemos mensualmente para garantizar la precisión en nuestros registros.

4.- ¿Los cruces de información con el Departamento Contable también lo hacen las sucursales de la empresa?

R.- Sí, en nuestras sucursales también realizamos cruces de información con el Departamento Contable para mantener un registro preciso de las transacciones y asegurar la coherencia de los datos.

5.- ¿Cada cuánto efectúan levantamiento físico de pedidos? ¿Quiénes participan de este proceso?

R.- Realizamos levantamientos físicos de pedidos semanalmente. En este proceso participan los empleados del almacén, junto con el personal de logística y control de inventario.

6.- ¿Se han identificado faltantes en el levantamiento físico de los inventarios? Si es así que se hace.

R.- Sí, en ocasiones se han identificado faltantes durante el levantamiento físico de inventarios. Cuando esto ocurre, llevamos a cabo un proceso de reconciliación para investigar las discrepancias. Esto implica revisar registros de ventas, entradas de inventario y realizar un análisis exhaustivo para determinar las causas de los faltantes. Una vez identificadas, tomamos medidas correctivas, como ajustes de inventario, revisión de procedimientos o capacitación del personal, para evitar futuras discrepancias.

7.- ¿Considera usted necesario la implementación de un sistema de gestión de pedidos en la empresa?

R.- Sí, considero que la implementación de un sistema de gestión de pedidos es necesario para optimizar nuestras operaciones de almacenamiento y garantizar un flujo de trabajo más eficiente.