

**INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA AMERICANA DE VIDRIOS**

ANGIE GISEL TORRES MARTINEZ

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018**

**INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA AMERICANA DE VIDRIOS**

ANGIE GISEL TORRES MARTINEZ

**Informe final de práctica presentado para optar el título de Profesional en Negocios
Internacionales**

Asesor

**ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Profesional en Comercio Exterior**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO**

2018

Autoridades Académicas

FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Jurado

EDISÓN ORLANDO GARZÓN CESPEDES
Jurado

Villavicencio, Septiembre de 2018

Agradecimientos

A Dios, porque de él, por él y para él son todas las cosas. A él sea la gloria para siempre. Mi gratitud por sus bendiciones dadas a mí y a mi familia que nos ha permitido prosperar y superar cualquier dificultad. Para mis padres toda mi admiración, viviré eternamente agradecida por luchar a diario para permitirme cumplir cada una de mis metas especialmente el de ser profesional en Negocios internacionales, con su ejemplo aprendí la importancia de la perseverancia, el emprendimiento, y la responsabilidad.

Mis agradecimientos a los profesores por la formación brindada desde el colegio hasta la Universidad y potencializar mis conocimientos en esos años de aprendizaje, por supuesto a la Universidad Santo Tomas que abrió sus puertas e instalaciones para formarme como una profesional ética e integra. También a las personas que han sido claves en este proceso de formación, al gran equipo de profesionales que hacen parte de la facultad pues ha sido un privilegio contar con su guía y apoyo, a mis compañeros gracias por los buenos momentos, por hacer un buen grupo de trabajo y compartir sus conocimientos.

Finalmente agradezco a la empresa Distribuidora Americana de Vidrios por otorgarme la oportunidad de desarrollar las practicas satisfactoriamente en la empresa, también por permitirme orientarlos y aplicar mis conocimientos en su área de trabajo confiando en mí, gracias por la acogida y las enseñanzas a partir de la experiencia para poder desenvolverme de ahora en adelante en mi vida laboral.

Contenido

	Pág.
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1. OBJETIVOS	13
1.1 Objetivo General	13
1.2 Objetivos Específicos.....	13
2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	15
2.1 Nombre	15
2.2 Reseña Histórica	15
2.3 Misión	16
2.4 Visión.....	16
2.5 Estructura Organizacional.....	17
2.6 Área de Trabajo.....	18
3. CARGO Y FUNCIONES LABORALES.....	19
3.1 Nombre Del Cargo.....	19
3.2 Objetivos del Cargo	19
4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA Y APORTES	21
4.1 Relación con el Perfil Profesional.....	21
4.2 Actividades Realizadas	22
4.2.1 Ordenes de pedido y formalización.	22
4.2.2 Carnetización.	23
4.2.3 Correo electrónico.....	24
4.2.4 Base de datos.....	25
4.2.5 Proveedores.....	26
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30

Lista De Figuras

	Pág.
Figura 1.Organigrama empresa Distribuidora Americana de Vidrios ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 2. Ordenes de pedido de la empresa	23
Figura 3. Carnetizacion	24
Figura 4. Evidencia de envíos de informes	25
Figura 5. Base de datos clientes.....	25
Figura 6. Base de datos de Pedidos.....	26
Figura 7. Pago de factura a proveedores	27

Glosario

- Vidrio laminado, El vidrio laminado de seguridad consiste en la fusión de dos vidrios. Éstos se unen mediante una capa plástica flexible de polivinyl butiral que se adhiere a ambos vidrios. El proceso de unión se conoce como autoclave y consisten en la compactación de la pieza mediante presión, calor y vacío. Este proceso hace más resistente al vidrio contra impactos y a la fuerza del viento. Además, impide que los proyectiles vulneren el interior del espacio protegido. El vidrio laminado también es considerado de seguridad, ya que el vidrio se fragmenta en una sola pieza, impidiendo traspasar cualquier tipo de objetos. (mipsa, 2018)
- Vidrio templado: El vidrio templado nace mediante el proceso de calentamiento por medio de horno horizontal. Dicha técnica consiste en elevar la temperatura del vidrio hasta los 650° C. Posteriormente, se enfría de manera brusca con aire frío a presión. Gracias a este proceso, el vidrio templado se vuelve de 4 a 5 veces más resistente que el vidrio común. Su espesor va de los 4 mm a los 19 mm, en una gran variedad de colores. Por otra parte, el vidrio templado se considera de seguridad tanto por su resistencia como por su rotura: su fragmentación en aristas redondeadas no causa heridas o laceraciones en el entorno. (Segtec, 2016)
- Acero inoxidable: el acero inoxidable es una aleación de hierro y carbono que contiene por definición un mínimo de 10.5% de cromo. Algunos tipos de acero inoxidable contienen además otros elementos aleantes; los principales son el níquel y el molibdeno. Su principal característica es su alta resistencia a la corrosión, resistencia al calor, reciclable, fácil fabricación y limpieza, bajo coste del ciclo de vida total y biológicamente neutro. (mipsa, 2018)
- Negocios Internacionales, es la ruta estratégica que permite impulsar el desarrollo económico y social de una región o de un país, implican las ventas, las inversiones y el transporte a través de la formación humanista, ética y crítica de profesionales con sensibilidad social, comprometidos con el desarrollo sostenible como respuesta al fenómeno de la globalización. (Universidad Santo Tomás, 2018)

Resumen

La actividad de la empresa distribuidora americana de vidrios ubicada en la ciudad Villavicencio-meta se fundamenta en la comercialización y transformación de vidrio, por lo que brinda prácticas y efectivas soluciones en vidrio para la decoración y la adecuación de espacios ofreciendo trabajo garantizado, ya que cuentan con técnicos de experiencia que permiten realizar instalaciones de calidad, diseños modernos que se realizan conforme a la idea y creatividad de los clientes ofreciendo asesoría y acompañamiento en la compra.

Además, cuentan con un amplio portafolio de productos con el fin de que el cliente encuentre en un solo lugar los complementos del vidrio como aluminio y acero. Buscando así satisfacer las necesidades de los clientes particulares y a clientes de los cuales la empresa es proveedora. Tras la experiencia de 25 años la empresa ha logrado posicionarse en el mercado reconociéndose por su gran trayectoria y precios cómodos. De esta manera, las prácticas empresariales en el área administrativa siguen los parámetros otorgados por la Universidad ya que se ponen en práctica el conocimiento adquirido en la carrera universitaria, aplicando conocimientos administrativos, gestión de ventas, coordinación de compras, apoyo en el control de gestión.

Las investigaciones correspondientes en las diferentes actividades ponen a prueba los conocimientos y habilidades de los practicantes, ya que se deben cumplir con las funciones otorgadas, cumpliendo de manera responsable las actividades correspondidas por el jefe directo, también tener autonomía en toma de decisiones siendo acordes al desarrollo adecuado y correcto del plan llevado a cabo, entregando resultados esperados a la parte administrativa.

Abstract

The work American distributing glass company located in the city Villavicencio-puts is based on the commercialization and glass transformation reason why it offers to practices and effective glass solutions for the decoration and the adjustment of spaces offering guaranteed work since they have experience technicians who allow to make quality facilities, modern designs that are made according to the idea and creativity of the clients having offered consultant's office and support in the purchase.

In addition, they count on ample portafolio of products in order that the client finds in a single place the complements of the glass like aluminum and steel thus looking for to satisfy the necessities with the particular clients and to clients of who the company is supplier. After the experience of 25 years the company has managed to position in the market recognizing itself by its great trajectory and comfortable prices. This way, the enterprise practices in the administrative area follow the parameters granted by the University since they put in practice the knowledge acquired in the university race, applying administrative knowledge, management of sales, coordination of purchases, support in the management control.

The corresponding investigations in the different activities put to the test the knowledge and skills of the practitioners since they must comply with the granted functions, fulfilling in a responsible way the activities corresponded by the direct manager, also having autonomy in making decisions being consistent with the development adequate and correct plan carried out, delivering expected results to the administrative part.

Introducción

El fin de este informe es dar a conocer el trabajo desempeñado como practicante de la carrera de negocios internacionales en la empresa Distribuidora americana de vidrios, donde se evidencia el desarrollo y cumplimiento de las actividades delegadas a la estudiante asistiendo al área administrativa. Además de ello la empresa concede aportes a la organización en pro de mejoría para alcanzar con eficacia las metas establecidas en la empresa.

También se plasman los resultados de las actividades realizadas, así como la estructura organizacional, la historia, la misión y visión, distintivos empresariales y demás. De igual manera se incluyen evidencias de los aportes a la empresa que se pusieron en marcha, así como también la gestión en otras áreas en las que se estuvo apoyando, por ende, se puede encontrar en el presente documento las conclusiones y recomendaciones para la empresa distribuidora americana de vidrios.

Justificación

La elección de las prácticas empresariales se fundamentó en adquirir experiencia antes de poner en marcha la vida laboral, ya que en la ejecución de las mismas se fortaleció aspectos personales como en el entorno y ambiente profesional, trabajo en grupo y aspectos profesionales, como el cumplimiento de las funciones estipuladas. Teniendo como meta apoyar el área administrativa todo ello en un periodo que comprende las 960 horas reglamentarias en la universidad Santo tomas, por lo que se logra satisfactoriamente el cumplimiento de las actividades asignadas al estudiante.

La praxis en la empresa Distribuidora americana de vidrios me permite aplicar y enriquecer los conocimientos adquiridos en la universidad Santo Tomas que a su vez cumple con los requerimientos que un futuro profesional en Negocios Internacionales está buscando para desarrollar su perfil como egresado.

1. Objetivos

Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización como lo es la empresa distribuidora americana de vidrios para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión. (Wikipedia, s.f).

1.1 Objetivo General

Los objetivos generales corresponden a las finalidades genéricas de un proyecto o entidad, no señalan resultados concretos pero sí que expresan el propósito central del proyecto, tienen que ser coherentes con la misión de la entidad. (SuportGestio, s.f). El objetivo general propuesto a conseguir con las prácticas empresariales es vincular y aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales a la empresa Distribuidora Americana de Vidrios en el Área comercial para aportar al mejoramiento de la empresa u organización, al mismo tiempo que se afianzan las habilidades, esto con el fin de complementar la formación integral y de adquirir experiencia en el plano laboral.

1.2 Objetivos Específicos

En la medida en que los Objetivos Específicos, facilitan el cumplimiento del objetivo general, mediante la determinación de estadios, o la precisión y cumplimiento de los aspectos necesarios del proceso. De acuerdo al tiempo requerido para su logro, los objetivos pueden ser a corto, mediano y largo plazo (Rojas, Escalona, s.f). Todo objetivo específico está conformado por tres aspectos fundamentales, claridad, factibilidad y pertinencia. Por tanto los objetivos específicos propuestos son los siguientes.

- Dar a conocer el funcionamiento y diversas actividades en la Empresa Americana de vidrios, con el fin de relacionarlo con el perfil de Negocios Internacionales.
- Ejecutar y realizar de manera eficaz las funciones asignadas por el jefe directo, así como la formalización de las tareas y objetivos propuestos a lo largo del semestre laboral.
- Brindar el conocimiento adquirido para darle el mejor desarrollo a los proyectos y planes impuestos por la empresa.
- Brindar apoyo a las otras Áreas en diversas actividades cuando se requiera.

2. Información de la Empresa

2.1 Nombre

Se otorga el nombre distribuidora ya que la empresa se basa en la distribución del vidrio actuando de intermediario entre el productor y el detallista, americana de vidrios gracias al reconocimiento en la sociedad global por la industria americana, la tendencia del mercado americano con altos índices de calidad y proporción de volúmenes de producción lo que atraería la atención de los clientes.

2.2 Reseña Histórica

Distribuidora americana de vidrios es una empresa local, ubicada en la ciudad de Villavicencio, departamento del Meta, nacida hace 26 años, es una empresa creada en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio. Desde 1992 un ciudadano decidió emprender un negocio relacionado con la comercialización de vidrios, su actividad comprendía en comprar vidrios en Bogotá directamente en la fábrica y trasladarlos a Villavicencio con el diferenciador de calidad y variedad en su oferta prestaba además en principio el servicio de domicilio dentro de la ciudad.

Luego al tener una aceptación y atendiendo a la demanda del departamento se implementó el domicilio e instalación fuera de la ciudad con la visión de expandirse se hizo una inversión en máquinas tecnificadas para la transformación del vidrio y los distintos requerimientos de los clientes, al mismo ritmo se amplió el espacio físico y también se compró vehículos más especializados para transportar de manera segura los productos, ya sea de una ciudad a otra o hacia los pueblos aledaños.

Con el transcurso del tiempo visionaron en el negocio una gran oportunidad en la ciudad de Villavicencio, brindando alternativas para acoger un segmento de mercado más grande, pues ya

no solo se ofrecía a clientes particulares si no también se proveía al gremio de vidrieros más pequeños en la ciudad. Del mismo modo a obras civiles de la ciudad o de los pueblos aledaños y demás.

A principios del año 2015 debido a que actualmente se vive en un mundo cada vez más globalizado e industrializado adoptando medidas, progresivamente, más rígidas, de mayor seguridad, hace cuatro años se identifica la necesidad de implementar un producto más a la oferta; el del acero inoxidable, que se acompaña de vidrio templado y/o laminado. Para la fabricación de productos en acero también se invirtió en máquinas especializadas y en colaboradores que se dedican meramente a dicha producción, gracias a todo ello la empresa tuvo una gran expansión y reestructuración en su organización.

Hoy en día, la empresa Distribuidora Americana de Vidrios cuenta con un taller certificado en buenas prácticas de producción amigable con el medio ambiente, que ofrece una capacidad de producción que cubre una demanda a nivel departamental, y que tras toda su trayectoria logro posicionarse en el mercado siendo reconocido por un buen servicio y experiencia.

2.3 Misión

Somos una empresa comprometida con el cliente, dedicada a transformar ideas en vidrio dando mayor claridad a los espacios. Ofrecemos productos y servicios de valor agregado en soluciones arquitectónicas y decorativas en lo referente a vidrio, aluminio, herrajes, materiales de instalación y decoración, realizando la comercialización, distribución y entrega de nuestros productos, mediante un servicio de excelente calidad.

2.4 Visión

Fortalecer nuestro reconocimiento en la comercialización, diseño y montaje de productos relacionados con el vidrio a nivel nacional, apoyados en alianzas estratégicas, nuevas tecnologías y productos que contribuyan al desarrollo de la construcción visualmente y a la preservación del medio ambiente.

2.5 Estructura Organizacional

Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático, un organigrama permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

Los organigramas pueden incluir los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división de la entidad, para explicitar las relaciones jerárquicas y competencias vigentes, De esta manera, los organigramas deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos, no tienen que abundar en detalles, sino que su misión es ofrecer información fácil de comprender y sencilla de utilizar en la organización. En la figura 1, muestra la estructura organizacional de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios, el área resaltada con el color rojo fue donde se llevaron a cabo el desarrollo de las prácticas. (Definicion.d, s.f).

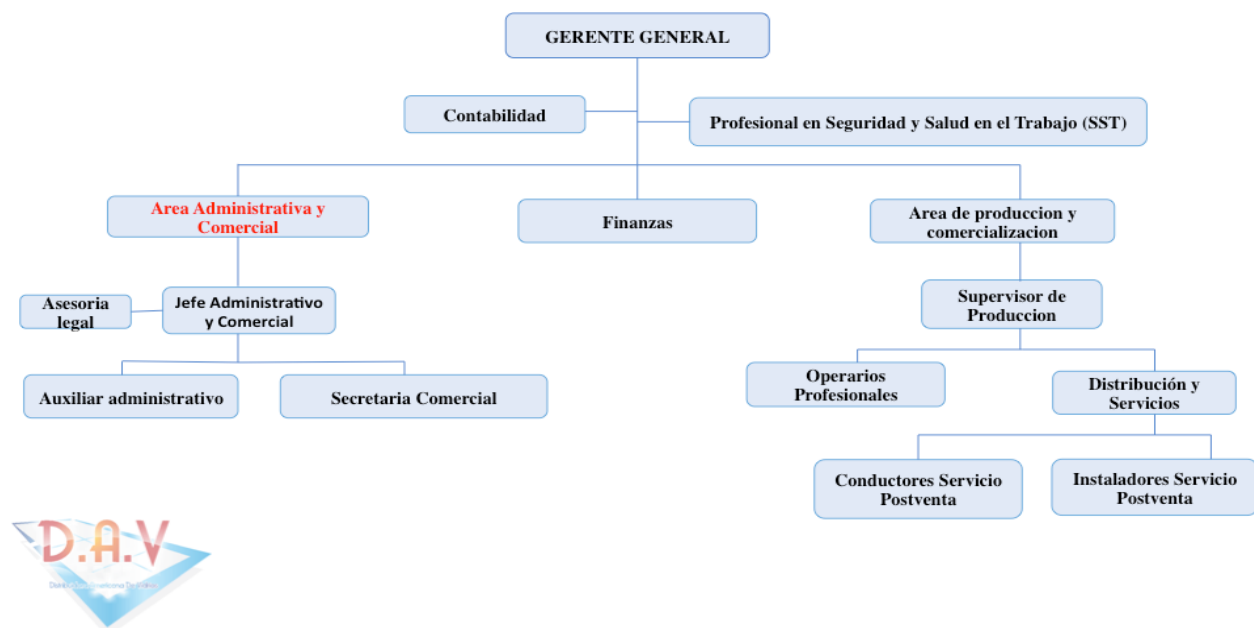


Figura 1. Organigrama empresa Distribuidora Americana de Vidrios, *Adaptado* de la Gerencia de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios.

2.6 Área de Trabajo

Las áreas funcionales de la empresa son las diversas actividades más importantes de la empresa, ya que por ellas se plantean y tratan de alcanzar los objetivos y metas. Generalmente una empresa está formada por lo menos 5 áreas funcionales básicas. (Wikipedia, s.f) Las áreas de la empresa, siempre serán indispensables, puesto que las actividades más importantes que se desempeñan para alcanzar los objetivos, son precisamente, planteadas y llevadas a cabo por cada departamento, el número de áreas de la empresa dependerá del tamaño de la organización. En el caso de la empresa distribuidora americana de vidrios cuenta con dos áreas específicas de trabajo en donde desarrolla todos sus respectivos procesos y está dividida de la siguiente manera. (Gestiopolis, s.f).

- Área Administrativa, Jefe administrativo y comercial: Oscar Andrés Torres, dirección Calle 23 # 24 a 27, teléfono (038) 6687766.
- Área Comercial, Secretaria y directora comercial: Maria Luisa Martínez, dirección: Calle 23 # 24 A 27, teléfono (0388) 6687766.

3. Cargo y Funciones Laborales

La función del trabajo es el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición. Título y función de un empleado están a menudo estrechamente relacionados, aunque no todas las funciones de trabajo se basen claramente en el título por sí solo. (Lavoz, s.f.). En este caso se va a hablar sobre las funciones desempeñadas como practicante de negocios internacionales de la universidad Santo Tomas.

3.1 Nombre Del Cargo

Se otorga el nombre de Practicante Universitario, Auxiliar administrativo, ya que es un proceso a llevar a cabo para obtener el título profesional de negocios internacionales en donde se trabaja de forma temporal en algún lugar, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral en la cual se adquieren habilidades útiles para poder llevar a cabo el desarrollo de la carrera profesional.

3.2 Objetivos del Cargo

El objetivo principalmente del cargo es contribuir a la asistencia en el área administrativa de modo que ayude a asegurar que las actividades administrativas dentro de la empresa funcionen eficientemente, proporcionando los conocimientos adquiridos en la carrera ya que es una empresa aún muy tradicionalista. Por otro lado, la practicante asistió en otra área para mejorar la organización de la empresa. Las funciones se encuentran las siguientes:

- Atención al cliente y asesoría en la compra.
- Apoyar en la actualización de base de datos
- Manejo de caja menor y reporte diario de ventas.

- Apoyar en la realización de documentos pertinentes solicitados por la empresa y peticiones de los clientes como facturas, cotizaciones, informes, estado de los productos vendidos próximos a entregar.
- Apoyar en la compra de materia prima a los proveedores y conducir las órdenes de pedido al área de producción y verificar que se cumpla la toda producción bajo pedido.

4. Desarrollo de la Práctica y Aportes

El practicante contribuye al mejoramiento de la Empresa Distribuidora Americana de vidrios mediante la asistencia en el área administrativa, donde se desarrolla las pautas correspondientes para el funcionamiento eficaz y eficiente de la empresa, ya que en el departamento recae la mayor responsabilidad. De igual manera el practicante adquiere compromisos tales como; realizando manejo de caja menor, contacto con los proveedores, atención al cliente, cotización y documentación, registro en base de datos y facturación. También asistió en el Área de producción ya que el practicante desarrolló el acompañamiento y seguimiento en el despacho de mercancías, servicio postventa, confirmación mediante E-mail o vía telefónica la entrega y estado de mercancías.

Un aporte brindado para la Empresa Distribuidora de vidrios fue la implementación de las ordenes de pedido para los empleados en el área de producción, ya que el flujo de proceso de producción presentaba fallas por la forma en que se transmitía la información de los pedidos pues eran a través de papelitos o cuadernos, de igual manera se apoyó en el registro de ventas a una forma más digital para mayor acceso de información, porque de igual manera se manejaba en cuadernos, también en el área de producción se llevó a cabo la carnetización de los empleados directos y los contratistas para mayor confiabilidad hacia el cliente.

4.1 Relación con el Perfil Profesional

El perfil de un profesional en Negocios Internacionales es desarrollar personas integrales, en el cual haya una unión de tres competencias fundamentales; competencias emocionales, cognitivas y comunicativas, logrando así poseer la habilidad de afrontar el contexto laboral y social de una manera más amplia permitiendo tener una visión estratégica de largo plazo, centrada en lo internacional y el desarrollo local (Suarez, 2013) Además de ello posee herramientas administrativas, económicas y financieras y el desarrollo de habilidades gerenciales lo cual se ve aplicado en la participación en el Área administrativa ya que se empleó el conocimiento adquirido en el programa para el desarrollo conforme a las metas esperadas.

El egresado de negocios internacionales de la universidad Santo Tomas tendrá aspectos tales como, Estudio, comprensión y reflexión del entorno administrativo, empresarial y de mercado en el ámbito nacional e internacional con enfoque de emprendimiento empresarial, que entre los campos laborales uno de ellos es creación, organización y administración de empresas dedicadas a la investigación de mercados, comercialización, producción y desarrollo de estrategias de negociación para el intercambio de bienes y servicios (Universidad Santo Tomás, 2018) por lo cual las practicas realizadas en la empresa Americana de Vidrios complementa los conocimientos y aporta experiencia que en un futuro como profesional en Negocios Internacionales serán un valor agregado.

4.2 Actividades Realizadas

Acorde al perfil profesional y la formación adquirida en la carrera de Negocios internacionales en la universidad Santo Tomas, fue posible prestar apoyo en el Área administrativo y comercial. Logrando también realizar aportes a la empresa en el área de producción aplicando los conocimientos acordes a estas áreas durante los 5 años en la Universidad.

4.2.1 Ordenes de pedido y formalización.

La orden de pedido manejada en la empresa es un documento extracontable que tiene efecto solo a nivel administrativo por ende solo permite la generación de informes que dictan los productos pedidos por los clientes y que inmediatamente son llevados al área de producción para ser elaborados, y así luego cuando el producto está totalmente terminado se hace la respectiva facturación.

Aparte de los productos que ofrecen también se brinda el servicio postventa ofreciendo atención al cliente después de la compra y es tan fundamental que muchas veces incluye instalación o domicilio del producto para que el cliente quede más seguro y confiado de lo que solicita, para ello al colaborador asignado de la instalación debe consignar las medidas rectificadas en el lugar donde se pidió el servicio. Para ello se elaboró un formato físico en el

cual se plasman los datos personales que son recibidos del cliente desde la oficina o medio telefónico para que inmediatamente después el operario en ese mismo formato registre la información del producto solicitado.

The image shows two forms from the company 'Distribuidora Americana de Vidrios'. The top form is a 'FORMATO DOMICILIO' (Home Form) with fields for 'NOMBRE', 'DIRECCION', 'TEL. FONO', and 'TEL. FONO TELEFONO'. It also has a table with columns 'CANTIDAD', 'MEDIDAS', and 'DESCRIPCION'. The bottom form is an 'ORDEN DE PEDIDO' (Order Form) with fields for 'NOMBRE', 'DIRECCION', 'TEL. FONO', and 'TEL. FONO TELEFONO'. It also has a table with columns 'CANT', 'MEDIDAS', 'VALOR UNID.', and 'VALOR'. Below the table are sections for 'FORMA DE PAGO' (Payment Method) and 'FORMA DE ENTREGA' (Delivery Method).

Figura 2. Ordenes de pedido de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios adoptado en el área de producción

En la figura 2 podemos observar ordenes de pedido de la empresa distribuidora americana de vidrios, estos dos aportes fueron de suma importancia en la empresa ya que aparte de darle una formalidad a los procesos, se obtiene una mayor organización y confiabilidad al cliente, de igual manera permite tener mayor control sobre la producción e información, pues anteriormente se manejaban estas dos cosas en cuadernos o papeles que se extraviaban y no llegaba la información pertinente al área comercial, para luego ser pasada al área de producción. Por ello se cometían errores a la hora de hacer el producto.

4.2.2 Carnetización.

Debido a que la empresa presta el servicio post venta y que en su equipo de colaboradores forma parte los contratistas especializados en distintos productos como el aluminio y el acero, se implementó el carnet de identificación en el área de comercialización más específicamente en donde está el servicio postventa entre los cuales figuran el instalador, conductor y los nombrados anteriormente.



Figura 3. Carnetización, Adaptado del área de comercialización de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios

Todo esto para presentar ambientes ordenados y confiables, ya que mejora la relación con el cliente creando una imagen de responsabilidad y seguridad, además que evita las suplantaciones o robos, la seguridad es una norma que se debe practicar en todo su ámbito de actividades. El carnet es un detalle práctico para identificar a las personas autorizadas a laborar, representar o circular fuera de las instalaciones de la empresa. En la figura 3 se puede observar el carnet adoptado del área de comercialización de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios.

4.2.3 Correo electrónico.

La entrega de cotizaciones, pago pendiente de facturas a proveedores, documentación y todo tipo de información que complementara y las tareas asignadas en el área comercial fueron manejadas a través del correo empresarial. Como se puede observar en la figura 4 se toma toda la evidencia de envíos de informes, adaptado del correo Gmail de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios.

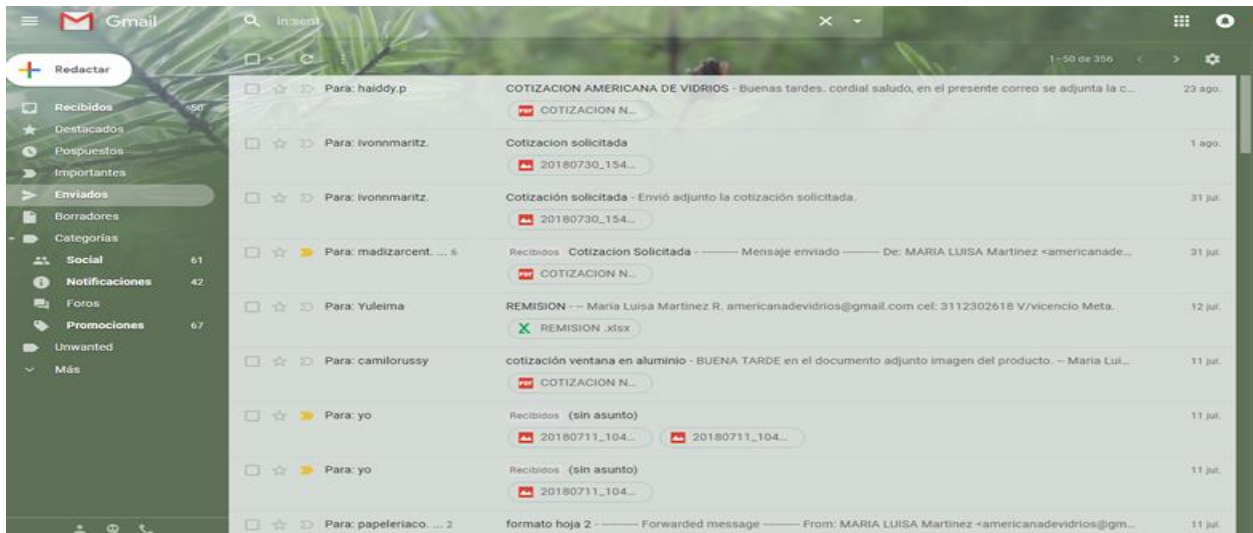


Figura 4. Evidencia de envíos de informes, Adaptado del correo Gmail de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios

4.2.4 Base de datos.

Las Bases de Datos tienen una gran relevancia a nivel personal, pero más si cabe, a nivel empresarial, y se consideran una de las mayores aportaciones que ha dado la informática a las empresas. En la actualidad, cualquier organización que se precie, por pequeña que sea, debe contar con una Base de Datos, pero para que sea todo lo efectiva que debe, no basta con tenerla: hay que saber cómo gestionarlas.

DATOS				PEDIDO				VALOR				
CODIGO	FECHA	NOMBRE	TELEFONO	DIRECCION	CANTIDAD	MEDIDAS	MILIMETROS	DESCRIPCION	VALOR TOTAL	ABONO	SALDO	ESTADO
451	28/09/2018	MIGUEL VIDALES	3212582979	-	1	70 X 100	10 MM	VIDRIO PB OVALADO CON DIBUJO	\$ 70.000		\$ 70.000	ENTREGADO
452	28/09/2018	CARLOS EDUARDO	-	-	2	38 X 65	3 MM	VIDRIO PB PERFORADO				ENTREGADO
					1	38 X 65	8 MM	VIDRIO PB PERFORADO				ENTREGADO
					1	80 X 38	8 MM	VIDRIO PB PERFORADO				ENTREGADO
					1	80 X 80	10 MM	CORSATA PF				ENTREGADO
453	28/09/2018	MARIO BENJUMEA	-	-	2	51,5 X 21,5	4 MM	VIDRIO DIBUJO CON CANASTAS Y FRUTAS				ENTREGADO
454	28/09/2018	RUBEN	-	-	10	60 X 60	5 MM	VIDRIO DIBUJO CON CANASTAS Y FRUTAS	\$ 47.000		\$ 47.000	ENTREGADO
					36	30 X 60	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
455	28/09/2018	ANDRES MORENO	-	-	1	67 X 33	3 MM	ESPEJO				ENTREGADO
					1	110 X 32	3 MM	ESPEJO				ENTREGADO
457	28/09/2018	RICORDIO MEYA	-	-	1	35 X 160	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
					1	105 X 50	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
					1	120 X 30	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
458	28/09/2018	JUAN	-	-	3	20 X 60	4 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
459	28/09/2018	ALEX GARCIA	3107618314	-	88	27,2 X 139	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
460	28/09/2018	CASA MUEBLES	-	-	8	47,1 X 139	5 MM	VIDRIO PB	\$ 630.000		\$ 630.000	ENTREGADO
					1	70 X 40	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
					1	70 X 50	5 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
461	29/09/2018	MARIO JIMENES	-	-	1	60 X 120	6 MM	VIDRIO PB PUNTA ALCATE				ENTREGADO
462-464	29/09/2018	MARIA	-	-	1	60 X 20	3 MM	VIDRIO PB ENT'L	\$ 20.000		\$ 20.000	ENTREGADO
					1	163,8 X 50	6 MM	VIDRIO PB	\$ 47.000	\$ 85.000		PENDIENTE
463	29/09/2018	LILIAN BAQUERO	-	-	1	40 X 60	8 MM	VIDRIO GRIS PB	\$ 20.000		\$ 20.000	ENTREGADO
465	29/09/2018	ACHILDES DEL PIETA	-	-	1	95 X 160	8 MM	VIDRIO CON 8 PERFORACIONES	\$ 78.000		\$ 78.000	ENTREGADO
464	29/09/2018	OSLANDO RUBIO	3105551131	-	1	95 X 160	8 MM	VIDRIO PB	\$ 186.000		\$ 186.000	ENTREGADO
467	29/09/2018	DIRAGAN	-	-	4	220 X 30	10 MM	VIDRIO PB	\$ 216.000	\$ 190.000	\$ 26.000	PENDIENTE
					4	140 X 30	10 MM	VIDRIO PB	\$ 100.000		\$ 100.000	ENTREGADO
468	29/09/2018	JAIRO NAVARRETE	-	-	3	50 X 82	10 MM	VIDRIO PB	\$ 70.000		\$ 70.000	ENTREGADO
469	29/09/2018	JULIAN GARZON	-	-	2	143 X 30	8 MM	VIDRIO PB	\$ 70.000		\$ 70.000	ENTREGADO
					1	276 X 30	8 MM	VIDRIO PB				ENTREGADO
470	30/09/2018	FABIAN ROSAS	3502617179	-	1	180 X 188	19 MM	VY SANELASTAS CON CARTUCHOS Y PUNTA ALCATE	\$ 60.000	\$ 100.000		PENDIENTE
471	30/09/2018	JOSE DOMES	-	-	1	45 X 100	19 MM	VIDRIO PB	\$ 26.000		\$ 26.000	ENTREGADO
472	30/09/2018	KIKE ONOFRE	-	-	1	140 X 40	10 MM	VIDRIO AL CORTE	\$ 35.000		\$ 35.000	ENTREGADO
					2	200 X 40	10 MM	VIDRIO PB	\$ 89.000		\$ 89.000	ENTREGADO
474	30/09/2018	JOSE ROA	-	-	1	176 X 96	4 MM	ESPEJO				ENTREGADO
473	30/09/2018	JOSE ROA	-	-	1	221 X 115	4 MM	ESPEJO				ENTREGADO
					2	174 X 76	4 MM	ESPEJO	\$ 620.000		\$ 620.000	ENTREGADO
474	30/09/2018	JUAN CRISTIANCHO	-	-	8	20 X 20	4 MM	VIDRIO PB	\$ 13.000		\$ 13.000	ENTREGADO
475	30/09/2018	GUSTAVO ROSAS	-	-	2	10,4 X 74,5	6 MM	VIDRIO AL CORTE				ENTREGADO
					1	10,4 X 76	6 MM	VIDRIO AL CORTE				ENTREGADO
					1	18,6 X 74,5	6 MM	VIDRIO AL CORTE				ENTREGADO
					1	18,6 X 76	6 MM	VIDRIO AL CORTE	\$ 22.000		\$ 22.000	PENDIENTE
					2	60 X 64	10 MM	VIDRIO PB CON DESCUADRE	\$ 60.000		\$ 60.000	PENDIENTE
476	30/09/2018	RONA NUCLEAR DIANO	3103178429	A 36 N 35 - 83 BAH	40	27,5 X 84	3 MM	ESPEJO	\$ 225.000		\$ 225.000	PENDIENTE
477	30/09/2018	MUEBLES PAULINI	-	-	1	GOTA	8 MM	GOTA PF	\$ 100.000		\$ 100.000	PENDIENTE
478	30/09/2018	SONIA	3123593410	-	6	45 X 70	10 MM	VIDRIO OVALADO	\$ 175.000	\$ 80.000	\$ 95.000	PENDIENTE

Figura 5. Base de datos de pedidos, elaboración propia y adaptado del Area administrativa de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios.

Con la creación e implementación de las ordenes de pedido se dio lugar a una información más digitalizada, a través de una base de datos donde se ingresa el código o la numeración correspondiente a las órdenes de pedido y seguido por los detalles del pedido, para que de este modo la información este a la mano rápidamente y se eviten pérdidas de tiempo en buscar el archivo físico. Por otro lado la información de los proveedores estaba desactualizada entonces se hizo el contacto telefónico para recuperar información y también para la recolección de información de los clientes para ser ingresados en la base de datos.

ITEM	ALMACEN / NOMBRE	NIT / No. CEDULA	DIRECCION	TELEFONOS
1	El surtidor Mayorista	79571048-1	Calle 37 No 29 - 25 centro	Fax: 6620100 - cel: 3102732948
2	Muebles Casa Fablan	19222753-1	Calle 36 No 28 - 39 S. Isidro	Fax: 6626728 - Tel: 6622782 Cel: 3142334798
3	Super Descuentos del Llano	19405349-3	Calle 37 No 29 - 39	
4	Mary Luz Rojas Riaño (ever gutierrez)	17348364-2		
5	OfiServi	822007396-5		
6	Vidrioautos	79567503-4		
7	Carlos Julio Camacho	79253535-8		
8	Velez Muebles y accesorios	86088947-0		
9	Muebles Cecilia	24319631-6		
10	Maderarte	79573532-2		
11	Muebles Kassel	40365102-5		
12	Misael Palma	79057000-3	Kra 19 No. 25-30	
13	Jogas del Llano	86075658-0		
14	Vizta Mobiliario	900223900-6		
15	Casa Muebles Singer	17411070		
16	Berleny	1121824628-1		
17	Migue Angel Gambay	40283160		
18	Bello Frio	79683177-1		
19	Muebles Chantal	17329876-0	Kra 30 No. 41B - 75 Grama	6733173
20	Jairo Martinez	17346992		
21	Mari Luz Rojas	40395746-6		
22	Maribel Camacho	30081683		
23	Mubles Gilcas	19170605		
24	Bricosinas	40402927-3		
25	Hever Leon	16270464-1		
26	Maria del Carmen Gomez	51612842-7		
27	Salvador Gomez	2894083	Montecarlo	3112624271

Figura 6. Base de datos de clientes, Adaptado del Área administrativa de la empresa

4.2.5 Proveedores.

Es de suma importancia contar con los proveedores que brinden a las empresas los materiales de la mejor calidad para así poder ofrecer un producto que satisfaga de la mejor manera a los clientes, en la empresa se realizó la compra de insumos tales como aluminio, acero, acrílico y vidrio, a los respectivos proveedores por vía telefónica, de igual manera la recepción de los mismos en la empresa y el pago oportuno de las facturas. En la figura 7 se puede observar las diferentes facturas de pago a los respectivos proveedores, adaptado del área administrativa de la empresa distribuidora americana de vidrios.



Figura 7. Pago de factura a proveedores, Adaptado del Area administrativa de la empresa Distribuidora Americana de Vidrios

Conclusiones

En el transcurso de los seis meses realizando las prácticas empresariales se adquirió valiosa experiencia, dimensionando la realidad laboral además de lograr enlazar los conocimientos adquiridos en la universidad, también se adquirieron habilidades comunicativas que me permiten desenvolverse con más facilidad ya que estas son fundamentales en la carrera de negocios internacionales. Aunque la empresa no cuenta con operaciones internacionales, si no que por el contrario es una empresa local aun tradicionalista en la cual no hay actualización sobre como recoger distinta información, se logra hacer aportes en más de un área gracias a la confianza otorgada por la empresa a la practicante universitaria.

En el momento de realizar los aportes la práctica potencializo mi formación y adquirí destrezas, al comprometerme en buscar que todos los procesos junto con la supervisión en distintas áreas fueran efectivas para satisfacer al cliente, además de ello el hecho de instruirme sobre cómo funciona una empresa internamente, ya que debe ser eficaz y eficiente para no solo cumplir al cliente final si no cumplir con las metas y objetivos propuestos en la administración y el área financiera. Con respecto a la empresa en algunas ocasiones era eficaz pero no eficiente o eficiente pero no eficaz y ello ocurría a raíz de que no había un flujo de información oportuna, por lo que la forma en que se trasmitía era muy ligera y realmente no se tenía conocimiento completo de si se pasaba o no los pedidos.

Recomendaciones

Es de suma importancia contar con la posibilidad de adecuar más efectivamente el uso de recursos, tener un criterio más claro en cuanto a las acciones que son prioritarias y demarcar funcionalmente lo que serían las actividades que conforman la ruta para el alcance de las metas, de igual manera la asignación de actividades por departamentos en el organigrama facilita la organización y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Aunque la empresa a lo largo de sus años en funcionamiento, el reconocimiento obtenido ha sido por la publicidad voz a voz o también llamado referidos, una forma convencional en que se transmite la información o la experiencia de una compra entre consumidores. Y que en definitiva en este caso junto con la calidad ha sido el éxito o la perduración en el mercado, se debe tener en cuenta que en un mundo cada más digitalizado y globalizado es necesario realizar estrategias de marketing teniendo en cuenta la aplicación de las cuatro “p”, para así darse a conocer de otra manera, acaparando más clientes, pero del mismo modo fidelizando a los clientes antiguos puede ser mediante precio, fortaleciendo el servicio post venta mediante promociones o seguimiento.

A futuro es ideal cambiar la base de datos en Excel por la creación de un software que permita recoger información de forma más eficaz en relación con el inventario, los clientes, los proveedores, facturas digitales, elaboración de documentos, simulación 3D, etc. ya que en efecto mejoraría el orden de la empresa y la accesibilidad rápida, fácil y oportuna de la información y por ende la efectividad de la empresa.

Con respecto al área de producción la recomendación a seguir es de confortar y dinamizar el trabajo de supervisión, ya sea en el proceso de transformación del vidrio desde el corte y sus debidos procesos de preferencia por el cliente, hasta los productos ofrecidos que acompañan el vidrio, es decir, el aluminio y el acero por ende algunas máquinas. Específicamente dos es necesario cambiarlas por otras más innovadoras ya que las que están ya cumplieron con su ciclo de vida y presentan fallas que retrasan la producción, es paso a seguir sería un poco de inversión.

Referencias

- Banco de la republica. (1998). *Introducción al Análisis Economico*. Bogota: Editorial Banco de la Republica.
- Banco de la República. (1998). *Introducción al Análisis Economico*. Bogota: Siglo del Hombre editores.
- Banco de la republica. (2016). *banrep*. Obtenido de banrep: <http://www.banrep.gov.co>
- Definicion.d. (s.f). *Concepto de organigrama*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/organigrama/>
- Diario la republica. (2016). *la republica*. Obtenido de la republica: <http://www.larepublica.com.co>
- Diccionario abc. (s.f). *Diccionario*. Obtenido de definicionabc: <http://www.definicionabc.com/>
- Diccionario, s.f. (s.f). Obtenido de thefreedictionary: www.thefreedictionary.com
- es, Inversion. (s.f). *Inversio-nes*. Obtenido de Inversio-nes: <http://www.inversion-es.com>
- Gestiopolis. (s.f). *areas funcionales de una empresa*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/areas-funcionales-de-una-empresa/>
- Lavoz. (s.f.). *diferencias entre la funcion del trabajo y puesto del trabajo*. Obtenido de pyme.lavoztx: <https://pyme.lavoztx.com/las-diferencias-entre-la-funcin-del-trabajo-y-puesto-de-trabajo-8308.html>
- mipsa. (2018). *que es acero inoxidable*. Obtenido de mipsa: <https://www.mipsa.com.mx/dotnetnuke/Sabias-que/Que-es-acero-inoxidable>
- Rojas, Escalona. (s.f). *Objetivos específicos de un proyecto – ¿Cómo hacerlos?* Obtenido de Aprenderlyx: <http://aprenderlyx.com/objetivos-especificos-de-un-proyecto/>
- Segtec. (2016). *diferencia vidrio blindado vidrio templado y vidrio laminado*. Obtenido de segtecvidrio: <http://www.segtecvidrio.com/diferencia-vidrio-blindado-vidrio-templado-vidrio-laminado/>
- Suarez, M. (2013). Caracterización del perfil de los estudiantes de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá*. *Hallasgoz*, 10(19). Obtenido de usta.edu.co: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/748/Caracterización%20del%20perfil%20de%20los%20estudiantes%20de%20Negocios%20Internacionales%20de%20la%20Universidad%20Santo%20Tomás%2C%20sede%20Bogotá%2A>
- Suport), (. (s.f.). Obtenido de http://gestio.suport.org/index.php?option=com_content&view=article&id=105%3Aque-es-el-pla-estrategic&catid=34%3Apmfactivitats&Itemid=44&lang=es
- SuportGestio. (s.f). *que es el plan estratico*. Obtenido de gestio.suport: http://gestio.suport.org/index.php?option=com_content&view=article&id=105%3Aque-es-el-pla-estrategic&catid=34%3Apmfactivitats&Itemid=44&lang=es
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Presentación / Información del Programa*. Obtenido de Universidad Santo Tomas Villavicencio:

<http://facultadnegociosinternacionales.usta.edu.co/index.php/presentacion-del-programa-pregrado1>

Wikipedia. (s.f). *areas funcionales de la empresa*. Obtenido de wikipedia.org:

https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81reas_funcionales_de_la_empresa

Wikipedia. (s.f). *objetivos*. Obtenido de wikipedia.org:

https://es.wikipedia.org/wiki/Objetivos_estrat%C3%A9gicos