

Informe finalización de prácticas

Andrés Felipe Prado Vargas

Código: 2250350

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomas

Asesor: Alexander Ocampo

Medellín, Colombia

29 de Enero de 2023

Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Contextualización.....	3
1.1.Titulo.....	3
1.2.Nombre de la empresa.....	3
1.3.Características de la empresa.....	4
1.4.Alcances.....	6
2. Justificación.....	6
3. Objetivo general.....	6
3.1.Objetivos específicos.....	6
3.2.Actividades y funciones del cargo.....	6
4. Diagnostico.....	7
4.1.Oportunidades de mejora.....	7
5. Resumen practica.....	7
6. Conclusiones.....	8
7. Recomendaciones.....	9
8. Lecciones aprendidas.....	9
9. Bibliografía.....	9

Introducción:

Este informe se realiza con el fin de documentar el proceso que se llevó a cabo para cumplir con el plan de las prácticas laborales de manera exitosa y así poder finalizar con el plan de estudios asignado por la universidad.

En este caso se va a mostrar información de la empresa y lo aprendido en la misma, la cual es una importadora de autopartes, que se dedica a comercializar repuesto para vehículos, conformada por un grupo de 4 sociedades donde en cada sociedad se comercializa diferentes repuestos de las 10 principales marcas de autos.

1. Contextualización:

La empresa importadora asociadas, me permitió desarrollar las prácticas laborales en el área de E-Commerce, en la cual era responsable del buen funcionamiento del canal de ventas electrónico, seguimiento de pedidos realizados por la página web, carga y organización de las fotos de los productos en la página web, facilitando así la compra a los clientes digitales, estas actividades se llevaron a cabo por un término de 6 meses.

1.1. Título: Informe finalización prácticas laborales

1.2. Nombre de la empresa: Importadoras asociadas

1.3.Caracterización de la empresa:

Importadoras Asociadas se inician en diciembre de 1969 en Medellín Colombia, atendiendo la línea Zastava, posteriormente Fiat.

La organización Importadoras Asociadas, inicialmente reconocida como Importadora Fiat Ltda., es hoy la consolidación de varias sociedades:

Importadora Celeste S.A., Importadora Nipón S.A., Importadora Japón S.A. y Kimautos S.A., localizadas en Colombia; y Diauto S.A. localizado en la Zona Libre de Colón en Panamá.

Con más de 50 años de experiencia en el mercado, somos especialistas en la comercialización, distribución, exportación y servicio posventa en el sector de las autopartes, baterías, lubricantes y llantas, atendiendo las principales marcas y garantizando altos estándares de calidad y servicio a través de nuestra red de atención y venta en Colombia y Panamá.

Con más de 700 empleados, nuestra red cuenta con más de 50 puntos de venta distribuidos en Colombia en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Cartagena y Villavicencio; y en Panamá desde la Zona Libre de Colón y Ciudad de Panamá atendiendo Sur y Centroamérica.

En nuestros puntos de venta nos especializamos en:

- Ventas de repuestos al detal
- Ventas institucionales
- Ventas a compañías de seguros

- Bodegas de venta al por mayor de las marcas ACDelco, Motrio, Elf, Motorcraft, Omnicraft, NGK, Sachs, Mando, Hi-Q, Seco, CTR, SKF, Mahle, Gates, Gabriel, Cofre, Loctite; además de otras importantes marcas OEM.

- **Misión:**

Garantizar a todos los propietarios de vehículos de las principales marcas en Suramérica y Centroamérica, la satisfacción de sus necesidades de autopartes, baterías, lubricantes y llantas; ofreciendo confianza, asesoría, oportunidad, buen servicio, precios competitivos y respaldo posventa en el mercado nacional, por medio de nuestro personal calificado y especializado.

- **Visión:**

- Seremos una empresa líder en la comercialización de Autopartes, baterías, lubricantes y llantas de las principales marcas de las principales marcas en Suramérica y Centroamérica, con cubrimiento a nivel nacional y presencia física en las principales ciudades.
- Nos ganaremos el respeto de nuestros clientes, mediante el trabajo y esfuerzo continuo por satisfacer sus necesidades.
- Tendremos una organización sólida y estable, para tranquilidad de nuestros clientes, empleados y socios.

El área en la que desempeñé mi proceso fue en E-Commerce donde tuve una gran oportunidad de ayudar a incrementar las ventas dentro de la empresa lo que también contribuyo a una mayor presencia de la marca en redes sociales fortaleciendo los

procesos comerciales y mejorando la experiencia del cliente y usuario con los productos y servicios de la empresa.

1.4.Alcances:

- Seguimiento de los pedidos realizados desde el despacho hasta la entrega a cliente final.
- Organización de página web para facilitar las compras online a los clientes.

2. Justificación:

Las prácticas laborales no son solo un requisito de graduación, es la primera oportunidad de unirse a una empresa y aplicar lo aprendido en las aulas y enfrentarse a la realidad laboral, siendo una excelente manera de comenzar a construir una "hoja de vida" para incursionar en la vida laboral y empezar un crecimiento como profesional y persona. Las prácticas son una gran herramienta tanto para los estudiantes como para las empresas, porque por medio de un trabajo conjunto se enriquece con información a los estudiantes y les permiten a los empleadores evaluar y capacitar a sus futuros asociados.

3. Objetivo general:

Incorporar al estudiante al entorno laboral, a través de una experiencia temporal en la vida profesional, por medio de una práctica laboral.

3.1.Objetivo específico:

- Proporcionar a los estudiantes experiencia práctica además del aprendizaje académico.
- Consolidar habilidades y capacidades con el fin de crear y promover condiciones adecuadas para el ejercicio profesional.

- Adquirir experiencia en diferentes áreas dentro del ámbito profesional.

3.2.Actividades y funciones del cargo:

- Cargue de fotos y activación de los productos en la página web.
- Sirena, es el canal por el cual los asesores digitales atienden a los clientes y les facilitan información y apoyan al cliente en el proceso de compra.
- Siesa, Consultar la información comercial de la empresa, ya sea para mirar inventarios, facturar, crear clientes, informe de ventas de los asesores digitales y en punto físico.
- Realizar un reporte diario con el cual se pueda realizar el seguimiento del pedido desde el despacho hasta la entrega y estar pendientes de cualquier novedad en los envíos para solucionar y poder hacer efectiva la entrega del pedido al cliente.
- Atención al cliente respecto a los pedidos realizados por la página web.

4. Diagnostico:

Organización del menú de opciones del canal de ventas digitales Sirena, para poder hacerlo de una manera sencilla que le facilitará la comunicación de los clientes con los asesores digitales.

4.1.Oportunidades de mejora:

Con la organización del menú del canal de ventas Sirena, se le facilita al cliente la atención con los asesores aumentando las ventas y ofreciendo una atención oportuna.

5. Resumen de la practica:

La práctica se realizó en la empresa Importadoras asociadas en el área de E-Commerce, donde las actividades realizadas en este proceso fueron: atención al cliente, seguimiento de los pedidos, organización de la página web, encargado en el buen

funcionamiento del canal de ventas Sirena donde se llevaba control del servicio de atención de los asesores digitales, realizar reporte de desempeño de los vendedores el cual se enviaba todos los viernes, y organizar inventario y atención a PQRS.

El proceso tuvo fecha de inicio el 28/06/2022 y culmino el día 27/12/2022, de las primeras cosas del proceso que se realizo fue la organización del canal de ventas digitales Sirena, el cual se llevaba la responsabilidad del buen funcionamiento de este y de la atención de los asesores digitales. Por la responsabilidad que llevaba este canal de ventas, había que hacerle una nueva organización para poder hacerle más fácil el acceso de los clientes para contactar alguno de los asesores digitales.

6. Conclusiones:

- Con la practica el estudiante logra entrar y aprender cómo funciona el ámbito laboral, donde adquirió experiencia en el área de E-Commerce y todo lo relacionado con este medio, el cual, se adquiere una responsabilidad donde el estudiante debe proponer ya portar al trabajo que se hace en conjunto con el equipo de trabajo para mejorar la atención del cliente que brindan los asesores y también potenciar la página web para facilitarle al cliente la compra por este medio y ayudar aumentar las ventas.
- Con la nueva organización del canal de ventas sirena se logró mejorar la comunicación entre cliente y el asesor y también se logró el aumento de las ventas por los canales digitales.
- El estudiante aprende la metodología de la empresa, logrando una rápida adaptación al ambiente laboral cumpliendo con los objetivos plateados por el Jefe de área para así poder obtener un canal de ventas digitales más optimizado y contribuir con el

progreso de la empresa en los canales de ventas digitales y dándole una óptima atención al cliente.

7. Recomendaciones:

- Contratar a otra persona en el área de E-Commerce para poder agilizar los procesos.
- Hacer un mejor seguimiento en el proceso del practicante.

8. Lecciones aprendidas:

- Manejo y organización de la página web, teniendo en cuenta las herramientas utilizadas para la organización y cargue de productos.
- Manejo de aplicativos como Excel en el ámbito laboral.
- Creación de campañas para aumentar las ventas digitales.

9. Bibliografía:

- <https://www.importadorasasociadas.com/Institucional/nosotros>