

INFORME DE PRÁCTICAS LABORALES EN INCHCAPE



YINETH NAYIBE GOMEZ GUEVARA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2025

INFORME DE PRÁCTICAS LABORALES EN INCHCAPE

YINETH NAYIBE GOMEZ GUEVARA

Informe de práctica presentado como requisito para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales.

Asesor

Mg. JUAN FELIPE GONZALES DIAZ

Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA)

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Juan Felipe GONZALES DIAZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Abstract	8
Introducción	9
Objetivos de la práctica.....	10
Justificación	11
Perfil de la empresa.....	12
Ubicación geográfica	12
Sedes Operativas de Inchcape Colombia S.A.S en la ciudad de Bogota	13
Organigrama	14
Departamento en el que se desarrollan las prácticas.....	14
Matriz DOFA	15
Cargo y funciones desempeñadas	16
Funciones del practicante:.....	16
Aportes	18
Aportes a la empresa	18
Plan de trabajo.....	19
Plan de mejora.....	20
Resultados	21
Impactos y Limitaciones	22
Conclusiones	23
Referencias Bibliográficas	24

Lista de tablas

Tabla 1. Sedes operativas de Inchcape Colombia S.A.S. en la ciudad de Bogotá.....	13
Tabla 2. Matriz DOFA de Inchcape Colombia S.A.S.....	15
Tabla 3. Funciones del practicante en el área COMEX.....	17
Tabla 4. Plan de trabajo del practicante en COMEX.....	19
Tabla 5. Plan de mejora en los procesos del área COMEX.....	20

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica de Inchcape.....	13
Figura 2. Ubicación del cargo de práctica dentro de la sede Bogotá.....	14

Resumen

El texto se centró en el estudio y análisis detallado de las responsabilidades tomadas por el practicante de Comex en la empresa de Inchcape, con el fin de relacionar las oportunidades de mejora en la realización de sus actividades, así como su desempeño en estas, como resultado, se diseñó una matriz orientada a amplificar la efectividad en las tareas asignadas y en los procesos internos de la empresa.

En el rol del practicante en el área Comex se engloban una gran variedad de tareas relacionadas al soporte directo a los Analistas de Comex. En estas tareas asignadas se abarcan; el control del archivo físico de los soportes de las importaciones descarga de facturas electrónicas y su respectiva relación, la descarga de proformas para su debido cargue al SAP y el apoyo a los analistas en sus debidas funciones.

Dentro de las propuestas para una mejora en los procesos se destaca una organización y clarificación de las funciones de cada área, así como sus límites en sus procesos. Esto abarca la necesidad de un mejor rendimiento en las funciones designadas de cada área, ya que los apoyos no son brindados correctamente lo cual causa retrasos en los procesos del área Comex, así como un resultado negativo en los indicadores.

Palabras claves: Comex, Inchcape, responsabilidades, procesos internos, mejora.

Abstract

The text focused on the study and detailed analysis of the responsibilities taken by the Comex intern in Inchcape's company, to relate the opportunities for improvement in the performance of their activities, as well as their performance in these, as a result, a matrix was designed to amplify the effectiveness in the assigned tasks and in the internal processes of the company.

The role of the intern in the Comex area encompasses a wide variety of tasks related to direct support to the Comex Analysts. These assigned tasks include; the control of the physical file of the import supports, the download of electronic invoices and their respective relation, the download of proformas for their due upload to SAP and the support to the analysts in their due functions.

Among the proposals for process improvement, the organization and clarification of the functions of each area, as well as their limits in their processes, stand out. This includes the need for better performance in the designated functions of each area, since support is not provided correctly, which causes delays in the processes of the Comex area, as well as a negative result in the indicators.

Key words: Comex, Inchcape, responsibilities, internal processes, improvement.

Introducción

El presente informe describe la experiencia obtenida durante el desarrollo de las prácticas empresariales en Inchcape Colombia S.A.S., específicamente en el área de Comercio Exterior (COMEX) de repuestos. Este documento tiene como objetivo presentar las funciones realizadas, los aprendizajes adquiridos y las oportunidades de mejora identificadas durante el periodo de práctica.

Las prácticas representaron un primer acercamiento real al entorno laboral, permitiéndome aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales y desarrollar competencias en procesos logísticos, manejo de documentación y coordinación con diferentes áreas.

De acuerdo con **García y López (2022)**, las prácticas empresariales fortalecen la capacidad de los estudiantes para enfrentar retos reales y potencian su empleabilidad. En mi caso, esta experiencia no solo permitió afianzar mis conocimientos, sino también comprender mejor la importancia de la gestión eficiente en las operaciones del área COMEX

Objetivos de la práctica

Objetivo general

Analizar las funciones y tareas realizadas durante las prácticas profesionales en el área COMEX de Inchcape Colombia S.A.S., con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos logísticos.

Objetivos específicos

- Reconocer las principales funciones y responsabilidades del practicante en el área COMEX.
- Identificar las debilidades dentro de los procesos logísticos y proponer mejoras.
- Evaluar los aprendizajes adquiridos y su relación con mi formación académica.

Justificación

Las prácticas empresariales constituyen una oportunidad para integrar la teoría con la práctica, ya que permiten aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad en un contexto real. En mi caso, la experiencia en **Inchcape Colombia S.A.S.** me brindó la posibilidad de participar en diferentes procesos logísticos de importación y apoyar al equipo en tareas clave.

Durante el desarrollo de las actividades, fue posible identificar oportunidades de mejora en la organización de la documentación, la comunicación interna y la gestión de indicadores. Según **Pérez y Ramírez (2023)**, la optimización de procesos logísticos contribuye directamente a la eficiencia operativa y al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Este informe busca dejar un registro de las actividades desarrolladas, así como presentar propuestas de mejora que puedan beneficiar tanto a la empresa como a mi formación académica y profesional.

Perfil de la empresa

Inchcape, con sedes en la ciudad de Bogotá DC, es una empresa dedicada a la venta al por menor y distribución de vehículos nuevos y usados, piezas, servicios, financiación y seguros, tiene presencia en más de 40 países, incluyendo Asia, Australia, América Central y del Sur, el Caribe, África, Europa y el Reino Unido, tiene como propósito facilitar la movilidad en las comunidades donde operan, apoyando los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas en el ámbito de la conducción segura. Entre sus principales servicios ofrece:

- Distribución de vehículos motorizados y partes.
- Suministros de vehículos motorizados, concesionarios de coches nuevos
- Administración de tiendas de piezas y accesorios automotrices y neumáticos.
- Representa marcas internacionales como Subaru, Hino, Mack, Doosan, Diecu, Weycor, entre otras.

Misión

“Brindar movilidad a las comunidades del mundo para hoy, para mañana y para mejor.

Nuestro propósito refleja el papel que juega Inchcape y nuestra industria en el mundo actual. Nos esforzamos por ayudar a mejorar la movilidad para todos, apoyando el crecimiento económico y, al mismo tiempo, haciendo nuestra propia contribución para abordar el cambio climático.”

Visión

“Ser el líder global en soluciones integrales de movilidad, facilitando el acceso al transporte personal, público y comercial de manera sostenible y eficiente.”

Ubicación geográfica

Inchcape Colombia S.A.S, se fundó en el año 1997 en Bogotá, con el objetivo de proporcionar soluciones automotrices de alta calidad en el mercado colombiano. A lo largo de más de dos décadas, Inchcape ha crecido significativamente y actualmente cuenta con una plantilla de

más de 2.000 empleados

Inchcape opera con más de 100 puntos de servicio y concesionarios distribuidos estratégicamente en las principales ciudades del país, incluyendo Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Estos puntos están capacitados para ofrecer tanto ventas de vehículos como servicios posventa de alta calidad.

Figura 1. Ubicación sede Morato en la ciudad de Bogotá de Inchcape Colombia



Sedes Operativas de Inchcape Colombia S.A.S

Tabla 1. Sedes operativas de Inchcape Colombia S.A.S. en la ciudad de Bogotá.

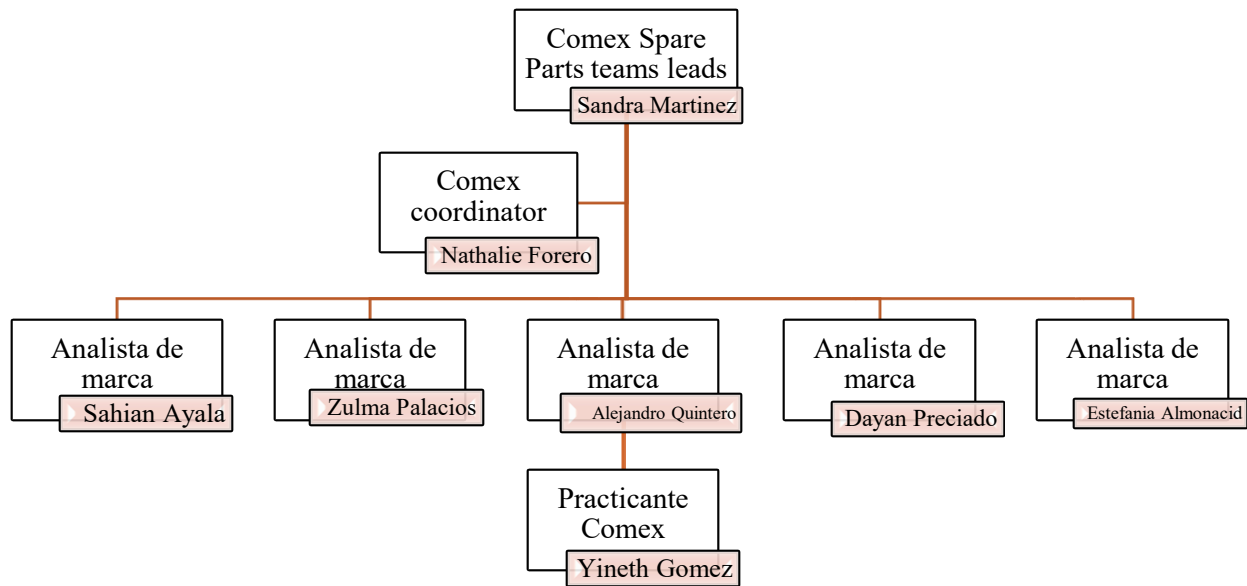
SEDES INCHCAPE COLOMBIA S.A.S			
Ciudad	Sede	Dirección	Operación
Bogota	Morato	Dirección: Cra.70 No. 99a – 00	Oficinas Administrativas Vitrinas: Subaru, Jaguar, Land-rover, DFSK,Hino
Bogota	Zula Centro de Experiencias	Dirección: Cra 7 # 120 – 20 Piso 5	Sede Administrativa Mercedes Benz
Bogotá	Bella Suiza	Dirección: Cra 7 No. 127B-31	Vitrinas marca Subaru
Bogota	Calle 13	Dirección: Calle 13 # 43 – 55	Vitrinas
Bogota	Calle 80	Dirección: Autopista Medellín-Bogotá Km 1.2 vía Siberia costado sur Bodega 1 – Parque Industrial La Florida	Vitrinas: Mack, Hino, Doosan, Dieci, Liebherr

Tabla 1. Continuación

Bogota	Clis	Dirección: Complejo Logístico Industrial Siberia (CLIS)	COMEX Bodega
Bogota	Fontibon	Dirección: Diagonal 16 No. 96 I- 15	Vitinas marca Mack
Bogota	Americas	Dirección: Av. Américas # 39-63	Vitrinas marca Hino

Organigrama

Figura 2. Ubicación del cargo de práctica dentro del equipo Comex repuestos



Departamento en el que se desarrollan las prácticas

Las practicas empresariales se realizaron en el área de Comercio exterior de la empresa Inchcape Colombia S.A.S, la cual desempeña un papel fundamental en la gestión y soporte de las actividades internacionales de la empresa. Este equipo es responsable de diversas funciones orientadas a garantizar una gestión eficiente en la importación y exportación de vehículos y partes, así como en la coordinación logística a nivel nacional. Además, este equipo se asegura de que todos los procesos se realicen de manera eficiente, minimizando tiempos de entrega para mantener la competitividad de los indicadores de Inchcape en el mercado nacional y global.

Matriz DOFA

Tabla 2. *Matriz DOFA de Inchcape Colombia S.A.S.*

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grande competencia en mercados locales • Riesgos dependientes de las fluctuaciones económicas • Costos logísticos elevados • Competencia en mercados emergentes 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expansión en mercados emergentes • Demanda creciente en vehículos 100% eléctricos • Innovación para ofrecer servicios en el ámbito tecnológico • Alianzas estratégicas con proveedores a nivel local y global.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia global • Diversificación de productos y servicios • innovación en soluciones de movilidad • compromiso ético con la sostenibilidad 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los procesos a nivel internacional • Nuevas competencias a nivel local y global • Fluctuaciones de precios en el sector primario • Impacto de los asuntos gubernamentales y los problemas globales como la pandemia en la cadena de suministros

Nota: Esta tabla muestra el análisis DOFA de la empresa Inchcape Colombia S.A.S Esta información fue obtenida tras el análisis externo e interno de la empresa por parte del practicante durante las practicas profesionales.

Cargo y funciones desempeñadas

Actividades realizadas

El practicante realizó la vinculación a la empresa el día 31 del mes de agosto del año 2024, el cargo ofertado por la empresa para realizar las prácticas profesionales y bajo el cual se firmó el contrato de aprendizaje es de “Aprendiz”

- **Jefe inmediato:** Nathalie Forero Lopez
- **Cargo:** Comex Coordinator
- **E-mail:** nathaliefero@derco.com.co
- **Teléfono:** 320 4509850

Durante el proceso de aprendizaje, el practicante fue presentado a el equipo de repuestos Comex, ya que las actividades a realizar se desarrollaron en dicho equipo de trabajo, por tanto, era esencial el reconocimiento del practicante universitario como parte del equipo.

Funciones del practicante

Las actividades se llevaron ac cabo en el área de Comercio Exterior con un equipo formado por; 1 Comex spare parts teams leads, 1 Comex coordinator y 5 analistas de marca ubicados en la ciudad de Bogotá D.C en la sede CLIS (Centro Logístico Internacional Siberia). Las labores del área son:

- Control de archivo físico y digital de los documentos soporte de las importaciones.
- Descarga de facturas electrónicas del sistema paperless, diligenciamiento en la matriz establecida y envió de las mismas a los analistas de acuerdo con el origen.
- Diligenciamiento de los archivos establecidos por cada uno de los proveedores para realizar la gestión de reclamaciones
- Descarga de proformas desde las diferentes plataformas de los proveedores y transformación de estas para su cargue en el sistema SAP.
- Apoyo en diferentes labores a los analistas y jefaturas que se requiera.

Tabla 3. *Funciones del practicante en el área COMEX*

FUNCIONES DEL APRENDIZ COMEX			
Nombre del cargo	Aprendiz		
Área	Comercio Exterior		
Jefe inmediato	Nathalie Forero López		
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO	FRECUENCIA
Paperless	Descarga de facturas electrónicas del sistema paperless, diligenciamiento en la matriz establecida y envió de las mismas a los analistas de acuerdo con el origen.	2 horas	Diariamente
	Anexar las facturas a las respectivas carpetas a las que los embarques correspondan.		
Actividades varias apoyo a Analistas	Apoyo en revisión de Incontrols	Depende de la tarea	Ocasionalmente
	Cargue masivo de facturas		
	Cargue de ofertas		
	Creación de OC (Órdenes de compra) en la plataforma SAP		
	Recepción y envío de documentos originales y su relación		
	Diligenciamiento y envió de Reclamaciones de las diferentes marcas		
	Revisión de estados de cuenta en SAP		
	Búsqueda de DIM de embarques courier y diligenciamiento de estas en la matriz del analista		
Diligenciamiento de Back-Order	Diligenciamiento de back-order de la marca Citroën	5 horas	Mensual
Control Archivo físico	Recepción de documentos y su consecuente control de archivo de forma física y digital	4 horas	Martes y miércoles

Aportes

Al finalizar los seis (6) meses de periodo de prácticas profesionales, se identificaron problemas a nivel organizacional en las áreas que apoyan los procesos de Comercio exterior, siendo esto puntos que pueden tener un impacto negativo en los procesos que lleva el área. Esto incluye; respuestas tardías de áreas clave, envíos tardíos de facturas, falta de método de comunicación directa con las áreas y los agentes logísticos, Para abordar estos problemas se desarrollaron unas estrategias enfocadas en mejorar y optimizar los procesos del área, las cuales consisten en crear redes directas de contacto con las áreas con las cuales se suelen tener mas problemas a la hora de realizar los procesos, y así mismo para los envíos tardíos de las facturas o las faltas de relación ,se recomienda la implementación del envío de estas a la plataforma paperless para una relación y anexión más clara y sencilla a los analistas.

Aportes a la empresa

Durante el periodo de la práctica, el estudiante tuvo la oportunidad de involucrarse en los procesos y funciones que realiza el área gracias a la buena orientación brindada por los miembros del equipo. Esto permitió cumplir importante un papel de apoyo a las tareas que deben realizar cada uno de los analistas y al equipo completo de trabajo, y así mismo permitió adquirir conocimientos prácticos mediante la realización de las tareas asignadas.

Desde este enfoque se resalta la importancia de las prácticas profesionales como un abre bocas de la vida laboral, que no solo aporta valor al desarrollo integral del estudiante, sino que aporta una ayuda fundamental a la carga laboral de los equipos de trabajo y así mismo directamente a la empresa de forma positiva.

Plan de trabajo

Durante el desarrollo de mis prácticas, se ejecutaron diversas actividades relacionadas con la gestión de importaciones, control documental y apoyo operativo al área COMEX. En la siguiente tabla se resumen las principales actividades, los responsables y los objetivos:

Tabla 4. *Plan de trabajo del practicante en COMEX*

Actividad	Responsable	Fecha estimada	Objetivo
Recepción y control de facturas	Practicante / Analista COMEX	Agosto – Diciembre 2024	Mantener actualizada la documentación
Cargue de proformas en SAP	Practicante	Septiembre 2024	Optimizar la actualización en SAP
Control de archivos físicos y digitales	Practicante	Agosto – Diciembre 2024	Organizar documentación interna
Apoyo en reclamaciones y reportes	Practicante / Coordinador	Octubre 2024	Agilizar la gestión de reclamos

Plan de mejora

Durante el periodo de prácticas empresariales y por medio de la información obtenida desde la opinión del equipo y la experiencia del pasante en la empresa, se identificaron unos puntos importantes a nivel organizacional los cuales necesitan una mejora para un mejor resultado en las operaciones.

En principio, el practicante realizo sus actividades en el equipo Derco, compañía adquirida por Inchcape en el año 2023, equipo en el cual se observaba una carga laboral bastante alta y unas operaciones no acordes al área, lo cual hacia el proceso logístico mucho más largo y fuera de los tiempos establecidos, por lo cual la diferencia entre los indicadores de resultados de los trabajadores de Inchcape y el equipo Derco eran bastante significativos, así como su brecha a nivel salarial y a nivel de carga laboral.

La siguiente propuesta busca optimizar la eficiencia operativa y fortalecer la comunicación entre áreas:

Tabla 5. *Plan de mejora en los procesos del área COMEX*

Aspecto a mejorar	Meta	Indicador	Acción propuesta	Responsable
Distribución de tareas	Equilibrar la carga laboral	% reducción de sobrecarga	Reasignar responsabilidades entre equipos	Jefe COMEX
Procesos logísticos	Reducir tiempos de importación	% disminución de tiempos	Estandarizar pasos y crear flujogramas internos	Analista COMEX
Comunicación interna	Mejorar coordinación entre áreas	% reducción de reprocesos	Implementar canales de contacto más directos	Equipo COMEX
Indicadores de gestión	Aumentar eficiencia en 15%	Cumplimiento de KPIs	Implementar reportes automáticos en SAP	Coordinador COMEX
Clima laboral	Mejorar satisfacción del equipo	Encuestas internas	Reuniones mensuales de retroalimentación	RRHH / Jefe COMEX

Resultados

Durante el periodo de prácticas, los resultados obtenidos evidencian una mejora en la organización documental, la comunicación con los proveedores y la gestión de procesos internos. A través de la experiencia, logré familiarizarme con herramientas como **SAP** y apoyar la coordinación de facturas, proformas y reclamaciones.

Los hallazgos más relevantes fueron:

- La necesidad de estandarizar los procesos logísticos para reducir tiempos de importación.
- Mejorar la comunicación entre áreas para evitar reprocesos y retrasos.
- Implementar reportes automáticos que faciliten la toma de decisiones.

Estos resultados coinciden con lo planteado por **Martínez (2023)**, quien sostiene que la optimización de procesos y la integración de herramientas tecnológicas aumentan la eficiencia operativa y el desempeño organizacional.

Impactos y Limitaciones

Impactos positivos:

- Adquisición de experiencia práctica en gestión de importaciones y comercio exterior.
- Mejora de habilidades en el uso de plataformas digitales y herramientas logísticas.
- Identificación de áreas clave de optimización para la empresa.

Limitaciones encontradas:

- Acceso restringido a información interna confidencial.
- Retrasos en procesos debido a falta de coordinación con otras áreas.
- Limitaciones de tiempo para implementar todas las mejoras propuestas.

Conclusiones

El desarrollo de mis prácticas profesionales en **Inchcape Colombia S.A.S.** fue una experiencia enriquecedora que me permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad y enfrentar desafíos propios de un entorno corporativo real.

Durante este proceso, logré fortalecer mis competencias técnicas, comprender la dinámica de los procesos logísticos y proponer estrategias para mejorar la gestión interna del área COMEX.

Asimismo, la experiencia me permitió desarrollar habilidades interpersonales y de trabajo en equipo, elementos esenciales para mi futuro profesional. Considero que las prácticas empresariales son una oportunidad valiosa para vincular la formación académica con la realidad laboral, aportando crecimiento personal y profesional.

Referencias Bibliográficas

- Cámara de Comercio de Bogotá. (s. f.). Descripción CIIU. <https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>
- García, P., & López, M. (2022). Importancia de las prácticas empresariales en el desarrollo profesional. *Revista de Educación Superior*, 51(3), 45–59.
- Inchcape. (2022, marzo 28). News - Inchcape. <https://www.inchcape.com/media/news/>
- Inchcape. (2023–2025). Políticas de recursos humanos: Manual de beneficios y escalas salariales internas [Documento interno].
- Inchcape. (2024). Manual interno de procesos logísticos – Área COMEX [Documento interno no publicado].
- Inchcape. (2024, noviembre 14). Inchcape. <https://www.inchcape.com/>
- Inchcape. (2025). Observaciones internas durante el periodo de prácticas empresariales. Pasante del equipo Derco – Inchcape
- Inchcape. (2025). Reportes de desempeño interno y análisis de indicadores entre equipos Derco e Inchcape [Datos no publicados].
- Inchcape. (2025). Retroalimentación en reuniones informales y entrevistas internas. Equipo Derco.
- Martínez, R. (2023). Optimización de procesos logísticos en empresas multinacionales. *Journal of Business Logistics*, 44(1), 12–28.
- Pérez, J., & Ramírez, C. (2023). Estrategias de mejora en la gestión de comercio exterior. *Gestión & Negocios Internacionales*, 15(2), 70–88.
- SAP. (s. f.). SAP software: Soluciones y tecnología para empresas. <https://www.sap.com/latinamerica/index.html>
- Sovos Colombia. (s. f.). Solución factura electrónica V.4.3. <http://asp4qa.paperless.com.co/Fact>