

# INFORME DE PRÁCTICA SOLDADURAS WEST ARCO SAS



MARIA CAMILA VERGARA ÁLVAREZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2023

INFORME DE PRÁCTICA SOLDADURAS WEST ARCO SAS

MARIA CAMILA VERGARA ÁLVAREZ

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios  
Internacionales

Asesor

ARLIN DAYANA LOZANO FORERO

Profesional en Negocios Internacionales y maestrante en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2023

**Autoridades Académicas**

**P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.**

Rector General

**P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.**

Rector Seccional Villavicencio

**P. Rodrigo GARCÍA JARA, O. P.**

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

**Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria General Seccional Villavicencio

**Mg. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicado a mi familia por su comprensión y apoyo, y por haber dejado de pasar tiempo conmigo para que pudiera dedicarlo a mis estudios.

### **Agradecimientos**

Primero y antes que cualquier cosa a Dios, quien siempre me acompaña y coloca a personas increíbles en mi vida, para aprender y mejorar día a día a nivel personal, espiritual y profesional.

A mi mamá mi motor y quien siempre ha estado para mí, quien contribuyo a mi formación y gracias a ella soy la mujer, fuerte e inteligente de hoy.

De igual forma agradezco a Juan Carlos Ayala G por ayudarme a lograr estudiar la carrera de mis sueños y por su acompañamiento en el proceso.

A mi equipo de trabajo de administración ventas de Soldaduras West Arco SAS, por enseñarme y ayudarme en cada uno de los procesos, en especial a mi jefe, Angie Padilla por su disposición y apoyo.

Y por último y no menos impórtate agradezco a mi Universidad a los docentes por formarme e impartir sus conocimientos para poder enfrentarme a la vida laboral y a mis compañeros con los que compartí esta gran etapa y quienes fueron un gran apoyo.

## Tabla de Contenido

|                                                                                  | Pág. |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| Glosario .....                                                                   | 10   |
| Resumen.....                                                                     | 11   |
| Abstrac .....                                                                    | 12   |
| Introducción .....                                                               | 13   |
| Objetivos .....                                                                  | 14   |
| 1.1    Objetivo General.....                                                     | 14   |
| 1.2    Objetivos Específicos .....                                               | 14   |
| Capítulo 1. Generalidades de la empresa donde se realizó la práctica .....       | 15   |
| 1.1    Historia .....                                                            | 15   |
| 1.2    Misión .....                                                              | 16   |
| 1.3    Visión y Valores .....                                                    | 16   |
| 1.4    Política Medioambiental, Salud y Seguridad (EHS) .....                    | 17   |
| 1.4.1        Misión.....                                                         | 17   |
| 1.4.2        Política.....                                                       | 17   |
| 1.4.3        Principios rectores .....                                           | 18   |
| 1.5    Organigrama del área Administración y Ventas.....                         | 19   |
| Capítulo 2. Cargo, Funciones, Objetivos, Metas y Cronograma del Practicante..... | 20   |
| 2.1    Cargo .....                                                               | 20   |
| 2.2    Funciones.....                                                            | 20   |
| 2.3    Objetivos del Practicante .....                                           | 21   |
| 2.3.1        Objetivo General.....                                               | 21   |
| 2.3.2        Objetivos Específicos .....                                         | 21   |
| 2.4    Metas del Practicante .....                                               | 21   |
| 2.5    Cronograma .....                                                          | 22   |
| Capítulo 3. Resultados de la práctica .....                                      | 23   |
| 3.1.    Diagnóstico .....                                                        | 23   |
| 3.1.1.        Matriz DOFA.....                                                   | 23   |

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Gestión integral del proceso acuerdos comerciales, creación, actualización y legalización de acuerdos especiales ..... | 24 |
| 3.3. Status bloqueados por legalización de acuerdos.....                                                                    | 24 |
| 3.4. Encuestas de satisfacción.....                                                                                         | 24 |
| 3.5. Producto como Resultado de la Practica .....                                                                           | 30 |
| 3.5.1 Formato Hoja de Control Asesores .....                                                                                | 30 |
| 3.6 Dificultades halladas en la experiencia de práctica .....                                                               | 30 |
| 3.7 Los asesores como gestión del recurso humano dentro del área de Administración y Ventas de la empresa .....             | 31 |
| 3.8 Apoyo en el S.G.C .....                                                                                                 | 32 |
| Conclusiones .....                                                                                                          | 34 |
| Recomendaciones .....                                                                                                       | 35 |
| Referencias bibliográficas.....                                                                                             | 36 |

## Lista de Figuras

|                                                                                                                                               | Pág. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Figura 1 Línea del tiempo empresa Westarco S.A.S. ....                                                                                        | 16   |
| Figura 2. Organigrama del área Administración y Ventas .....                                                                                  | 19   |
| Figura 3. Foto parte exterior de la empresa. ....                                                                                             | 19   |
| Figura 4. La practicante en su puesto de trabajo.....                                                                                         | 25   |
| Figura 5. Encuestas realizadas a diferentes clientes de los 3 canales que se manejan en la empresa;<br>Distribuidor, Industria y plan SW..... | 25   |
| Figura 6. Categorías valoradas en las encuestas .....                                                                                         | 26   |
| Figura 7. Evidencia de la socialización de los resultados de las encuestas en el Smart Team .....                                             | 27   |
| Figura 8. Correos a los ejecutivos como evidencia de la socialización de los resultados de las<br>encuestas en el Smart Team.....             | 27   |
| Figura 9. Evidencia de la socialización de la política de servicio .....                                                                      | 28   |
| Figura 10. Acta de reunión Smart Team – Satisfacción del cliente.....                                                                         | 29   |
| Figura 11. Algunos formatos del S.G.C.....                                                                                                    | 32   |

**Lista de Tablas**

Pág.

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Generalidades de la empresa.....                                                                    | 15 |
| Tabla 2 Cronograma de actividades realizadas en semanas teniendo en cuenta las funciones establecidas. .... | 22 |
| Tabla 3 DOFA.....                                                                                           | 23 |

## Glosario

**Acuerdos comerciales:** un acuerdo comercial entre empresas, busca “desarrollar una actividad económica común entre ellas” (Sánchez Galán, 2022), se da generalmente de manera “recíproca entre dos o más partes, que no tienen por qué pertenecer a una misma región” (Organización Mundial del Comercio (OMC), s. f.).

**Transacciones:** “intercambio de bienes y servicios o acuerdo comercial entre dos o más partes, por lo general consiste en compra y venta de productos o servicios, por el que se paga un precio” (Quiroa, 2022).

**Orden de compra (OC):** documento que emite la empresa que compra, con el fin de solicitar mercancía o servicios a la persona o empresa que los vende (Sumup., s. f.).

**Sistema de Gestión Empresarial (SAP):** SAP “Es un sistema informático que sirve para dar información. Basándose en datos y analizando todo lo procesado, el sistema produce la información necesaria para tomar decisiones y para que puedan ser interpretados por los que los utilizan” (Ecdisis Estudio, 2022).

### **Resumen**

La práctica empresarial es importante para los estudiantes, porque los prepara para enfrentarse dentro del mundo laboral a las exigencias que se les puedan presentar en el ejercicio de su profesión; por lo que la misma se desarrolló en la empresa Westarco S.A.S., empresa que tiene más de 60 años y presencia en 80 países, por lo que es una empresa ya organizada con procesos de gestión definidos y aprobados por Icontec e ISO, así que no presenta casi problemas en su administración y en caso de que los lleguen a presentar, se corrigen rápidamente. De manera tal que a la practicante le correspondió servir de apoyo en el área de administración y ventas, correspondiéndole formalizar las actividades de los asesores con los clientes, generar las actividades de gestión y consolidado de información de los asesores, llevar siempre en tiempo real el manejo de datos de cartera y generar informes en el proceso de apoyo del área. Como resultados se brindaron por parte de la practicante sólidas ayudas en el área, sirviendo de apoyo en la administración de los asesores, para dar una respuesta oportuna a los requerimientos diarios de la organización.

**Palabras Claves:** práctica empresarial, ejercicio, profesión, apoyo, administración, ventas.

### **Abstrac**

The internship is important for students, because it prepares them to face the demands that may be presented to them in the exercise of their profession in the world of work; Therefore, it was developed in the company Westarco S.A.S., a company that is more than 60 years old and has a presence in 80 countries, so it is a company already organized with management processes defined and approved by Icontec and ISO, so it does not present almost problems in their administration and in the event that they are presented, they are corrected quickly. In such a way that the intern was responsible for serving as support in the area of administration and sales, corresponding to formalizing the activities of the advisors with the clients, generating the activities of management and consolidation of the information of the advisors, always keeping in real time the Portfolio data management and generate reports in the support process of the area. As a result, the practitioner provided solid help in the area, serving as support in the administration of the advisors, to give a timely response to the daily requirements of the organization.

**Keywords:** business practice, exercise, profession, support, administration, sales.

## Introducción

La práctica empresarial se realiza con el objetivo de obtener una experiencia académica dentro de la pedagogía universitaria que se busca en la finalización de una profesión para afianzar y aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera, desarrollando aptitudes y habilidades personales con un proceso de retroalimentación por medio de asesores que permiten orientar a los practicantes por medio de investigaciones e informes sobre el desarrollo de las prácticas.

El pre-requisito de la práctica debe ser cumplida durante un periodo estipulado por la universidad, el cual se debe ejecutar en su totalidad, de acuerdo con el perfil y las funciones estipulada por la empresa en donde se ejecuta.

La empresa Westarco S.A.S., es una empresa privada que permite a los estudiantes ejecutar esta actividad, para realizar las funciones de acuerdo con las actividades programadas, por lo que como practicante se ha establecido que sirva de apoyo sobre todo con la parte de los asesores, para gestionar y dar resultados concretos por medio de informes de cumplimiento. En el informe final presente se contiene lo siguiente:

En el “*Capítulo 1. Generalidades de la empresa donde se realizó la práctica*” se hace un pequeño apartado de su historia con una línea del tiempo, así como su misión, visión, principios rectores y el organigrama del área de administración y ventas. El Capítulo 2 revisa el cargo, funciones, objetivos, metas y cronograma del practicante. El Capítulo 3 muestra los resultados de la práctica con el diagnóstico por medio de una matriz DOFA, la gestión integral del proceso acuerdos comerciales, los status bloqueados por legalización de acuerdos, las encuestas de satisfacción con sus resultados y análisis, los productos como resultado de la práctica que comprendieron el formato hoja de control asesores y las dificultades halladas en la experiencia de práctica. El tratamiento de los asesores como gestión del recurso humano dentro del área de administración y ventas de la empresa, el apoyo en el S.G.C., llenando los formatos requeridos por la norma ISO 9000. Y finalmente las conclusiones y recomendaciones de la práctica ejecutada por la estudiante.

## **Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Sobreponer cada uno de los conocimientos adquiridos dentro de mi formación, mediante el perfeccionamiento dados en mis destrezas dentro del cargo como practicante comercial del área administrativa de ventas de la compañía.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica y desarrollar habilidades relevantes para el futuro de mi carrera profesional.
- ✓ Actualizar, modificar y legalizar cada uno de los acuerdos comerciales que la empresa realice.
- ✓ Realizar el acompañamiento y revisión mediante las encuestas de satisfacción.
- ✓ Realizar la socialización de las encuestas de satisfacción realizadas
- ✓ Realizar la verificación y control de los pedidos en el sistema
- ✓ Actualizar las bases de datos de la empresa constantemente
- ✓ Realizar el asesoramiento y seguimiento de las ventas, así como solicitar el reporte de información a cada uno de los asesores de los jefes de cada área.

## Capítulo 1. Generalidades de la empresa donde se realizó la práctica

**Tabla 1 Generalidades de la empresa**

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la empresa                   | SOLDADURAS WEST ARCO S.A.S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nit.                                   | 900216225-3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tipo de Organización                   | Sociedades Por Acciones Simplificadas SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Actividades económicas                 | 2410 – Industrias básicas de hierro y de acero.<br>4663 – Comercio al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería, pinturas, productos de vidrio, equipo y materiales de fontanería y calefacción.<br>7490 – Otras actividades profesionales, científicas y técnicas.<br>8523 – Educación media técnica y de formación laboral. |
| Número Empleados:                      | 249                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dirección principal                    | Avenida Carrera 68 5 93, Bogotá, Colombia                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dirección donde se realizó la práctica | Calle 2 # 18-93 Parque Industrial San Jorge. Manzana P-2. Lotes 11 al 14. Mosquera Cundinamarca, Colombia.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Teléfono                               | 57 (1) 894 1005                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E-mail                                 | Westarco@esab.com.co                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

*Nota.* Elaborado con datos de (Las Empresas, 2021)

### 1.1 Historia

En noviembre de 1956, un grupo de industriales deciden crear la empresa Electro manufacturas S,A., iniciando su producción y comercialización en 1958 “de electrodos y alambres para soldadura eléctrica bajo la marca Westarco con asesoría técnica de la Westinghouse Electric Company” (ESAB, s. f.); iniciando su Instituto de soldadora en 1975. Así lleva 66 años brindando su contribución a la industria colombiana y al entrar a formar parte de la ESAB “compañía líder a nivel mundial con más de 110 años de experiencia” (ESAB | Inicio, s. f.), expandió sus operaciones a más de 80 países (ver figura 1).

**Figura 1 Línea del tiempo empresa Westarco S.A.S.**

*Nota.* Elaborado con datos de (ESAB, s.f.).

## 1.2 Misión

La misión de la Organización West Arco, se basa tanto en el cliente como en el producto, que combinados son un punto de apoyo para la innovación del segundo, con respecto a las necesidades de los primeros:

Brindar a sus clientes el más alto calibre de productos y servicios, siendo líder mundial en la producción de equipos de soldadura y corte y consumibles. Nuestras soluciones y equipos innovadores, de reconocimiento mundial, se desarrollan con el aporte de nuestros clientes y se construyen con la experiencia y la herencia de un líder mundial en fabricación (HUB Business Park. s.f).

## 1.3 Visión y Valores

La visión de la Organización West Arco, va mucho más allá que una simple visión a varios años, se combina con los valores para de esta manera, accionar en pro del éxito y mantenimiento del posicionamiento y reconocimiento en el mercado:

Nuestra visión y nuestro conjunto de valores definidos impulsan el éxito y el espíritu de nuestra organización. En ESAB, bajo el liderazgo de Colfax, vivimos nuestros valores. Nuestra visión y valores nos ayudan a tomar decisiones estratégicas, asignar recursos y enfocar nuestras decisiones cada día (HUB Business Park, s.f).

#### **1.4 Política Medioambiental, Salud y Seguridad (EHS)**

La Política Medioambiental, Salud y Seguridad es una declaración formal o conjunto de principios establecidos por una organización para guiar sus acciones y decisiones en relación con el medio ambiente, la salud y la seguridad. Esta política se utiliza para establecer el compromiso y la responsabilidad de la organización con respecto a la protección del medio ambiente, la promoción de la salud y la seguridad de sus empleados, clientes y otras partes interesadas.

##### **1.4.1 Misión**

La misión de la política ambiental, salud y seguridad, es uno de los bastiones de la Organización West Arco, debido a que su objetivo es:

“Llevar a cabo nuestras operaciones globales de una manera que conserve los recursos naturales, proteja el medio ambiente y envíe a cada trabajador a casa todos los días en las mismas o mejores condiciones que cuando llegaron al trabajo” (ESAB, s.f).

##### **1.4.2 Política**

La política de la Organización West Arco, se ha convertido en un compromiso, que se refuerza en observar siempre:

Como líder del sector en consumibles de soldadura, equipos, sistemas de corte y equipos de control de gas para necesidades médicas, industriales y de alta pureza, ESAB se compromete a ser un fabricante limpio y sostenible y a proporcionar un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores. Nuestro sistema de gestión de EHS fomenta una cultura de alto rendimiento en la que la conciencia, la participación y la responsabilidad en EHS son intrínsecas a todas las actividades comerciales (ESAB, s.f).

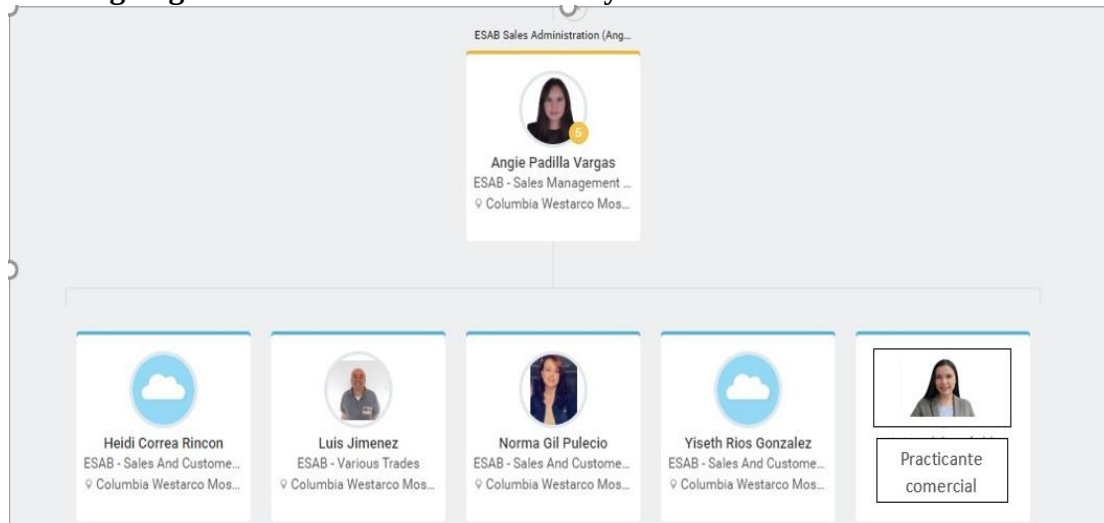
### **1.4.3 Principios rectores**

Entre los principios rectores de la Organización West Arco, se encuentran según ESAB:

- Promover la seguridad y protección medioambiental como valores centrales de negocio en todas las operaciones y actividades de la compañía.
- Comprometerse con la conservación de los recursos y con la prevención de la contaminación en nuestras actividades, productos y servicios globales. Extender una filosofía de ciclo de vida y expectativas de las partes interesadas, aguas arriba y abajo.
- Centrarse en nuestro objetivo final de cero lesiones, enfermedades e incidentes de EHS en el lugar de trabajo.
- Cultivar una cultura de EHS que fomente el comportamiento comprometido, auto responsable y activo del trabajador.
- Estar atento a la Voz del Cliente y actuar como su socio de valor en EHS, contribuyendo a nuestro éxito compartido.
- Alcanzar el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables y otros requisitos que suscribimos.
- Reportar, investigar y analizar todos los incidentes de EHS con el objetivo de prevenir su repetición.
- Educar y capacitar a los trabajadores a identificar, comprender y respetar los aspectos y peligros de EHS, y reducir los impactos y riesgos en su entorno de trabajo
- Mejora continua de los Sistemas de Gestión de EHS a través de evaluaciones, planificación de acciones e implementación de mejores prácticas.
- Brindar a las partes interesadas información útil sobre los impactos y riesgos de EHS asociados con las actividades comerciales de ESAB
- Reconocer los logros de EHS y celebrar el éxito (ESAB, s.f).

## 1.5 Organigrama del área Administración y Ventas

**Figura 2. Organigrama del área Administración y Ventas**



Nota. Adaptado de la administración ventas, West arco S.A.S., 2022.

**Figura 3. Foto parte exterior de la empresa.**



## **Capítulo 2. Cargo, Funciones, Objetivos, Metas y Cronograma del Practicante**

### **2.1 Cargo**

Practicante Comercial del área administración ventas de la empresa soldaduras Westarco S.A.S.

### **2.2 Funciones**

Como funcionaria de la Westarco S.A.S., estudiante en proceso de homologación de prácticas, y que, de acuerdo con lo establecido en el Sistema Integral de Gestión, las funciones que se desempeñaron en los 6 meses de practica fueron:

- ✓ Gestión integral del proceso acuerdos comerciales creación, actualización y legalización de acuerdos especiales
- ✓ Status bloqueados por legalización de acuerdos
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Una de las funciones del practicante en el área comercial es el de mantener buenas relaciones a nivel interno y externo de la empresa.
- ✓ Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción
- ✓ Realización y verificación de pedidos en el sistema
- ✓ Seguimiento a Asesores
- ✓ Manejo de bases de datos que se refleje en tiempo real
- ✓ Reporte de información de Asesores a sus jefes
- ✓ Cargar la información a SharePoint.
- ✓ Servir de apoyo en las reuniones de la empresa.

## **2.3 Objetivos del Practicante**

### **2.3.1 Objetivo General**

Ejercer el proceso del área de administración y ventas en la empresa Westarco S.A.S., teniendo en cuenta los conocimientos sobre los sistemas integrados de gestión dentro de la empresa y destacando los aprendizajes propios de la carrera.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Desempeñar adecuadamente las labores en el área de administración y ventas en la empresa Westarco S.A.S. delegadas a mi cargo
- ✓ Llevar a cabo las actividades, que sirvan de soporte a los asesores para lograr las metas propuestas.
- ✓ Responder oportunamente a las actividades propias del rol dentro del proceso de Administración y ventas, gracias a los conocimientos adquiridos en la academia.

## **2.4 Metas del Practicante**

- ✓ Formalizar las actividades de los asesores con los clientes 100% de lo requerido en el periodo trimestral para ser evaluados dentro los indicadores de calidad de la gestión de recursos humanos.
- ✓ Generar las actividades de gestión y consolidado de información de los asesores, se reporta a los jefes, para llevar siempre en tiempo la información cargada en SharePoint.
- ✓ Llevar siempre en tiempo real el manejo de datos de cartera, generando informes semanales.
- ✓ Generar informes en el proceso de apoyo del área en el proceso de apoyo al área de administración y ventas en la empresa Westarco S.A.S., permite que se ponga en práctica todos los conocimientos propios adquiridos durante el curso de la carrera, aprendidos en la Facultad de Negocio Internacionales de la Universidad Santo Tomás.

**Tabla 2 Cronograma de actividades realizadas en semanas teniendo en cuenta las funciones establecidas.**

[illegible]

### Capítulo 3. Resultados de la práctica

#### 3.1. Diagnóstico

##### 3.1.1. Matriz DOFA

Tabla 3 DOFA

|                         | FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANALISIS INTERNO</b> | <p>Se logro en el año un margen de utilidad del 10 por ciento sobre los ingresos.</p> <p>Se potencializo en ingresos el servicio de préstamo vehículos, equipos y maquinaria en relación con el año anterior.</p> <p>Se implemento un nuevo servicio de transporte de asfalto o ayudas a las actividades de obra civil.</p> <p>Se dieron garantías en relación al tiempo, lugar y cargue del producto</p> <p>Se ofertaron servicios a nivel nacional (Bogotá-Tunja-Medina)</p> <p>Reducción de costos y gastos del 3% con respecto al año anterior</p> <p>Compra de nuevos equipos y maquinaria</p> <p>Se coloco en marcha un software efectivo que permitió colocar en funcionamiento las ordenes compra</p> <p>Se logró más nivel de ingresos</p> | <p>Poco flujo de efectivo.</p> <p>Cuentas altas de dudoso cobro.</p> <p>Poca inversión en publicidad y reconocimiento.</p> <p>No manejo de canales electrónicos de comunicación e información (Facebook, Instagram...).</p> <p>No contar con una persona encargada de despachos.</p> <p>No competir con los precios del mercado.</p> <p>Falta de personal administrativo y operativo.</p> <p>Poca capacitación y actividades de formación para asesores, soldadores y colaboradores.</p>                                                                                                            |
|                         | OPORTUNIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | AMENAZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ANALISIS EXTERNO</b> | <p>Ayudas laborales en materia de incentivos en pagos de nómina y prestaciones sociales.</p> <p>Mejoramiento infraestructural vial pueden generar más ventas de proyectos</p> <p>Es un servicio que se puede cubrir a nivel nacional</p> <p>Es un sector que contribuye al crecimiento del mercado y al PIB hasta en un 36,5%</p> <p>Existencia de un único organismo de regulación y control para el sector de la construcción</p> <p>Preferencia del usuario con nuestros servicios tras la pandemia</p> <p>Surgimiento u oferta de nuevos sistemas de información digital.</p> <p>SGA implementado en la empresa</p>                                                                                                                             | <p>Cambios periódicos de gobiernos y sus nuevos proyectos de financiamiento</p> <p>Falta de políticas que reglamentan el alza de precios</p> <p>Mas inflación de precios pues influye sobre la capacidad de compra</p> <p>Cierres totales de las ciudades a causa de la pandemia</p> <p>Crisis económica tras la pandemia</p> <p>Controles excesivos reglamentarios del gobierno</p> <p>Pérdida de clientes que quebraron</p> <p>Cambios estacionales (clima) que generan derrumbes, inundaciones, cierres parciales viales, etc.) y provocan que se paren y demoren los proyectos de soldadura</p> |

### **3.2. Gestión integral del proceso acuerdos comerciales, creación, actualización y legalización de acuerdos especiales**

Crear los acuerdos especiales mediante la plataforma SAP utilizando la transacción VA41 donde se ingresa el nombre del cliente, distribuidor y se agregan las referencias que fueron aprobadas para el acuerdo con los respectivos precios y cantidades consumibles por mes.

Se realiza la actualización de Acuerdos Especial, en la plataforma SAP mediante la transacción VA42 cuando incrementen los precios, se modifiquen las referencias o cambie de distribuidor, lo cual es notificado vía correo por el analista de Negocios.

Como una de las principales tareas fue la legalización de acuerdos que se llevó a cabo mediante la plataforma SAP por 2 transacciones que son importantes ZVA05N donde se legalizan los pedidos cargados del día y que llegan al correo con su respectiva OC y la ZSD104 es la transacción por donde se legalizan los acuerdos por proveedor donde se verifica en el archivo que OC de pedido tienes pendiente por enviar esto con el fin de controlar la facturación con precios de acuerdos.

### **3.3. Status bloqueados por legalización de acuerdos**

Status de bloqueados hace parte de la legalización de acuerdos donde Se verifico y controlo las órdenes de compra enviadas por los asesores subiendo los reportes de lo legalizado en la plataforma CASPIO donde ellos tienen acceso para corroborar la información. En caso de que no se legalice alguna referencia del acuerdo, este será bloqueado por Nivel 3 en SAP para nuevas órdenes de compra y es notificado vía correo al asesor con el fin de que se ponga al día en los reportes, para poder cargar próximos pedidos del acuerdo.

### **3.4. Encuestas de satisfacción**

Una de las funciones del practicante en el área comercial es el de mantener buenas relaciones a nivel interno y externo de la empresa es por ello por lo que se brindó apoyo con las

encuestas realizadas a diferentes clientes de los 3 canales que se manejan en la empresa; Distribuidor, Industria y plan SW, y son realizadas trimestralmente.

**Figura 4.** La practicante en su puesto de trabajo.



**Figura 5.** Encuestas realizadas a diferentes clientes de los 3 canales que se manejan en la empresa; Distribuidor, Industria y plan SW

## ENCUESTADOS

### DISTRIBUIDOR

| CUENTE                  | PORTAFOLIO                    |
|-------------------------|-------------------------------|
| METALWELD INGENIERÍA    | Soldadura; Equipos ESAB       |
| FERRICENTROS S.A.S.     | Soldadura; Equipos ESAB       |
| SOLDADURAS INDUSTRIA    | Equipos Victor ; Equipos ESAB |
| INDUSTRIAL DE SOLDADURA | Soldadura; Equipos ESAB       |
| SUMINISTROS ARDILA S    | Soldadura                     |
| FERROSVEL S.A.S         | Soldadura                     |
| SOCIEDAD FERRETERA      | Soldadura; Equipos ESAB       |

### INDUSTRIA

| CUENTE               | PORTAFOLIO              |
|----------------------|-------------------------|
| ASTILLEROS UNIDOS S. | Soldadura               |
| TAESMET SAS          | Soldadura               |
| LEXACON LTDA         | Soldadura; Equipos ESAB |
| CHILCO DISTRIBUIDORA | Soldadura               |
| FEPCO ZONA FRANCA S. | Soldadura               |
| ANDIMALLAS Y ANDIMET | Equipos Victor          |

### PLAN SW

| CUENTE                     | PORTAFOLIO              |
|----------------------------|-------------------------|
| SOLDACARO SAS              | Soldadura               |
| CASTELLANOS PARRA MARLEN   | Soldadura               |
| DISTRIBUIDORA DIPLA SAS    | Soldadura               |
| LUZ MARINA JAIMES TARAZONA | Soldadura               |
| INDUSTRIAS EL MINERO       | Soldadura; Equipos ESAB |

Nota. Adaptado del formato de la empresa Westarco S.A.S.

El proceso se realizó vía telefónica donde el objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los productos y servicios, brindados por la empresa Soldadura West Arco SAS, en donde se evaluaron 5 categorías. Posterior a ellos se tabulo la información con la herramienta Excel.

**Figura 6.** Categorías valoradas en las encuestas



Nota. Adaptado del formato de la empresa Westarco S.A.S.

Se presentaron los resultados en el Smart team, para evaluar de manera colectiva como se puede mejorar en los procesos que los clientes dieron una calificación baja, esto con el fin de cumplir con el pilar fundamental de la empresa que es la mejora continua y a su vez dar una respuesta a los encuestados ya que es importante que ellos noten que las encuestas si se hacen con el fin de mejorar se sabe que un cliente feliz es un cliente que aparte de recomendarnos siempre va a realizar una compra.

**Figura 7.** Evidencia de la socialización de los resultados de las encuestas en el Smart Team

| N° | Compromiso                                                                                                                                                                        | Responsable          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | Validar entre Calidad y Bodega, posibles mejoras en la operación en pro de los tiempos para la atención de los reclamos                                                           | Armando B / Andres R |
| 2  | Incluir el indicador de notas para su revisión en el Smart Team                                                                                                                   | Angie P              |
| 3  | Reforzar con el equipo comercial, el envío de las AP con la información correcta (Tiempos de compromiso de entrega)                                                               | Eliceo S             |
| 4  | Reforzar entre planeación y planta la certeza de las fechas que se reportan diariamente                                                                                           | Gonzalo G / Juan R   |
| 5  | Validar como parte de la revisión de comentarios de la encuesta si lo comentarios la categoría de entregas efectivamente corresponde a la gestión del distribuidor o de West Arco | Angie P              |

\* Acta del 12 de Noviembre

Nota. Adaptado del formato de la empresa Westarco S.A.S.

**Figura 8.** Correos a los ejecutivos como evidencia de la socialización de los resultados de las encuestas en el Smart Team

RV: SMART TEAM- Registro de participantes virtual

**Maria Camila Vergara Alvarez** <maria.vergara@esab.com.co>  
11/02/2022 1:34 p. m.

Para: Jose Ignacio Mantilla Alvarez; Eliceo Sanabria Chacon; Adriana Milena Saenz Hernandez; Gonzalo Javier G...

Guardar todos los datos adjuntos

Registro Febrero 22.docx  
2,83 MB

Smart Team Febrero 22.pdf  
3,16 MB

Buenas tardes,

Adjunto el registro de participación virtual de la reunión correspondiente al 11/02/2022 y la respectivas presentaciones con los temas tratados.

Quedo atenta,

Nota. Adaptado del formato de la empresa Westarco S.A.S.

Además de las funciones principales anteriormente mencionadas se llevaron a cabo otras, tales como:

- ✓ Realizar control pedidos de lunes a viernes, donde se verifica que se hayan cargado todos los pedidos del día y a su vez que no se hayan cargado pedidos con referencias que no están disponibles en el momento.
- ✓ Seguimiento correspondiente a los asesores que tienen pendientes OC de compra antiguas por legalizar.

- ✓ Manejar bases de datos, Cartera y cruzar la información mediante la herramienta de Excel para posteriormente subir la información a Caspio, para que los asesores puedan ver en tiempo real los estados de sus clientes y hagan el debido seguimiento.
- ✓ Seguimiento a los asesores, donde me reportaban vía correo la evidencia y recibido de la Política de Servicio enviada a cada uno de los clientes atendidos por ellos, para luego reportarle a sus jefes y cargar la información a SharePoint.

**Figura 9.** Evidencia de la socialización de la política de servicio

RV: RE: Status divulgación Política de Servicio



Maria Camila Vergara Alvarez <maria.vergara@esab.com.co>

14/10/2021 2:36 p. m.



Para: Jose Ignacio Mantilla Alvarez; Diego Alejandro Leguizamon; Francisco Lugo; Eliceo Sanabria Chacon; Mar... ✓

Buenas tardes,

Les comparto el Status de socialización de la política de servicio actualizado a hoy.

| % DE AVANCE= (CLIENTES NOTIFICADOS/CLIENTES TOTALES)*100 |          |             |
|----------------------------------------------------------|----------|-------------|
| TEAM                                                     |          |             |
| DIEGO L                                                  | ELICEO S | FRANCISCO L |
| 100,00%                                                  | 95,08%   | 97,92%      |
| % AVANCE GENERAL                                         |          | 97,12%      |

Nota. Adaptado del formato de la empresa Westarco S.A.S.

Se ingreso a reuniones brindando apoyo en la creación del acta de lo dicho y pactado por cada uno de los participantes a las reuniones que se realizaban mediante Microsoft Teams.

**Figura 10. Acta de reunión Smart Team – Satisfacción del cliente.**

|                                                                                                                                   |                                          |  |  |  |                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|--|--|--------------------------------------------------|--|
| <br>Número UNO en soldadura<br>UNA COMPASIA ESAB | <b>RECURSOS HUMANOS</b>                  |  |  |  |                                                  |  |
|                                                                                                                                   | <b>REGISTRO DE PARTICIPANTES VIRTUAL</b> |  |  |  | <b>RH-P-0004-F5</b>                              |  |
|                                                                                                                                   |                                          |  |  |  | <b>Versión: 1</b><br><b>Aprobado: 2020-08-23</b> |  |

|                                               |                   |                                                                                          |                                              |                                                        |                                     |
|-----------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>TEMA</b>                                   |                   | <b>SMART TEAM – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>                                             |                                              |                                                        |                                     |
| <b>ÁREA DE CONOCIMIENTO</b>                   |                   | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE                                                                 |                                              |                                                        |                                     |
| <b>DIRIGIDO A</b>                             |                   | COMERCIAL – <u>SUPPLY CHAIN</u> (PLANEACIÓN, LOGÍSTICA) – CARTERA – TÉCNICO - PRODUCCIÓN |                                              |                                                        |                                     |
| <b>EXPOSITOR / COORDINADOR</b>                |                   | ANGIE PADILLA                                                                            |                                              |                                                        |                                     |
| <b>FECHA</b>                                  | <b>2022-02-11</b> | <b>HORA INICIO:</b>                                                                      | <b>10:00 am</b>                              | <b>HORA FIN:</b>                                       | <b>11:00 am</b>                     |
| <b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>                 | <b>12</b>         | <b>LISTADO MICROSOFT TEAMS</b>                                                           | <input type="checkbox"/>                     | <b>CAPTURA DE PANTALLA</b>                             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>ENTRENAMIENTO</b> <input type="checkbox"/> |                   | <b>CAPACITACIÓN</b> <input type="checkbox"/>                                             | <b>5-10 MINUTOS</b> <input type="checkbox"/> | <b>INFORMATIVO</b> <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |

| OBSERVACIONES:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Temas tratados:<br>1. Revisión del acta y compromisos<br>2. Reclamos – Tiempos de ejecución<br>3. Emisión de Notas Crédito<br>4. <del>Past Due</del><br>5. OTS<br>6. OTTR<br>7. Preliminar Encuestas de Satisfacción<br><br>Compromisos:<br>1. Reforzar con el equipo de ventas los retrasos presentados entre la generación del concepto técnico hasta la retroalimentación y el diligenciamiento del formato de solicitud, en la atención de “Reclamos”<br>2. Revisar incidencia en reclamos por carrete roto (Transportadoras)<br>3. Incluir dentro del procedimiento de “Atención de Notas” la validación de las Devoluciones por parte del equipo de Planeación<br>4. Se define el próximo Smart Team para <u>Marzo</u> , incluyendo a Jefe de Postventa |  |

| LISTADO DE PARTICIPANTES |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| No.                      | Nombre completo                |
| 1.                       | Adriana Milena Saenz Hernández |
| 2.                       | Diego Alejandro Leguizamón     |
| 3.                       | Angie Geraldine Padilla Vargas |
| 4.                       | Armando Barragan               |
| 5.                       | Eliceo Sanabria Chacon         |
| 6.                       | Gonzalo Gomez Acosta           |
| 7.                       | Jineth Sotelo Moreno           |

Nota. Adaptado del formato de la empresa Westarco S.A.S.

### **3.5. Producto como Resultado de la Practica**

#### **3.5.1 Formato Hoja de Control Asesores**

Las normas vigentes exigen que se elabore una hoja de control en la documentación de Historia Laboral de los empleados de las instituciones del estado, de acuerdo con la Circular No. 004 de 2020 (junio 6); el paso a paso de la hoja de control explica que antes de iniciar a diligenciar el archivo, los documentos de cada persona se deben organizar de tal manera que el documento que se muestre de primeras debe llevar la fecha más antigua y el ultimo la fecha más cercana. Todos los documentos se manejan de manera virtual y debe encontrarse la imagen en cada archivo de acuerdo a las actividades de cada asesor. Cumplidas las condiciones referidas en la hoja de control se debe registrar la siguiente información:

- ✓ Nombre de la dependencia
- ✓ Nombres y apellidos del empleado dueño del expediente
- ✓ Numero de documento del funcionario
- ✓ Número e Orden
- ✓ Fecha del documento (dd/mm/aa)
- ✓ Fecha de ingreso en que se hizo el formulario de Hoja de Control
- ✓ Tipo documental
- ✓ Los documentos a que se hace referencia.
- ✓ Firma del responsable seguimiento de asesores

La hoja de control se maneja de manera digital, debido que se puede realizar más de 1000 y una de las políticas de la empresa es disminuir la impresión de papel en una estrategia de 0 papel; con este formato se quiere llevar de una forma más organizada la información.

### **3.6 Dificultades halladas en la experiencia de práctica**

Al iniciar el proceso de prácticas en Westarco, como practicante Comercial del área administración ventas se encontraron oportunidades de mejora tales como:

- ✓ Es evidente la necesidad de agilizar los procesos administrativos y de revisión documental

cuando se realiza la contratación de algún nuevo proyecto de soldadura y demás personal necesario en los diferentes proyectos, ya que esto provoca demoras en el inicio de sus actividades.

- ✓ El orden de revisión de los documentos por los diferentes entes encargados presenta demoras, es decir, cada documento debe pasar por un proceso de revisión, visado y aprobación para lo cual diferentes profesionales deben revisar y firmar el documento, por esta razón al tener los documentos una fecha de realización y teniendo en cuenta el tiempo que se demora el documento de pasar de un área de revisión a otra puede generar que el documento pierda tiempo para presentarlo.
- ✓ Algunos de los profesionales altamente calificados al estar situados en otros lugares del país tienen que enviar la documentación por mensajería, lo cual genera demoras en sus procesos.

### **3.7 Los asesores como gestión del recurso humano dentro del área de Administración y Ventas de la empresa**

En Westarco S.A.S., el manejo del personal es de gran importancia, debido al nivel de fundamental según su estructura; como el modelo que maneja y que busca un control de calidad óptimo. Al identificar el número, cantidad y el tipo de trabajadores, en este caso asesores que sean necesarios, la dirección puede implantar sus procesos de capacitación, control y seguimiento a las actividades de los mismos, constituyéndolos en un equipo de apoyo para la empresa.

Sin embargo, no siempre fue de esta manera; la gestión del recurso humano ha evolucionado, a medida que las empresas se enfrentan a nuevos retos del mercado cambiante, donde cambiaron, de acuerdo con lo que exponen López Cabrales et al. (2018):

*...”de ser simplemente un “sirviente criado” cuya misión era “serviente, criado Dar los servicios requeridos”, a ser un “Sirviente prescindible”, que tenía como misión “optimizar los procesos y los sistemas en la empresa”, y ya posteriormente considerado como un recurso valioso de la empresa, considerado como un “experto al que consultar “, para “ayudar a crear organizaciones productivas”, a un “socio estratégico” para “modelar el éxito organizativo en un futuro” y finalmente la “fuente principal de ventaja competitiva, que busca “ crear, preservar y utilizar capital humano e intelectual “(p.p. 15-16).*

Cuando una empresa como Westarco S.A.S. le da la importancia necesaria al talento humano al interior de su organización y ve la necesidad de aumentar y crear nuevos medios de distribución y comercialización en su mercado objetivo, se hace interesante cuando identifica sus fortalezas, necesidades y ventajas competitivas en cada una de sus actividades según su sector, el mirar al futuro le exige que se prepare lo que considere necesario para que pueda llevar a cabo sus estrategias.

Como se puede apreciar, se ha pasado de la gestión de recursos humanos a la formulación estratégica en donde el éxito “ depende de la manera en que están diseñadas las prácticas, los procedimientos y las políticas de gestión de recursos humanos en la organización” (Schuler y McMillan, 1984, p.20, citado por López Cabañes et al. (2018), lo que implica reconociendo el Recurso Humano como el colaborador o un grupo de personas, tiene, ha desarrollado y /o es susceptible de desarrollar y adquirir un conjunto de capacidades y habilidades, dentro de una organización para lograr efectivamente las metas y objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo.

### 3.8 Apoyo en el S.G.C

La practicante sirvió como apoyo con el S.G.C., llenando los formatos requeridos por la norma ISO 9000.

**Figura 11. Algunos formatos del S.G.C.**

The figure displays three sample forms from the S.G.C. manual of Westarco S.A.S. Each form includes a header with the company logo and manual details: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS, CÓDIGO: MDP-AUT-001, Fecha: 21 Nov 2019, Página 3 de 32.

**Form 1: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Área Administrativa**

Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.

En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

Aprobado por:  
Nombre: Orestes  
Fecha: 21 Nov 2019  
Edo:

*Procedimiento para auditorías internas*

**Form 2: 1. Objeto del procedimiento**

El presente procedimiento documentado define el modo llevar a cabo con eficacia el proceso de auditorías internas, desde la planificación y diseño hasta su ejecución e información de resultados. El tratamiento de las deficiencias y/o propuesta de mejoras derivadas de este proceso se recoge en el MDP-Gestión de Incidencias y MDP-Acciones de Mejora, por lo que se excluye del presente procedimiento con el fin de no duplicar información.

Las auditorías internas de la calidad verifican si los diversos elementos del sistema de gestión de la calidad de la organización son conformes con los requisitos dictados por la norma ISO 9001:2015 y con los requeridos por el sistema de gestión y con los objetivos de calidad fijados de la empresa.

**2. Definiciones**

- Auditor:** Persona cualificada para realizar auditorías de sistemas de gestión.
- Auditoría:** La auditoría de calidad es un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.
- Auditoría interna:** Auditorías llevadas a cabo por la organización a intervalos planeados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por su todo, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la organización; si por otro lado, si el sistema de gestión de calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- No Conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el sistema de gestión de calidad de la empresa. Comprende la omisión o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad de una o más elementos del sistema de gestión de calidad, ya sean materiales o procesos (actividades).
- Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
- Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo

*Procedimiento para auditorías internas*

**Form 3: 3. Modo de Actuar**

**3.1. Requisitos para la figura del auditor interno**

El perfil requerido para la figura del auditor interno queda definido en las fichas de puestos de trabajo según el MDP-Formación.

El motivo por el que los auditores no deban auditar su propio trabajo, se debe a que las personas que están realizando constantemente una tarea, la conocen tan bien que pueden pasar por alto cosas en las que nunca han pensado y que se tienen que detectar mejor, por otra parte, su implicación puede impedirles una ponderación objetiva.

**3.2. Frecuencia de las Auditorías Internas**

Las auditorías internas se realizan generalmente una vez al año, y son planificadas por el responsable de Gestión de Calidad de modo que el informe de los resultados obtenidos quede preparado con tiempo suficiente para su presentación en la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. (Ver MDP-Planificación y Revisión del Sistema).

Durante esta revisión se analiza, en base a las evidencias de las auditorías, si el periodo establecido para la realización de las auditorías internas programadas asegura la eficacia continua del sistema.

Además de estas auditorías internas anuales, pueden programarse auditorías internas extraordinarias por alguna de las razones siguientes:

- Cuando se han realizado cambios significativos en las áreas funcionales, como por ejemplo, reorganizaciones y revisión de procedimientos, nuevos procesos, etc.
- Ante la necesidad de verificar que las acciones correctivas requeridas han sido tomadas y puestas en marcha con eficacia.
- La frecuencia de la auditoría anual no es suficiente para algún proceso concreto y precisa de auditorías más frecuentes. Estas frecuencias dependen de las actividades y su importancia.

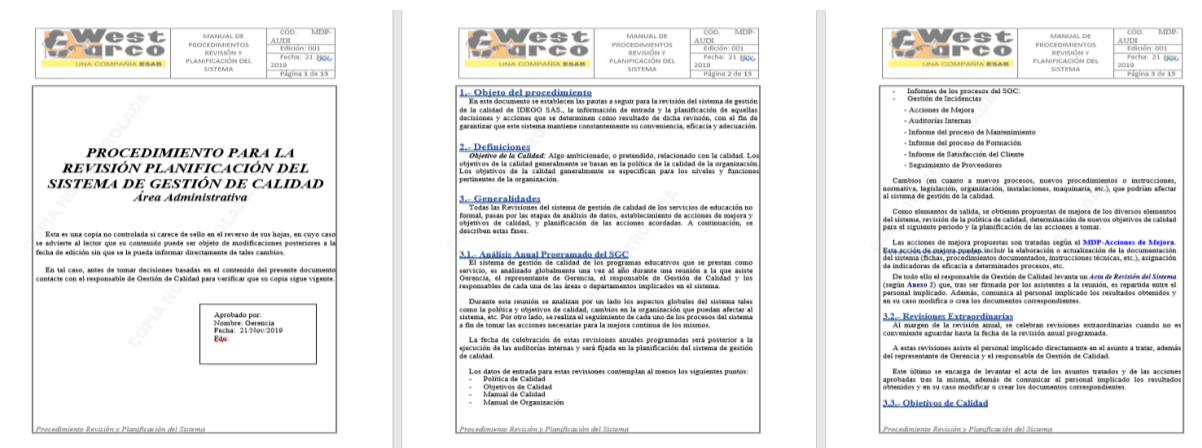
**3.3. Criterios de auditoría**

Los criterios de auditoría son los especificados en la norma de referencia ISO 9001, en la versión que se audite en cada momento (Ver Anexo E), además de los requisitos establecidos por la organización para cada proceso, reflejados en la hoja de ruta (Ver Anexos F a X).

**3.4. Diseño de la auditoría**

La auditoría interna anual se divide en diversas auditorías. Una auditoría general dirigida

*Procedimiento para auditorías internas*



Nota. Adaptado de Westarco S.A.S., 2022.

En nuestro país como en el resto del mundo las organizaciones que logran conseguir éxito es porque han implementado la calidad total como estrategia. Han cambiado su forma de pensar y de actuar, modificando la estructura de la organización con el objetivo de satisfacer al cliente

El mundo empresarial de Colombia está sujeto a un ambiente de gran competencia a raíz de la apertura de nuevos modelos de apertura, que fomentan la migración de grandes multinacionales hacia nuestro país, de igual manera los pensamientos han cambiado, y las personas coaccionan a las organizaciones nacionales para que sean más efectivas y eficaces, la cual es la única manera de que puedan permanecer en el mercado.

Estas acciones contribuyen a que las empresas continuamente deban estar preparadas para hacer frente a los retos que con el paso de los días emergen por el mayor grado de competencia de la economía, por eso es que la implementación y actualización del S.G.C. es primordial para Westarco, cuya última actualización en el SGC fue en el 2021.

Las empresas buscan nuevos mercados en todo el mundo, esto teniendo en cuenta que Wesarco tiene presencia en 80 países, lo cual genera mayor competencia, también deben adaptarse a las condiciones de cada región.

## **Conclusiones**

Se aportaron sólidas ayudas como practicante comercial del área administración ventas de la empresa soldaduras Westarco S.A.S., sirviendo de apoyo en la administración de los asesores, con actividades como seguimiento a los mismos, con sus reportes y consolidado, para dar una respuesta oportuna para los procesos de pedidos, cartera y pago en la organización, teniendo en cuenta el certificado de disponibilidad presupuestal (CDP).

También se respondió oportunamente a las actividades propias del rol dentro del proceso de Administración y ventas, entre los que se encontró la encuesta y la elaboración de los informes, gracias a los conocimientos adquiridos en la universidad y finalmente, desempeñar adecuadamente las labores delegadas a mi cargo, que respondan a los requerimientos para lograr las metas de la empresa.

Con lo anterior se colaboró en fortalecimiento del bienestar con respecto a tener los requisitos básicos de S.G.C., como revisar formularios de planificación y auditorias, habiendo logrado con esto los objetivos de la práctica, es importante hacer sentir al personal parte integral de la empresa donde se cumplen sólo las metas de esta con la seguridad de los trabajadores permitiendo un ambiente laboral idóneo.

### **Recomendaciones**

Sería recomendable hacer más extensas las prácticas laborales, en diferentes empresas, para que el estudiante se enfrente a diferentes ambientes laborales y diferentes necesidades y problemas en su profesión; las empresas éticas y responsables ayudan a construir una reputación sólida para la empresa, mediante la interacción de los clientes, empleados, inversores y otras partes tuvieron tendencia a confiar y preferir hacer negocios con empresas que demuestran un comportamiento ético y una responsabilidad social.

Las prácticas empresariales proporcionan una ventaja competitiva en el mercado; ya que las empresas que se comprometen con la sostenibilidad, la calidad, la innovación y el respeto por los derechos humanos pueden diferenciarse de sus competidores y atraer a un público más amplio; ya que nos permite un mayor desarrollo profesional, y personal en el ámbito laboral mediante el fomento de la innovación y crecimiento sostenible, al adoptar enfoques responsables en áreas como la gestión de recursos, la eficiencia y dinámica organizacional y el uso de tecnologías, dentro de las empresas que pueden reducir costos, mejorar la eficiencia operativa y generar nuevas oportunidades de negocio.

### Referencias bibliográficas

- Ecdisis Estudio. (2022). *¿Qué es SAP? Ecdisis Estudio*. <https://ecdisis.com/que-es-sap/>
- ESAB (s.f). Historia de West Arco. <https://www.westarco.com/westarco/sp/about/history/historia-westarco.cfm#:~:text=1956%20Fue%20fundada%20en%20Colombia,el%20nombre%20de%20Electromanufacturas%20S.A.>
- ESAB (s.f). *Política global de gestión ambiental, salud y seguridad en el trabajo (EHS)*. West Arco.[https://esab.com/co/sam\\_es/about/environment/esab-ehs-policy/](https://esab.com/co/sam_es/about/environment/esab-ehs-policy/)
- Galiana, P. (2022, 2 mayo). *GUÍA: ¿Qué es SAP y qué soluciones ofrece?*. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-para-que-sirve-sap-management/>
- Galviz, G. (2016). Calidad en la gestión de servicios. <https://studylib.es/doc/6105871/calidad-en-la-gesti%C3%B3n-de-servicios>
- HUB Business Park. (s. f.). *Description*. ESAB. <https://521hub.com/en/node/164>
- Las Empresas. (2021). *Información de Soldaduras West Arco SAS*. <https://www.lasempresas.com.co/bogota/soldaduras-west-arco-sas/>
- López Cabrales, Á; Valle Cabrera, R. & Pasamar Reyes, S. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Editorial UOC. <http://dspace.urbe.university/home/handle/123456789/70>
- Organización Mundial del Comercio (OMC), (s. f.). *Los acuerdos comerciales regionales y la OMC*. [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/region\\_s/scope\\_rta\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/region_s/scope_rta_s.htm)
- Quiroa, M, (2022). Transacción. <https://economipedia.com/definiciones/transaccion.html#:~:text=Una%20transacci%C3%B3n%20es%20un%20acuerdo,una%20cantidad%20monetaria%2C%20denominada%20precio.>
- Sánchez Galán, J. (2022). *Acuerdo comercial*. <https://economipedia.com/definiciones/acuerdo-comercial.html>
- Sumup (s. f.). *Orden de compra - ¿Qué es una orden de compra?* <https://sumup.es/facturas/glosario/orden-de-compra/>