

**INFORME PRACTICA EMPRESARIAL AREA ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA NA REPRESENTACIONES**

Manuela Loaiza García

Asesor de Práctica:

Néstor Raúl Gamboa Ardila

Cooperadora:

Nora Elena Arboleda Piedrahita

Agencia:

NA REPRESENTACIONES

Octavo Semestre

Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás Medellín

Medellín - Antioquia

2021

Introducción

Con el presente proyecto se pretende dar a conocer mi labor desempeñada como practicante de la carrera de Negocios Internacionales en la empresa NA REPRESENTACIONES, oportunidad en la cual doy cumplimiento a las actividades delegadas en dicho cargo de auxiliar administrativa por medio de mis conocimientos adquiridos a lo largo de mi periodo académico universitario, aportando así experiencia a mi desarrollo profesional, capacitando mis habilidades y saberes con el fin de obtener valor agregado al finalizar dicha práctica, la cual permitirá desenvolverse con mayor destreza en el mundo laboral.

Además, se pondrá en contexto la estructura organizacional, objetivos, diagnósticos, marco teórico, metodología, análisis, plan de acción, resultados y conclusiones que durante el periodo de prácticas respaldan de esta manera qué apporto con mis conocimientos y que en parte contribuyó en el mejoramiento y en buen nombre de la empresa.

Justificación

La práctica profesional es la primera oportunidad que le permite a los estudiantes ampliar su formación académica y fortalecer sus competencias de manera profesional, incrementando así la posibilidad de enfrentarse al campo de ocupación en el cual se desempeñara.

El proyecto se llevará a cabo durante el segundo semestre de 2020 en la empresa NA REPRESENTACIONES con el personal encargado del área de almacenamiento, bodegaje y logística de la empresa, llevando a cabalidad mis deberes y compromisos asignados de manera óptima para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por otro lado, la Universidad Santo Tomás se ve beneficiada ya que, al lograr capacitar y aportar la experiencia al estudiante en la formación profesional y humana para su desarrollo integral en el medio social, ésta podrá alcanzar un mayor reconocimiento como universidad de alta calidad en la formación de los estudiantes.

Identificación de la agencia

La empresa NA REPRESENTACIONES del municipio de La Estrella Antioquia desarrolla su proyecto hace 8 años; como franquicia de AVIATUR S.A.S en la prestación de servicios de agencia turística y ejercen un segundo proyecto como comerciantes bajo el enfoque del e-commerce asociados a la empresa TRIIDY SOFT S.A.S compañía de software.

Cuentan con un amplio portafolio de productos con el fin de que el cliente encuentre en un solo lugar todo aquello que necesita tanto vacacional como en salud, bienestar, cuidado persona, fragancia, belleza y nutrición. Buscando así satisfacer las necesidades de los clientes particulares y a clientes de los cuales la empresa es proveedora. Tras la experiencia de 8 años la empresa ha logrado posicionamiento local por su gran trayectoria y precios cómodos. De esta manera, las prácticas empresariales en el área administrativa siguen los parámetros otorgados por la Universidad ya que se ponen en práctica el conocimiento adquirido en la carrera universitaria, aplicando conocimientos administrativos, gestión de ventas, coordinación de compras, apoyo en el control de gestión.

Misión según la empresa NA REPRESENTACIONES es:

Somos una empresa enfocada en la prestación de servicios tanto turísticos como comerciales, comprometidos con el cliente, ofreciendo productos y servicios distinguidos por su valor agrado con el fin de brindar soluciones mediante un servicio de alta calidad.

Visión según la empresa NA REPRESENTACIONES es:

Ser un equipo reconocido como emprendedores, responsables y con iniciativa, sentido de superación y pertenencia, pero también competentes en el entorno.

Objetivos del informe

Objetivo General

Ejercer mi cargo de practicante de Negocios Internacionales como auxiliar administrativa directamente con el personal del área de almacenamiento o bodega, pues se encarga de llevar un seguimiento constante de los insumos que están en existencia, así como de aquellos que es necesario adquirir, reemplazar o agregar, principalmente y trabajar mano a mano con el equipo de logística de la empresa.

Específicos

- Recibir, verificar e ingresar la documentación y la mercadería que debe resguardarse en la bodega.
- Empacar, embalar, marcar, rotular, unitarizar y consolidar la mercancía y/o carga según requerimientos de los clientes y métodos.
- Almacenar y controlar la mercadería que ingresa de acuerdo con el código establecido.
- Llevar al día el control de inventario (organizar, ubicar y registrar) materiales, insumos y suministros de todos los estantes que posee la bodega según métodos y normativa.
- Elaborar de manera periódica informes, actas de recepción y entrega de todo lo que entra y sale de la bodega.
- Elaborar informes de las labores realizadas según lo establecido por la jefatura respectiva.

Diagnóstico

Para la elaboración del diagnóstico en la empresa NA REPRESENTACIONES se implementó la recopilación de base de datos y estadísticas que nos permitieran construir un plan estratégico como guía para el buen desarrollo de la razón de ser de la empresa.

Por medio de este proceso los miembros y personal laboral de la empresa prevén los posibles escenarios y panoramas, tanto económicos como funcionales, que impacten estratégicamente en la toma de decisiones, es por ello que la planeación se convierte en una herramienta fundamental para la sostenibilidad a largo plazo de la empresa; involucrando así factores internos y externos, como lo es el control quien juega un papel de vital importancia en la planeación permitiendo detectar y corregir ineficiencias que impidan el correcto desarrollo de los objetivos.

Por esta razón para el efectivo desarrollo del diagnóstico se toma como referencia el Modelo de Goodstein, Nolan y Pfeiffer referido a la Planeación Estratégica Aplicada; y a continuación se muestran cinco (5) principios del pensamiento complejo: sistémico, retroalimentación, autonomía/dependencia, estrategia situacional y caórdico. Posteriormente, a través de la discusión de resultados, se toman dichas bases teóricas para confrontar la inclusión de los Principios del Pensamiento Complejo en los modelos antes mencionados y, finalmente, se presentan las conclusiones generadas del estudio.

Por otro lado, la empresa TRIIDY SOFT S.A.S compañía de software, posibilita adentrar la empresa en el mundo de los negocios electrónicos (ecommerce), brindando herramientas en el marketing y venta de productos o servicios de los cuales la empresa ofrece a su público objetivo.

Marco Teórico

Debido a las circunstancias por la cuales las sociedades están atravesando en este momento, hace que la metodología de trabajo cambie de presencial a una modalidad virtual en la cual el comercio electrónico se convierte en el mejor aliado a la hora de interactuar con el mundo del comercio.

Originalmente la expresión “comercio electrónico” o e-commerce, tenía como significado la “compra electrónica” o la “venta en línea”. Con el transcurso de los años y considerando el rápido avance tecnológico se tiene las siguientes definiciones:

- “Comercio electrónico es el proceso de comprar y vender bienes y servicios electrónicamente, mediante transacciones a través de Internet, redes y otras tecnologías digitales.” [LAUDON, 2002:25]

- “Definimos el comercio electrónico como el uso de las computadoras para facilitar todas las operaciones de la compañía. Muchas de las operaciones son internas: se realizan dentro de la empresa, en las áreas funcionales de finanzas, recursos humanos, servicios de información, manufactura y mercadotecnia. Otras operaciones implican las interfaces de la empresa con los ocho elementos del entorno” [McLEOD, 2000:56]

Cabe hacer notar, por una parte, que si se entiende al comercio electrónico simplemente como la venta en línea, se estaría diciendo que se hace la compra/venta de productos y servicios, pudiendo ser estos productos físicos o digitales, haciendo uso de las denominadas teletiemendas.

Ahora bien, si se considera al mercado, el comercio electrónico puede entablar relación no solo con clientes sino con proveedores, inversores, competidores y otros que darán lugar a

realizar diferentes formas de intercambio de productos y servicios; y también a considerar otras opciones de búsqueda y compra de estos (Murillo, 20018)

Metodología

Otra herramienta metodológica implementada será la video conferencia la cual es una “comunicación a distancia entre dos o más personas, que pueden verse y oírse a través de una red” (Real Academia Española, s.f) en las cuales se hablará del cumplimiento a cabalidad del estudiante a los deberes asignados por la jefe a cargo, así también, considerarlo un espacio para corrección, sugerencias y recomendaciones que mejoren el desarrollo de los objetivos planteados como practicante.

Las redes sociales definidas según la Real Academia Española, (s.f) como un:

Servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que puedan interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o videos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.

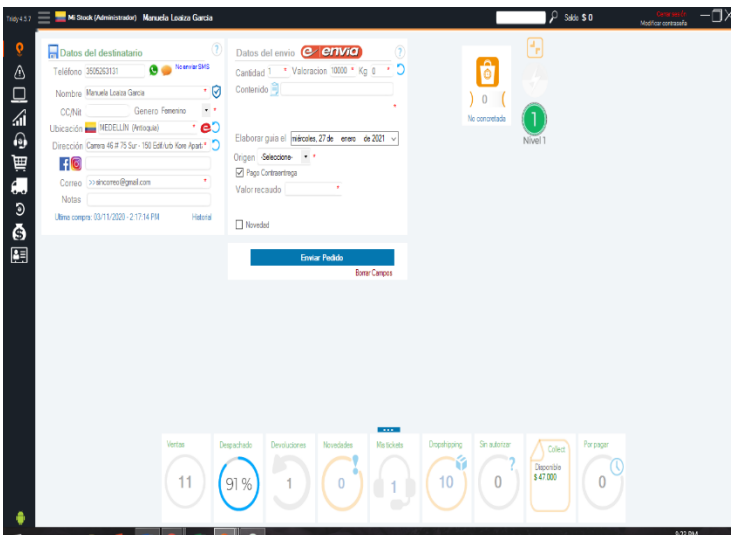
Las redes sociales con las que se trabajará serán Facebook, Instagram, landing page, shopify, hotmart las cuales se crearon para la difusión de los contenidos creados como imágenes, videos o documentos, con objetivo publicitario el cual será útil para ofrecer los servicios y/o productos del portafolio de la empresa.

La Creación de contenidos es un término que en marketing digital significa “producir textos, artículos, imágenes, videos, audios (o cualquier combinación de formato),

que ofrecen información entretenimiento, y cumplen objetivos particulares de atracción de tráfico web y clientes potenciales”. (Workana, 2016, párr. 1). Herramienta que será implementada para la creación de las imágenes que se publicaran en las redes sociales, los videos para las capacitaciones, entre otros materiales que sean necesarios para abordar los temas planteados desde la modalidad de la virtualidad.

Resumen de la practica

Cargo desempeñado: Auxiliar administrativa



✓ Plataforma Triidy Ecommerce

Software que permite controlar, gestionar y almacenar base de datos (clientes, proveedores, productos, ventas, despachos, inventarios en tiempo real), además permite ofrecer servicio contraentrega para los despachos de productos locales y nacionales, para ello cuenta

con transportadoras aliadas como lo son Envía y Servientrega. Gracias a esta plataforma podía suministrar información de vital importancia para el registro e informes periódicos de las estadísticas del flujo en general que se realizaba en la bodega.





✓ Ordenes de pedidos y despachos

La orden de pedido se realizaba diariamente, por medio de la plataforma Triidy donde se exportaba el listado de solicitudes de ventas a despachar y así proceder al embalaje (bajo la normativa de la empresa) según los rotulos y relaciones de guías asignadas, por último, asignar la recogida por parte de las transportadoras

(Envía o Servientrega) para culminar el día con la entrega de paquetes a dichas entidades; el área de logística coordina la efectiva entrega al cliente final, para declararlo como venta efectiva sin dejar a un lado el seguimiento posventa y de esta manera fidelizar al cliente.



Triidy 4.5.7 Mi Stock (Administrador) Mariuella Loiza Garcia Saldo \$0

Configuración Dropshipping

Buscar Proveedor -Todos- Categoría -Todos- Buscar

Producto ?

Producto	Costo	Venta	Proveedor
POLO GRIS OSCURO S	\$ 20.000	14	Productos de Lupo Al...
crocs band menta	\$ 48.000	98	CONTRAENTREGA...
Crocs Escarcha Navy	\$ 52.000	99	CONTRAENTREGA...
CROCS LITE navy-FUCSIA	\$ 70.000	197	CONTRAENTREGA...
CROCS LITE navy-menta	\$ 65.000	65	CONTRAENTREGA...
Crocs Lite TORNASOL ROJA	\$ 70.000	299	CONTRAENTREGA...
ARO LUZ SELFIE TIKTOK	\$ 38.000	50	Almacenes Denuuevo
Body Gym 3 en 1	\$ 35.000	196	Almacenes Denuuevo
Bombillo Led Mata Zancudos Insecto...	\$ 16.000	131	Almacenes Denuuevo
CHANCY AS NIKE IMPORTADAS	\$ 45.000	500	CONTRAENTREGA...

DROPSHIPPING

Productos asociados

Producto	Costo	Venta	Proveedor
Body innovation masajeador inf...	\$ 47.000	\$ 87.000	Triidy BOGOTA
CINTURILLA NEOPRENO	\$ 31.500	\$ 58.500	CRECEL
Gel Crema x 500gr	\$ 35.000	\$ 57.000	INVERSIONES...
Keto Cafe Verde x 200gr	\$ 19.500	\$ 59.500	INVERSIONES...
Masajeador Con infrarrojo	\$ 47.000	\$ 97.000	Triidy BOGOTA
masajeador relax tone	\$ 40.000	\$ 0	Triidy BOGOTA
mini articulo cuidado personal	\$ 8.500	\$ 0	Triidy
Polimero vante magica	\$ 16.500	\$ 0	Triidy
Skin Body Masajeador	\$ 0	\$ 106.000	Mi Stock
SkinFit Pro	\$ 41.000	\$ 0	Triidy



✓ Creación de contenido (marketing)

Espacio para producir textos, artículos, imágenes, videos, audios (o cualquier cualquier combinación de formato), que ofrecen información o entretenimiento, y cumplen objetivos particulares de atracción de tráfico web y clientes potenciales.

Con el propósito de la creación de publicidad de ofertas comerciales en las plataformas de ventas como lo son Facebook, Instagram, Landing page, Shopify, Hotmart, con el fin de generar un incremento del público objetivo.



✓ Capacitaciones y Videoconferencias

Con la finalidad de las capacitaciones es ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa. Asimismo, la capacitación es fundamental a la hora de mantener a los empleados al día con respecto a lo último en el uso de herramientas y tecnologías relacionadas con su área de desempeño.



Hablemos del futuro del ecommerce

Andrés Hernández CEO Triidy | Arley Patiño COO Triidy

f LIVE

24 Julio
6 pm
@TriidySoft

¡Únete!



Plan de Acción y Resultados de la Practica

Tabla 1

Meta	Nombre del indicador	Indicador de gestión	Fuentes de verificación
10 Desempeño laboral en el área de bodega	Deberes y compromisos realizadas	Desempeño laboral realizado*100/10 semanal Deberes y compromisos programadas	Cuaderno de práctica, calendario de asignación de tareas
12 Elaboración de informes	Informes (inventarios, ventas, suministros, contabilidad, estadísticas proveedores)	Informes quincenales, actas de recepción realizados*100/12 Elaboración de informes programados	Excel, plataforma Triidy, plataformas virtuales
9 Capacitaciones Triidy e-commerce	Capacitaciones realizadas	Capacitaciones realizadas*100/9 capacitaciones programadas	Plataforma Triidy, capacitaciones virtuales, grabaciones
4 Planeación de estrategias	Planeación de estrategias (mercadeo) realizadas	Planeación de estrategias para la realizada*100/ 4 Planeación de estrategias (mercadeo) programadas.	Nuevo proyecto, grabaciones de las reuniones virtuales con la cooperadora
5 Video conferencias	Video conferencias realizadas	Video conferencias realizada *100/ 5 Video conferencias programadas	Grabación de video conferencias jefe a cargo.
12 Creaciones de contenidos para las redes sociales	Creaciones de contenidos realizadas	Creaciones de contenidos realizadas*100/ 12 Creaciones de contenidos programadas	Imágenes, videos, publicidad.

Tabla 2

ACTIVIDADES	Mes 1-2 / Semana				Mes 3-4 / Semana				Mes 5-6 / Semana				
✓ Planeación de estrategias para el área de bodega	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	
✓ Elaboración de informes	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
✓ Capacitaciones Triidy e-commerce	X	X	X		X	X	X			X	X	X	
✓ Planeación de estrategias (marketing)	X	X			X					X			
✓ Video Conferencias	X	X				X				X	X		
✓ Creación de contenido para las redes sociales	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X

Conclusión del Informe

Puedo concluir que a lo largo del periodo de prácticas puede enfrentarme a desafíos que ayudaron a fortalecer mis habilidades como profesional dando así resultados eficientes en mi desempeño y cumplimiento con el cargo asignado.

El ser partícipe como auxiliar administrativa, potencializo mis conocimientos, adquiriendo destrezas que aportaran al correcto cumplimiento de mis deberes y compromisos bajo la supervisión y capacitación del personal especializado en dicha área, logrando así, desarrollar un trabajo unificado entre las diferentes partes que conforman la empresa teniendo siempre presente nuestro objetivo que permitiera masificar, fidelizar y satisfacer al cliente final, cuyo resultado permita el posicionamiento, crecimiento y reconocimiento de nuestra ardua labor reflejada como líderes empresariales.

Por otro lado, la posibilidad de especializarme por medio de capacitaciones en el mundo del comercio electrónico, identificando el potencial de la virtualidad, la importación de expandirse a nivel global, los diversos beneficios que la empresa posee a la hora de dedicarse al comercio, ampliando así su manera de gestionar y crear negocios al estar presentes en el mundo digital.

Referencias

AHPRA (2014, March). Social Media Policy. Disponible en:
<https://www.ahpra.gov.au/news/2014-02-13-revised-guidelines-code-and-policy.aspx>

Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación* (Electrónica ed.). México. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/0.htm>

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionaria del Español*. Obtenido de Red Social:
<https://dej.rae.es/lema/red-social>

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Video conferencia: <https://dle.rae.es/videoconferencia>

Workana. (2016). *Workana*. Obtenido de Glosario, marketing :
<https://www.workana.com/i/glosario/creacion-de-contenidos/>