UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CASO EMPRESARIAL PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A.

GICSE

JULIO 2018
BUCARAMANGA

Informe Técnico
Proyecto de Investigación
CASO EMPRESARIAL PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A.
Dirección de Investigaciones
Unidades Tecnológicas de Santander – UTS
Derechos Reservados – 2018 ®

[redacted]

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
CASO EMPRESARIAL PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A.
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

[redacted]

Derechos Reservados – 2018 ®

TABLA DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO 4
RESUMEN EJECUTIVO 5
1. OBJETIVOS 5
2.1. Objetivo general 5
2.2. Objetivos específicos 5
2. ACTIVIDADES REALIZADAS. 6
3. MEDIOS DE DIFUSIÓN 9
4. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 10
5. REFERENCIAS 10

Derechos Reservados – 2018 ®

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO				
Título	CASO EMPRESARIAL PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A.			
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque PhD		Código	30.329.089
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	Javier Mauricio Mendoza Paredes		Código	13.510.055
	Email	jmendoza@correo.uts.edu.co	Celular	3012347089
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Grupo de investigación	GICSE			
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia			
Duración	2 Meses			
Tipo de proyecto	Proyecto de Investigación: Creación de un banco de casos de las empresas de Santander			
Costo	59’460.000			
Palabras claves	Medicamento, Empresa, Industria farmacéutica, Emprendimiento, Casos de estudio, Cooperación, Rotación de cartera, Producción, Interacciones, Dispensación, Droguería.			

Nombre de la Empresa	**PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A.**
Representante Legal.	ORLANDO ARCINIEGAS
Cédula de ciudadanía o NIT	804016084-5
Dirección completa	Calle 22 #20-60
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander
Teléfonos / Fax / Celular	6324040 Celular: 3182918941
Correo electrónico	No contiene

Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4

Derechos Reservados – 2018 ®

RESUMEN EJECUTIVO

Se registró el caso empresarial de la empresa Santandereana PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A., empresa de la Industria farmacéutica y suministros hospitalarios en general.

La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga en el Departamento de Santander, el caso de investigación fue construido a partir de encuestas, visitas, datos históricos, estadísticas, información del entorno, de cada uno de los empresarios como de la empresa para la consecución de un documento académico que permita el objetivo planteado, se desarrolla el proyecto con base en la recolección fotográfica, entrevistas, documentos fieles copias de los originales y los respectivos análisis de la información plasmada en este documento, se concluye con oportunidades de mejora para la empresa que le permitirán lograr los objetivos corporativos y un mejor posicionamiento en el mercado farmacéutico y hospitalario, así como aprovechar las oportunidades para el desarrollo de nuevas estrategias que traduzcan en mejorar el nivel, de cobertura y posicionamiento de la misma

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial de la empresa PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A a partir de variables históricas, de contexto, del empresario y de la empresa, con el propósito de lograr la caracterización de la organización en un contexto con sentido para la comunidad académica.

2.2. Objetivos específicos

1. Describir los aspectos relacionados el empresario, la empresa, diferentes situaciones organizaciones, sus decisiones estratégicas que han propendido por su estabilidad en el tiempo.
2. Analizar los componentes que se han presentado en las diferentes situaciones que causan problemáticas a los empresarios en el contextos externos e interno de la organización.
3. Compilar la información resultante de los diferentes aspectos abordados con el propósito de elaborar el caso empresarial de la organización PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A
4. Formular un diagnóstico organizacional que permita al empresario una visión general sobre la situación actual de su empresa.

DURACIÓN

2 MESES

Derechos Reservados – 2018 ®

2. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	DESCRIPCION DE LA EMPRESA	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. DATOS DEL EMPRESARIO	Una infancia como la de muchos niños en Colombia el señor Orlando ocupa el 6 lugar entre sus hermanos , sus padres comerciantes trabajaron para suplir las necesidades básicas de su hogar y de una manera limitada porque considera el empresario correspondió a una familia bastante humilde y es por eso que decide salirse de estudiar con solo su básica primaria y empezar a buscar desde ese entonces su sustento diario ayudando a sus padres en la venta de productos para belleza, juguetería, trabajó en muchas ocasiones de ayudante en diferentes oficios pero siempre soñó con ser un gran empresario y es por eso que cuando conoce a la señora Mariela y se casa empiezan a constituir su primer negocio con tan solo 17 años de edad AÑO 1967 inicia su primer negocio que llamó COOSANISCAR LTDA, ubicado en Calle 6 # 23-12 Bucaramanga y era una venta de carne al por mayor y al detal; en 1986 el señor Orlando compra la Droguería que en era de propiedad de su hermana Martha Arciniegas y en la que designó como administradora a su esposa la señora Mariela; en el año1990 decide vender la droguería y constituir DRO y Mas que funcionaría en la casa que ellos habitaban por temas de costos y se dedicaron a la dispensación de medicamentos, en 1994 deciden formar Pro-H que es el objeto de investigación de este proyecto.	
2. NOMINACION	Nombre del Empresario y/o Propietario No 1: ORLANDO ARCINIEGAS Edad: 67 años Estado Civil: Casado Estudios Realizados: Primaria, Entidades donde realizo los estudios por cada nivel de Formación: **Primaria:** Escuela Pública del Perú **Familiares que tiene a cargo:** Ninguno Lugar de Nacimiento: Bucaramanga Datos de contacto: Teléfono fijo: 6324040 Celular: 3182918941	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	Una vez se casaron el señor Orlando y la señora Mariela deciden montar su primer negocio que se dedicaban a la venta de carnes y que fue el arranque de ese gran sueño que los dos albergaban, una vez la hermana del señor Orlando decide vender la farmacia don Orlando y doña Mariela quienes para la época estaban un tanto cansados de la venta, y distribución de las carnes y que vieron en la compra de la farmacia la oportunidad para cambiar eso que en su momento los agotaba, arranca la señora Mariela con la administración de la farmacia y conociendo día tras día el negocio de los medicamentos así como evaluando nuevas oportunidades de negocio en la misma rama o área laboral, una vez inmersos en el mundo de medicamentos se da la oportunidad de vender la farmacia e iniciar la dispensación de medicamentos que por temas de espacio y costos deciden montarlo en la casa ocupando dos de las tres habitaciones que tenían disponibles en su hogar, trabajan duro durante varios años y sienten que en 1994 es hora de crear PRO-H Productos	

Derechos Reservados – 2018 ®

	Hospitalarios, que a la fecha es una de las empresas líderes en el mercado de dispensación de insumos medico quirúrgicos

Objetivo 2	ANALISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
4. NOMINACION		**Datos y Ubicación** NIT: 804016084-5 **Razón Social:** PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. – PRO-H S.A. **Direcciones de domicilio:** Calle 22 #20-60 **Ciudad:** Bucaramanga **Teléfono**: 6426424 **Años de existencia de la de la empresa:** 23 años **Capital Inicial Utilizado para la creación de la organización:** 5´000.000 **Capital actual de la empresa:** superior a los 500.000.000 **Número de empleados en los momentos de inicio de la organización:** 4 incluidos los dueños **Número actual de empleados:** 70 empleados distribuidos así: 13 termino fijo, 5 por prestación de servicios y 52 que consideran antiguos **Productos que dieron vida al origen de la organización:** compra, venta, importación y exportación de productos Hospitalarios.
5. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION		Etapa Inicial (2007-2010). Contexto Social: Cuando Don Jaime se le presento la oportunidad de abrir su propia empresa, empezó un estudio en profundidad sobre los diferentes sectores en los cuales podría abrir su empresa, y teniendo en cuenta el estrato, la seguridad en especial en horas del día para con los futuros clientes, él se decidió por el barrio San Francisco uno de los más antiguos y poblados de Bucaramanga.

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL		Aspectos económicos que han tenido incidencia en la organización. En mayo de 2012 entra en vigencia el Tratado de Libre Comercio TLC con Estados Unidos. El mercado de los medicamentos está constituido por medicamentos innovadores los cuales se encuentran respaldados por una patente y los medicamentos competidores o también llamados genéricos los cuales hacen posible el acceso a medicamentos de alto costo en sectores de la población de bajos ingresos. Contrario a lo que se pensaba con el acuerdo vigente entre Colombia y Estados Unidos, el sector farmacéutico nacional se vio beneficiado reportando un crecimiento importante en la exportación de medicamentos genéricos. La industria farmacéutica de nuestro país está conformada en un 67% por empresas nacionales a las cuales el TLC con Estados Unidos obligó de manera indirecta a mejorar sus procesos, ampliar sus plantas y aplicar políticas de buena manufactura, para de esta manera convertirse en empresas competitivas en el mercado internacional, estos cambios reflejan en factores positivos puesto que se producen medicamentos genéricos de alta calidad y a bajos costos los cuales permiten a empresas distribuidoras como PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. PRO H S.A.

Derechos Reservados – 2018 ®

	fortalecer sus convenios con diferentes entidades de salud pública que precisamente por ser entidades del estado buscan minimizar costos para ofrecer mayor cobertura a la población subsidiada. 4.3.2. Aspectos Sociales que han incidido en la organización: Inclusión de las EPS y ARS en el sistema de seguridad social – ley 100 93. En los años ochenta ser diagnosticado con una enfermedad alto riesgo o tener la posibilidad en recibir el servicio de prestación de salud estaba destinado a hospitales públicos, casas o fundaciones de caridad. Las personas que no pertenecían a ningún sistema de seguridad social, prácticamente era la condena a la muerte según algunos, Los hospitales y clínicas tenían un presupuesto básico y restringido el cual lo disponía para atender a los pacientes que se podía. Con la expedición de la ley 100 de 1993 se logró que los pacientes de alto, costo tuvieran financiación y se les garantizara seguridad sobre a tención a las personas guardando el presupuesto para ellos. Uno de los cambios más significativo se inició el derecho fundamental de la salud como prioridad, haciendo obligatoria la inclusión de toda la población a un sistema de seguridad social, por lo cual fueron creados los regímenes contributivo y subsidiado, es decir las EPS y las ARS.34 La ampliación de cobertura obligatoria en salud a toda la población trajo para el sector farmacéutico grandes beneficios pues se amplía la cantidad de usuarios y beneficiarios del sistema, PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. PRO H S.A. inicio su funcionamiento con la distribución de medicamentos a hospitales que eran en esa época los únicos prestadores de servicios de salud pero que contaban con recursos limitados por parte del estado, la oportunidad se da en el momento que se hace obligatoria la cobertura y empiezan los convenios con EPS. Para lograr la estabilidad necesaria y sostenerse en el mercado, a lo largo de los últimos años la organización ha ido fortaleciendo su infraestructura tanto en recursos físicos como en recurso humano y de igual manera se ha abierto campo con el mercado internacional mediante convenios de importación que permiten traer a precios competitivos medicamentos de calidad.

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
7. MARCO TEORICO	RECURSO HUMANO: para pertenecer a la empresa las personas deben cumplir ciertos requerimientos de cada uno de los cargos y la capacidad para involucrarse en la lucha diaria de la consecución de los objetivos generales y específicos de la empresa así como contar con la capacidad de interiorizar la razón de ser de la empresa. PROVEEDORES EXTERNOS: son escogidos con base a la estrategia de compras y deben cumplir con requisitos básicos y que sean alineados a las expectativas de la compañía, estas empresas cuentan con proveedores casi que exclusivos por la especificidad de sus productos y los requerimientos propios de la industria. CLIENTES: las empresas de este tipo coinciden en la búsqueda continua de clientes que perduren a través del tiempo por la calidad de sus productos, el precio y la logística que, se maneje, así como implementan planes de retención de clientes que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la compañía y permanecer a través del tiempo. se maneje, así como implementan planes de retención de clientes que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la compañía y permanecer a través del tiempo. ***2.2.2. Casos de estudio*** Haciendo una breve revisión de la literatura con relación a la elaboración de casos empresariales desde el que hacer de los Grupos de Investigación se describen brevemente los siguientes referentes: Surgió de la necesidad de contar con un instrumento que posibilite la creación de un Banco de Casos de Emprendedores o Casos de Modelaje con el fin de acompañar los procesos del Servicio de Atención al	

Derechos Reservados – 2018 ®

	Empresario. Tiene como uno de sus propósitos desarrollar proyectos de investigación relacionados con la elaboración de casos empresariales en la región Caribe a fin de fortalecer el currículo en el campo las ciencias económicas y administrativas11. La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial CECODES12, es un ejemplo del esfuerzo por generar casos empresariales de impacto nacional.
8. MARCO LEGAL	**MEDICAMENTO:** Elementos que sirve para sanar o prevenir una enfermedad, reduciendo sus efectos sobre el organismo o para calmar un dolor físico. **INDUSTRIA FARMACEUTICA:** es un ente empresarial que se dedica a la preparación, distribución y comercialización de productos fármacos medicinales para la prevención y tratamiento de la prevención de enfermedades. **EMPRESA:** La empresa es una unidad económica combinada por una o varias personas, es una organización productiva que ofrece bienes y servicios para el mercado, se comprende como una unidad económica ya que todos los elementos que la integran, están completamente incorporados para la producción de beneficios y alcanzar así los fines que se proponen los dueños. **COOPERACION:** es el desenlace de una táctica para lograr un objetivo organizado por una institución o un grupo de personas que participan en un mismo objetivo e interés. En el proceso participan generalmente empleados en métodos colaborativos contribuyendo al cumplimiento del objetivo. **EMPRENDIMIENTO:** El emprendimiento es la disposición de las personas donde realizan un esfuerzo adicional, para el cumplimiento de un objetivo o meta, es también una persona que tiene la iniciativa de la creación y generación de un nuevo proyecto o empresa, también se refiere a los empresarios innovadores, que le dan un valor agregado a los procesos de su empresa. **INTERACCIONES:** es la acción que se da en la unión de objetivos para obtener un efecto entre ellos. Es el ideal de una consecuencia de dos vías es esencial en el concepto de interacción, a disimilitud de un solo sentido efecto causal. **DISPENSACION:** Es la acción en la que se entregan medicamentos farmacéuticos prescritos anterior mente por el diagnóstico del médico al paciente, junto con las recomendaciones necesarias para el uso. Es una acción de compromiso profesional apartado en el tiempo, cuyo proceso en cada paciente puede generar un seguimiento terapéutico farmaco, recetado dentro de la atención farmacéutica **DROGUERIA:** Una droguería es un sector especializado en la venta de mercancía farmacéutica, en cual se divide en diferentes artículos y campos: Artículos de salud (tés, esencias y tinturas); Artículos de belleza y wellness (productos para el cuidado corporal y de la piel, perfumes, aceites, cosméticos, etc.) **COMPETITIVIDAD:** Capacidad para competir, rivalidad o competencia instancia para conseguir un fin.27 **ORDEN DE COMPRA:** Solicitud por escrito que se realiza a un proveedor con todas las especificaciones, medidas, condiciones comerciales, cantidades, precios para el despacho de la mercancía. **IMPORTACION:** Introducir en un país bienes o servicios de otros países para ser comercializados o un bien común. **PROVEEDOR:** Persona, Empresa o fábrica que provee, fabrica o abastece la mercancía solicitada

3. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
Blog Institucional
Capítulo del libro

Derechos Reservados – 2018 ®

4. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Construir una empresa con trayectoria, experiencia y responsabilidad social empresarial no es fácil pero PRO-H se ha venido modificando para atender cada necesidad del mercado con ejemplo para muchos futuros empresarios y emprendedores. La innovación permite el desarrollo no solo tecnológico sino tare consigo nuevos segmentos en donde la empresa innovadora puede crecer y fortalecer. La empresa ha enfrentado retos importantes propios de las empresas de rubro permitiéndole un desarrollo globalizado para utilizar sus fortalezas e identificar sus debilidades. Las regulaciones gubernamentales traen inconvenientes y oportunidades a empresarios y mircro-empresarios. Construir nuevos canales de venta permite el crecimiento de portafolio a las empresas. Las alianzas con los laboratorios y proveedores hacen fortalecer las empresas financieramente estableciendo un adecuado plan financiero y de ventas. Los casos de estudios empresariales son ejemplo para muchos futuros emprendedores. Adquirir nuevos retos como la importación directa de productos permiten mayor competitividad.

5. REFERENCIAS

Casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizados en la cadena de valor, y los procesos de front- office y back- office Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes.

Easton, G. Learning from case studies. Gran Bretaña: Prentice Hall. Año 1992.

Ellet, W. The Case Study Handbook .How to Read, Discuss, and Write Persuasively About Cases. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts. p. 658. Año 2007.

Espíndola, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fomentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.

Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Innovación y marketing. (5th Ed.). Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Año 2009.

Ogliastri, E. El método de casos. Recuperado el 13 de marzo de 2014, del sitio Web de Universidad ICESI: http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/cartilla el método de_casos.pdf. Año 1991

Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.

Pujol, J. & Fons,. Los métodos en la enseñanza universitaria. Pamplona: Eunsa. Año 1981.

Rave Elkin, Gonzalo Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7

Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Consejo Empresarial Colombiano para Desarrollo Sostenible – CECODES. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2

Derechos Reservados – 2018 ®

Triadó, Ivern, X. La metodología del caso: Utilización de medios audiovisuales en el estudio de las disciplinas del área de organización de empresas. Recuperado el 17 de mayo de 2009, del sitio Web de dialnet: www.dialnet.unirioja.es. Año 2004.

Vargas Anafina, Rodríguez Francisco y Moreno Jonathan. Guía Metodológica para la Elaboración de Casos Emprendedores. Corporación Andina de Fomento.

Diario El País. (2014). Tasa de desempleo en Colombia bajó a 11.1% en enero de 2014, según Dane. Recuperado de: http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/tasa-desempleo-colombia-bajo-111-enero-2014-segun-dane

Derechos Reservados – 2018 ®