

PROYECTO PRACTICAS PROFESIONALES

PROYECTO PRÁCTICAS PROFESIONALES CREDIÓPTICAS

AUTOR

GIAN FRANCO ALARCÓN DÍAZ

NOTAS DEL AUTOR

INSTITUCIÓN

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

BOGOTÁ

16/12/2020

PROYECTO PRÁCTICAS PROFESIONALES CREDIÓPTICAS

AUTOR

GIAN FRANCO ALARCÓN DÍAZ

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
NEGOCIADOR INTERNACIONAL**

DOCENTE ASESOR

ANDRES SAMPER FAJARDO

EMPRESA

CREDIOPTICAS GRUPO MERAKY S.A.S

BOGOTÁ

16/12/2020

AGRADECIMIENTOS

Los agradecimientos de este proyecto que es la culminación de todas las etapas desarrolladas a lo largo de mi carrera universitaria van dirigidos a diferentes entes y personas que fueron indispensables para mi desarrollo académico, personal y profesional.

Quiero agradecer a la Universidad Santo Tomas que fue la guía aportando todos los conocimientos a través de sus docentes, a toda su parte administrativa y demás personas que son fundamentales para el desarrollo adecuado de sus estudiantes.

Y por último quiero agradecer a la empresa CREDIOPTICAS GRUPO MERAKY SAS por dejarme ser parte de su organización y poder demostrar todos mis conocimientos enfocados en la parte logística de su empresa, que me han ayudado a enriquecer mis conocimientos sobre el comercio internacional.

Gracias a todos.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 ASPECTOS GENERALES.....	6
1.1.1 VISIÓN	6
MISIÓN.....	6
VALORES	6
1.1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA.....	6
1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	7
1.1.4 DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL..	8
1.1.4.1 ANALISIS DOFA.....	8
1.1.4.1.1 FORTALEZAS	8
1.1.4.1.2 OPORTUNIDADES	8
1.1.4.1.3 DEBILIDADES	9
1.1.4.1.4 AMENAZAS.....	9
2.1 PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	9
2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DEL TRABAJO EN LAS PRACTICAS PROFESIONALES	11
2.3 OBJETIVOS GENERALES	11
2.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
3.1 PROPUESTA DE MEJORA.....	12
3.1.1 PROGRAMACION DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN	12
3.1.2 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES	13
3.1.2.1 CICLO 1.....	13
3.1.2.2 CICLO 2.....	13
3.1.2.3 CICLO 3.....	14
3.1.2.4 CICLO 4.....	14
3.2 CONCLUSIONES	15
3.3 BIBLIOGRAFIA.....	16
3.4 ANEXOS.....	Error! Bookmark not defined.

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto se encuentra direccionado al mejoramiento de un proceso interno de la empresa Crediopticas en su campo logístico.

El tema principal del proyecto de mejora es realizar un cambio en el desarrollo de la logística de entregas de producto por parte del laboratorio a cada punto físico de venta, y de igual manera mejorar la comunicación entre asesores, doctores y el laboratorio para cumplir a cabalidad los tiempos de entrega estipulados por la dirección de la empresa.

Para poder comprender el problema es necesario tener claro el proceso que conlleva la compra de un par de lentes.

Principalmente es el manejo por parte del asesor comercial al cliente, después se continua con la realización del examen para saber con exactitud la fórmula que necesita el cliente, esta examen es enviado al laboratorio para la fabricación de lentes y la adecuación de monturas, y por último el trabajo es devuelto por parte del laboratorio al punto de venta del cual se hizo la compra de los lentes.

En todo este proceso la información se distorsiona y ocurren problemas de comunicación que se ven reflejados en los tiempos de entrega tanto por parte del laboratorio como por parte de los puntos de venta.

El desarrollo del proyecto está enfocado en la creación de un formato Excel en drive para que mantenga una conexión en tiempo real entre los asesores, doctores y laboratorio. De esta manera poder optimizar la comunicación y mejorar los tiempo de entrega tanto para el laboratorio como para los puntos de venta, controlando los tiempos de solicitudes de fabricación, tiempo de fabricación, tiempo de entrega del laboratorio a los puntos de venta y tiempo de entrega del lente al cliente.

1.1 ASPECTOS GENERALES

1.1.1 VISIÓN

“Queremos ser el principal proveedor nacional especializado en el cuidado, prevención y corrección de la salud visual.”

(C.(2014).Misión, visión y valores de la empresa. Web corporativa Crediópticas.

MISIÓN

“Utilizamos nuestro amplio conocimiento en la salud visual y con ayuda de nuestros equipos de optometría, que optimizan y garantizan una visión con calidad, seremos los proveedores y colaboradores indispensables de nuestros clientes.”

(C.(2014).Misión, visión y valores de la empresa. Web corporativa Crediópticas.

VALORES

Los valores de Crediopticas son esenciales para el desarrollo de nuestro trabajo día a día.

- Transparencia: es primordial tener claridad en el desarrollo de nuestro negocio ya que todo nuestro esfuerzo es para mejorar la calidad visual de las personas que acuden a Crediophticas en busca de productos de excelente calidad y precio.
- Excelencia: es el pilar de nuestro camino hacia el mejoramiento empresarial, trabajamos enfocados en brindar lo mejor en el campo visual para las personas que nos confían uno de sus sentidos mas importantes.
- Profesionalismo: de esta manera creamos valor para nuestros clientes ofreciendo soluciones eficientes a sus requerimientos. Podemos brindar un servicio de muy alta calidad esto gracias a nuestros años de experiencia. Con la ayuda nuestros propios laboratorios e instrumentos, competimos con un valor final del producto muy accesible.

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA

El laboratorio principal de Crediopticas se encuentra ubicado en Bogotá más exactamente en la calle 19#10-08 oficina 503 que también funciona como centro logístico.

Cuenta con dos laboratorios externos ubicados en la ciudad de Bogotá.

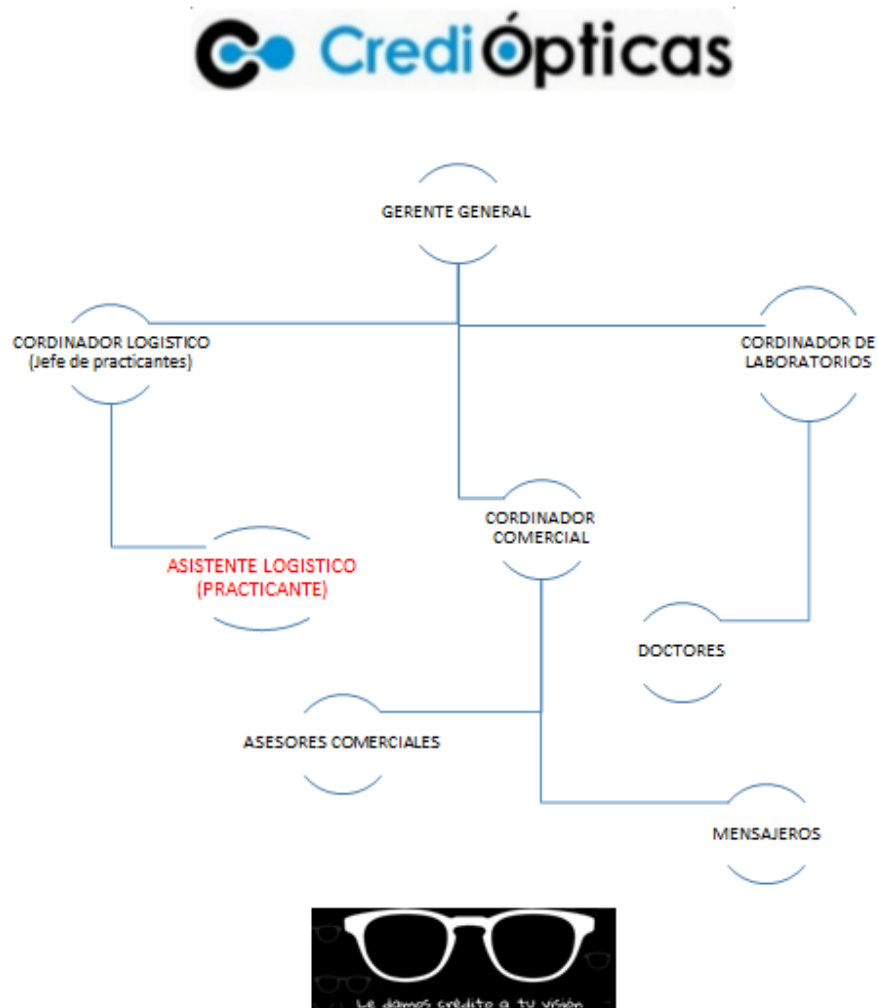
- Laboratorio 1 calle 19 #10-08 oficina 804
- Laboratorio 2 calle 19 # 10-15

PROYECTO PRACTICAS PROFESIONALES

Y tiene presencia de puntos comerciales en varias localidades de la ciudad de Bogotá y uno en el municipio de Soacha.

- Barrio La Victoria
- Barrio San Francisco
- Barrio Santa Librada
- Barrio Lucero Alto

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Relación de funciones:

- Encargado de alimentar bases de datos para actualización de inventarios
- Encargado de monitorear y controlar importación de productos
- Encargado de recibir y distribuir mercancía para los diferentes locales.

1.1.4 DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL

- Área Logística

1.1.4.1 ANALISIS DOFA

1.1.4.1.1 FORTALEZAS

Las fortalezas encontradas en Crediopticas son sus garantías ya que ningún otro competidor iguala este tipo de garantías, se pueden dar gracias a un trabajo extenso realizado para que las ópticas tengan sus propios equipos y se puedan hacer correcciones casi de cualquier tipo dentro de la compañía, contrastando esto con otros competidores se puede decir que el precio que maneja la empresa Crediopticas genera otra ventaja un poco más pequeña pero garantiza que muchos clientes prefieran contratar el trabajo especializado de Crediopticas porque promociona un precio accesible y con una garantía extendida, en un producto como son los lentes que sufren cientos de dificultades por su constante manipulación.

1.1.4.1.2 OPORTUNIDADES

Se sabe que debido al uso constante de aparatos electrónicos las personas comienzan a perder sus capacidades visuales, este flagelo sucede en cada parte del mundo en donde hay un computador, celular, tablet, etc. Es por esto que Crediopticas tiene planeado expandir su negocio a otras ciudades del país en donde hay una carencia de este servicio crucial para muchas personas, la ventaja radica en que la empresa puede soportar una gran afluencia de nuevas solicitudes gracias a que tiene 3 laboratorios con los que puede contar permanentemente.

-La oportunidad que se da para poder detectar el problemas principal, es que el trabajo desarrollado por el practicante tenia injerencia con todas las dependencias de la empresa, por lo cual surge la idea de implementar un plan de mejora, que ayude con la comunicación precisa y en tiempo real de todas las personas involucradas en los procesos que tienen que ver con el trabajo diario de la empresa.

1.1.4.1.3 DEBILIDADES

La principal debilidad encontrada en el desarrollo de las prácticas profesionales fue una constante falta de comunicación en el proceso logístico por lo cual se generaban retrasos, demoras y devoluciones de los productos, esto en una empresa que tiene como pilar la excelencia en sus procesos, es algo preocupante porque estos huecos comunicativos que se crean distorsionan la capacidad de entregar el 100% del potencial de la empresa y sus trabajadores. Este problema conlleva a una solución fácil y eficaz para conectar a todo el proceso tanto productivo como logístico de la empresa.

- El plan de mejora se desarrolla después de evidenciar una debilidad contundente y significativa en todas las áreas comprometidas, esto debido a la falta de comunicación precisa, es por esta razón que la demora en los trabajos a realizar, ocasionaba molestias, pérdida de clientes y por ende de dinero. (MUY BIEN DE ESTA DEBILIDAD SURGE EL PLA DE MEJORA)

1.1.4.1.4 AMENAZAS

La principal amenaza de Crediopticas es encontrarse en un momento crítico en el ámbito sanitario, no solo en Colombia sino en todo el mundo, ya que todos los procesos se complican por las medidas adoptadas por el gobierno, para empresas como Crediopticas que subsisten gracias al flujo constante de clientes y con los cuales hay que tener un contacto directo, condiciona a la empresa para ser responsable en todo aspecto, tanto con sus trabajadores como con sus clientes, para evitar aportar de manera negativa a la crisis sanitaria que se está viviendo en el mundo, es por esto que la adopción de nuevas técnicas de trabajo, tanto para la importación como para la recepción de clientes, generan nuevos retos a afrontar que sin ninguna duda son de carácter importante para entrar a una nueva reactivación económica.

2.1 PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

En el transcurso de la práctica profesional se pudo detectar diferentes fallas en el proceso logístico de la compañía, se decide hacer una evaluación de las fallas detectadas, para poder implementar un plan de mejora direccionado a la implementación de un formato en Excel, que facilite la

PROYECTO PRACTICAS PROFESIONALES

comunicación entre todas las partes involucradas en el proceso logístico y productivo de la compañía, este formato contiene información necesaria y pertinente para poder manejar de manera adecuada los tiempos acordados por la dirección de la empresa, y de esta manera ofrecer un servicio excelente al cliente. El formato que podrán ver las partes involucradas del proceso logístico y productivo de la empresa en tiempo real, cuenta con el punto de venta determinado, tiempo de solicitud del producto por parte del punto de venta al laboratorio, tiempo de fabricación del lente y adecuación de montura y tiempo de devolución del producto, además de otros ítems para tener conocimiento total del estado actual del producto solicitado y de esta manera poder saber en qué parte del proceso se encuentra, esto con el fin de que en todo momento se pueda tener claridad de los tiempos utilizados y así poder optimizar el tiempo de entrega del producto.

-El formato que se plantea, busca mejorar la comunicación de todas las dependencias de la empresa que forman un gran engranaje, que hace posible el correcto funcionamiento de las labores de cada uno de los empleados involucrados en el proceso, que se ven afectadas por una comunicación imprecisa y poco actualizada entre estas mismas dependencias.

	A	B	C	D	E	F	G	H
	FECHA INGRESO TRABAJO OPTICAS	ASESOR Y MEDICO ENCARGADO	OT	LABORATORIO ENCARGADO	TIPO LENTE	REMISION LABORATORIO	ESTADO DEL TRABAJO	RECEPCION TI
2	2/01/2021	edwin	1721	credibisel	poli blue		proceso	ok
3	2/01/2021	marcela	1723	credibisel	cr foto blue		proceso	
4	2/01/2021	marcela	1701	cerients	poli tallado		proceso	ok
5	2/01/2021	viviana	1720	cerients	cr bifocal blue		proceso	ok
6	3/01/2021	edwin	1719	cerients	cr bifocal ar verde		proceso	ok
7	3/01/2021	edwin	1718	cerients	cr blue		proceso	ok
8	3/01/2021	edwin	1717	credibisel	cr blue		proceso	
9	4/01/2021	alexa	1723	credibisel	cr ar verde		proceso	ok
10	4/01/2021	marcela	1728	credibisel	cr foto blue		proceso	
11	5/01/2021	marcela	1717	credibisel	cr foto blue		proceso	
12	5/01/2021	edwin	1715	cerients	cr bifocal foto blue		proceso	ok
13	6/01/2021	viviana	1711	credibisel	progresivo 3.0 blue		proceso	ok
14	7/01/2021	paola	1722	credibisel	progresivo 5.0		proceso	ok
15	7/01/2021	viviana	1724	cerients	cr bifocal invisible		proceso	ok
16	7/01/2021	marcela	1712	cerients	poli tallado		proceso	ok
17	7/01/2021	paola	1701	cerients	cr blue talla		proceso	ok
18	7/01/2021	edwin	1703	credibisel	cr blue		proceso	
19	7/01/2021	marcela	1707	credibisel	cr foto ar verde		proceso	ok
20	7/01/2021	marcela	1700	cerients	poli foto ar verde		proceso	ok

2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DEL TRABAJO EN LAS PRACTICAS PROFESIONALES

La importancia de este trabajo es que una empresa como Crediopticas debe mantener sus procesos organizados, actualizados y en constante mejora para poder cumplir con las necesidades de sus clientes, es por esto que no pueden haber huecos o vacíos en los procesos productivos y logísticos de la empresa, la comunicación es fundamental para el desarrollo productivo de cualquier empresa, este plan de mejora está enfocado en el mejoramiento de la comunicación interna de la empresa entre las partes involucradas, en todo el proceso desde que se recibe la orden de compra, hasta que se entrega el producto finalizado, cuando todas las partes saben cuánto tiempo exacto está demorando específicamente cada proceso puede deducir con gran certeza los tiempos de entrega y de esta manera convertir este tiempo en productividad, mejorando sustancialmente el tiempo de respuesta de todas las partes involucradas, dando aún más confianza al cliente por ser puntuales con las fechas acordadas para un trabajo.

El alcance del proyecto esta pronosticado a que mejore considerablemente la comunicación entre las partes involucradas en todo el proceso, tanto productivo como logístico de la empresa, ahorrando en tiempos perdidos por falta de comunicación, de esta manera la empresa puede incrementar su capacidad de trabajo, teniendo claro los tiempos determinados para cada función específica de todo el proceso, esto brindara más confianza por parte de los clientes hacia la empresa, ya que después de pactar una fecha de entrega de un producto determinado, se debe cumplir a cabalidad y así poder evidenciar la excelencia en el trabajo desarrollado por la empresa.

2.3 OBJETIVOS GENERALES

Mejorar el proceso logístico y productivo de la empresa Crediopticas, utilizando un formato Excel en la plataforma de Google Drive, el cual cumple con diferentes características para mejorar la comunicación interna de todas las partes involucradas en los diferentes procesos de la empresa. De esta manera se facilita el trabajo de las personas encargadas ya que tendrán certeza de los tiempos específicos para cada parte del proceso y podrán brindar información verídica al momento de cualquier eventualidad, este formato da a conocer tiempos estimados que están utilizando cada área, para cumplir su labor, esta información es fundamental para seguir en una mejora constante de procesos internos.

2.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Con este formato se da la opción de conocer a fondo el desarrollo de la empresa:

- Implementar una base de datos para recopilar información acerca del desempeño de cada área involucrada.
- Establecer un registro de eventualidades en cada parte del proceso para poder disminuirlas con el tiempo.
- Realizar seguimiento de tiempos de respuesta por cada Orden de compra.

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

En el transcurso de las prácticas profesionales se plantea una propuesta para un plan de mejora, esto debido a los constantes problemas evidenciados en las áreas involucradas en el proceso, debido a una falta constante de comunicación, gracias al entendimiento del proceso logístico y productivo de la empresa se propone crear un formato Excel en la plataforma de Google Drive que conectaría todas las áreas involucradas en el proceso, desde que se recibe una orden de compra hasta que se entrega el producto final al cliente, todas las partes tendrían conocimiento de los tiempos para desarrollar cada función, eventualidades, comentarios entre otros aspectos que darán confianza a todas las áreas para desarrollar un trabajo óptimo, este formato tendrá diferentes ítems en donde se pueda evidenciar el tiempo de trabajo de cada área, si se recibió o no el producto, el tiempo de entrega, eventualidades por dependencia y por último comentarios, esto dará a la empresa control total sobre sus tiempos de producción y entrega, de esta manera se pueden incrementar las ventas garantizando un tiempo de respuesta mejor que la competencia.

3.1.1 PROGRAMACION DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN

- Encargado de inventario

En este proceso la responsabilidad de determinar el movimiento del inventario es primordial se debe coordinar de acuerdo al programa utilizado por la empresa (Softix Premium), la escasez de monturas, lentes, repuestos y materiales de fabricación, la coordinación debe hacerse todos los días para poder tener un abastecimiento adecuado y no causar una carencia de productos, ya que en el campo de la óptica se debe mantener una variedad de lentes y monturas, esto debido a que los clientes son todos diferentes entonces la gama de productos de Crediopticas debe ser extensa y estar siempre disponible en el inventario, brindando así un óptimo servicio al cliente.

- Importación de productos

El desarrollo del trabajo en la parte de importación es enfocado solamente en los lentes terminados que se importan por medio de un agente directo en China quien realiza los trámites aduaneros y deja a disposición de la empresa la recolección de los productos, se debe coordinar desde este punto la recogida y desplazamiento terrestre del producto desde el puerto hasta la sede principal en Bogotá.

- Recepción y distribución

En esta parte del proceso se desarrolla la recepción de Órdenes de compra, con los exámenes realizados al cliente, con todas las características específicas, para redirigirlos al laboratorio y comenzar con el proceso, se deben vigilar los tiempos de entrega para realizar la distribución de los trabajos. También se debe estar revisando constantemente el inventario para distribuir los productos faltantes en cada uno de los puntos de venta como lo son monturas y repuestos.

- Actualización de bases de datos

Este proceso va relacionado con las actividades que se realizan diariamente alimentando la base de datos en el sistema de la empresa con cada orden de compra nueva, y sus características de trabajo.

3.1.2 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES

3.1.2.1 CICLO 1

El primer ciclo de la práctica profesional, fue desarrollado en la empresa Crediopticas más exactamente en el área logística, como asistente logístico, el trabajo consistió en el desarrollo y reforzamiento de conocimientos previos para poder ejercer de manera adecuada las tareas asignadas dentro de la compañía, la adquisición de nuevos conocimientos acerca de los diferentes programas y metodología utilizada por la empresa fue lo primero que se empezó a manejar.

16 de Junio: El primer día de trabajo, se comenzó con una inducción para dar a conocer todo los temas desde la creación de la empresa, su forma de trabajar y las diferentes áreas de trabajo y las medidas de bioseguridad a aplicar por temas de la pandemia del coronavirus.

17 de Junio a 11 de Agosto: El primer ciclo se desarrolló en la activación económica debido a la pandemia del coronavirus por lo cual fue un poco más complicado el acoplamiento, ya que al principio de la pandemia el contacto tenía que ser muy reducido, en esta etapa del desarrollo productivo, se enfocó en la recepción de trabajos y en aprender acerca de los materiales con los que trabaja la empresa. Para la recepción de los trabajos nuevos se utiliza el programa (Softix Premium) alimentando y actualizando diariamente.

3.1.2.2 CICLO 2

En el desarrollo del segundo ciclo, comprendiendo cómo funciona la empresa y como son tan indispensables cada una de las áreas involucradas en el proceso, se empieza a dar mayor responsabilidad y autonomía en el manejo de tareas puntuales, como la recepción de

trabajos nuevos y devoluciones, se entrega un usuario propio para poder manejar el programa (Softix Premium) desde un ordenador ya asignado, pero aun con acompañamiento del coordinador logístico solventando las dudas que surgen en el día a día.

12 de Agosto 15 de Septiembre: En esta parte del ciclo con el entendimiento del negocio y con los nuevos conocimientos adquiridos para el desarrollo de los programas de la empresa, se asignan nuevas responsabilidades como es el control y la gestión de las importaciones para mantener actualizado el inventario, ya que es un proceso complicado al principio, siempre hubo soporte del coordinador logístico, enseñando sus conocimientos acerca de la recepción, traslado y distribución de la mercancía, mediante el programa principal (Softix Premium).

Se da la pauta para empezar a hacer importaciones y alimentar el inventario con los productos faltantes, desarrollando así los conocimientos adquiridos tanto en la universidad como en ese espacio de tiempo en la empresa.

3.1.2.3 CICLO 3

En el tercer ciclo después de tener claro conocimiento acerca de importaciones y manejos de programas como (Softix Premium) y Excel, el coordinador da rienda suelta y ejerce un control periódico de las funciones delegadas, todo esto con la finalidad de dar un poco más de responsabilidad con el manejo de proveedores nacionales, y el control de cierta parte del inventario, mas específicamente monturas y repuestos, en este punto la eficiencia aumenta debido al buen aprendizaje de las plataformas de la empresa.

16 de Septiembre a 3 de Noviembre: El desarrollo del trabajo para estos meses, fue muy enriquecedor porque se pudo tener de primera mano, todo el conocimiento acerca del desarrollo del proceso de importación, teniendo claro esto y el manejo de las plataformas ya mencionadas, la entrega de responsabilidades nuevas como gestión de proveedores nacionales, actualización y control de inventario, enfocado en la parte de monturas y repuestos, proporciono nuevas capacidades para el desarrollo completo de facultades profesionales aptas para desempeñar a lo largo de la práctica profesional.

3.1.2.4 CICLO 4

En la parte final de la práctica profesional después de haber adquirido el mayor conocimiento posible hasta ese momento el desarrollo de las tareas cotidianas se vuelve

rutina y el control por parte del coordinador logístico se vuelve esporádico debido a el buen desarrollo de las tareas asignadas, con esto el manejo que se le da a las funciones asignadas genera más responsabilidad y atención permanente, en esta fase final se crea un contacto directo con el contador externo de la empresa para intercambiar información acerca de lo movimientos comerciales y financieros correspondientes al cargo.

Este ciclo esta comprendido entre el 4 de Noviembre hasta el 16 de Diciembre que es la fecha en la cual termina el proceso de prácticas profesionales en la empresa Crediopticas, se tiene un conocimiento muy bueno acerca de todo el proceso de la empresa y de cómo es su funcionamiento interno por lo cual las funciones a desarrollar se llevan a cabalidad de una manera excelente pero sin dejar un solo momento de estar atentos a las eventualidades diarias que pueden aparecer, se continua con el manejo de inventarios, alimentación de bases de datos, gestión de proveedores nacionales y control de inventarios enfocado en monturas y repuestos, todos esto hasta el último día de la práctica profesional, por último se hizo una entrega de funciones al coordinador logístico y al gerente de la empresa para su respectiva revisión y calificación del proceso en estos 6 meses de práctica.

3.2 CONCLUSIONES

Las conclusiones del proyecto que se realizó en la empresa Crediopticas nos dan una idea del trabajo desarrollado en este tiempo, podemos empezar recalcando la importancia de los conocimientos adquiridos durante todo el proceso universitario y laboral, el objetivo desde el principio de la práctica profesional, fue llegar a comprender a cabalidad el funcionamiento de las labores asignadas para poder desarrollar un plan de mejora, después de haber identificado algunas falencias en dicho proceso y gracias a la excelente capacitación por parte de los coordinadores con los cuales se tuvo un crecimiento intelectual y laboral constante, se llegó a identificar una falla específica en la parte logística de la empresa, que genera retrasos por parte de los laboratorios y por parte de los puntos de venta, esto debido a la falta de comunicación adecuada entre las partes involucradas, por lo cual se toma una acción pertinente y se sugiere la implementación de un formato compatible con los programas ya usados por la empresa, y que cualquier trabajador de la empresa involucrado en el proceso puede tener acceso desde un equipo electrónico. Las personas que controlan e informan acerca del proceso pueden manipular este formato que se encuentra en Google Drive esto en tiempo real para informar a las otras áreas en que parte del proceso se encuentra la nueva orden de pedido o venta, o si llegase a tener alguna novedad, puede ser informada inmediatamente con la actualización y alimentación del formato. Gracias a esto la

eficiencia de la empresa puede comenzar a dar signos de una mejora constante, evitando demoras en la entrega de trabajos ya sea a laboratorios, puntos de venta o al cliente.

Gracias a los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera de Negocios Internacionales, como lo son el buen manejo de la herramienta Microsoft Excel, se pudo desarrollar una tabla que sea fácil de manejar y actualizar para los empleados de la empresa. Con conocimientos de gerencia se pudo detectar y separar los principales errores que se estaban cometiendo durante el desarrollo del proceso interno de la empresa, esto dando como resultado un evidente deterioro del mismo proceso desencadenando en demoras y conjuntamente pérdida de clientes, así que fue muy importante la implementación de los conocimientos de procesos administrativos para evitar una fuga tanto de clientes como de dinero por la falta de un proceso bien estructurado.

También cabe resaltar que gracias al entendimiento de cómo funciona “The Supply chain” se aportó al mejoramiento de la comunicación tanto con proveedores como con clientes, para que el desarrollo del producto desde que se daba la orden de compra, hasta que se entregaba el producto fuera un proceso correcto.

“La gestión integral de la cadena de aprovisionamiento es uno de los temas con mayor profusión en el ámbito del management empresarial por la importancia que ha adquirido el nacimiento, configuración y desarrollo de las redes empresariales en el entorno competitivo empresarial”.(falta la cita)

3.3 BIBLIOGRAFIA

Raul Martin Herranz. (2018). *Manual de Optometria*.(ed. 2).Valladolid España: Editorial Panamericana.

Luis Daniel V. (2016). Supply Chain Management. Recuperado:
<https://revistadelogistica.com/actualidad/supply-chain-management/>.

