

**INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES EN LA EMPRESA TORNILLOS
Y PARTES PLAZA S.A.**

JOHAN ALBERTO VARGAS FORERO

**Informe final de prácticas presentado para optar por el título de Profesional en
Negocios Internacionales**

Tutor

Gabriel Ospina

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2021

Agradecimientos

En primera medida agradezco a mis padres por ofrecerme un apoyo incondicional durante todo el transcurso de mi carrera profesional, ya que gracias a ellos y a su soporte en todas y cada una de mis decisiones que me permitieron llegar a realizar mis prácticas profesionales que me brindaran la oportunidad de culminar mis estudios universitarios.

A la empresa Tornillos y Partes Plaza S.A. por haberme brindado la oportunidad de llevar a cabo este importante proceso y permitirme adquirir la experiencia que me permitirá iniciar mi carrera profesional en el mundo laboral. Por haber confiado en mis capacidades para desarrollar las actividades correspondientes y explorar desarrollar nuevas competencias que complementaran mi perfil profesional.

Y a la universidad Santo Tomás y a los docentes de la facultad de Negocios Internacionales por ser mi guía en todo este progreso en los recientes años y que fueron quienes se ofrecieron a brindarme la formación necesaria, tanto profesional como humanista que todo un estudiante requiere en su formación académica.

Resumen

En el siguiente informe se hará evidencia de la experiencia y el aprendizaje adquirido en el proceso de aplicación de las prácticas profesionales mediante un contrato de aprendizaje establecido en la empresa Tornillos y Partes Plaza S.A, la cual está ligada al proceso de importaciones de productos de la industria metalmecánica y de la construcción a nivel nacional.

De esta forma se manejó un contacto directo con el proceso de compras a proveedores extranjeros y se adquirió la experiencia necesaria para aprender paso a paso de los procesos de importación bajo los indicadores, operaciones y objetivos de la empresa.

Por lo tanto mediante el manejo de un plan de mejora que tiene como objetivo el optimizar e incluso reformar un procedimiento dentro de las actividades de una empresa desde el punto de vista de un estudiante, hacia la finalidad de buscar un valor agregado enfocado en ofrecer apoyo a un área o departamento determinado, demostrando como es importante bajo una propuesta de mejora que surge a partir de las actividades empleadas durante el tiempo de trabajo.

Abstract

The following report will show evidence of the experience and learning acquired in the process of applying professional practices through an apprenticeship contract established in the company Tornillos y Parte Plaza SA, which is linked to the process of importing products from the industry metalworking and construction nationwide.

In this way, direct contact with the purchasing process from foreign suppliers was managed and the necessary experience was acquired to learn step by step of the import processes under the indicators, operations and objectives of the company.

Therefore, by managing an improvement plan that aims to optimize and even reform a procedure within the activities of a company from the point of view of a student, it offers to seek added value focused on how to support a certain area or department is important under a proposal based on the activities used during working time.

Introducción

Para un estudiante universitario la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales le permite encontrar un punto de vista de lo que consiste convivir, adaptarse y cumplir en un entorno laboral en el que sea capaz de demostrar sus conocimientos y habilidades que adoptó durante toda su formación profesional y es que gracias a la preparación relacionada en temas de importaciones se logró ofrecer un apoyo y seguimiento a todas y cada una de las actividades realizadas en esta área.

Y en este sentido para un estudiante construir su experiencia en una empresa le brinda muchos beneficios al desarrollar su profesión, para un futuro acceder al ámbito laboral que de la misma manera se encuentra relacionada con la carrera de Negocios Internacionales.

Por esta razón y teniendo en cuenta un proceso como es la gestión y coordinación de procesos en el ejercicio de administrar la actividad del comercio exterior relacionado en la importación de mercancías, se toma en cuenta la labor de dar apoyo en esta área donde la función del departamento de importaciones trabaja con el fin de instaurar y mejorar las estrategias que han posicionado a la empresa Tornillos y Partes Plaza S.A en el mercado colombiano.

Contenido

1.	Informe final de la Práctica Empresarial: La empresa	7
1.1	Aspectos Generales	7
1.1.1	Misión, Visión y Valores	7
1.1.2	Ubicación Geográfica	8
1.1.3	Estructura Organizativa	8
1.1.4	Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	10
1.1.5	Justificación del cargo al interior de la organización	10
2.	Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	12
2.1	Planteamiento central del informe de prácticas	12
2.2	Limitaciones y Alcances del Trabajo de Prácticas Profesionales	12
2.3	Objetivos	14
2.3.1	Objetivo General	14
2.3.2	Objetivos Específicos	14
2.4	Propuesta de mejora	15
3.	Seguimiento Practica Profesional	18
3.1	Programación y actividades realizadas en la organización	18
3.1.1	Objetivos, funciones, alcance	19
4.	Conclusiones	21
5.	Referencias	22

1. Informe final de la Práctica Empresarial: La empresa

1.1 Aspectos Generales

Tornillos y Partes Plaza S.A. es una compañía cuyo objetivo principal consiste en la fabricación, importación, compra, venta y distribución de tornillos, tuercas, repuestos y en general todos los elementos y partes metalmecánicas a fines para todo tipo de industria.

Por lo tanto lo que ofrece esta empresa en su actuar en el mercado se puede reconocer por ser capaz de resolver las necesidades de sus asociados de negocio al cumplir con los requerimientos establecidos por los sistemas de gestión implementados, por lo que de esta forma logra demostrar su posición en el sector comercial como una de las empresas que cuenta con el conocimiento y manejo de todo tipo de fabricaciones y comercialización de elementos, herramientas y partes para la industria metalúrgica.

“Este crecimiento se ha visto sustentado con la creación y apertura de diferentes puntos de venta, no sólo a nivel local, sino a nivel nacional. Con cubrimiento sectorizado hacia el norte del país, abarcando más del 60% del territorio nacional” (Tornillos y Partes Plaza S.A, 2020)

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión

Ser la primera opción del mercado con nuestro portafolio en tornillos, generando valor s nuestros clientes, proveedores, accionistas y empleados. Así como ser el distribuidor líder reconocido por su excelencia y calidad en sus productos y servicios, con la mayor

diversidad en tornillos y una división de herramientas con las marcas más reconocidas del mercado.

Visión

Seguir creciendo en el posicionamiento de nuestra marca en el sector ferretero, específicamente en la importación y comercialización de nuestros productos para la fijación de infraestructuras y partes metalmecánicas, además de todo tipo de herramientas para la industria, aportando bienestar y tranquilidad a todas las partes interesadas; gracias a la colaboración de todo el talento humano que trabaja arduamente para lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

1.1.2 Ubicación Geográfica

La empresa Tornillos y Partes Plaza S.A. cuenta actualmente con una gran diversidad de sedes a nivel nacional, con presencia en las principales ciudades del país como son Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali y Barranquilla.

Así mismo la sede principal se encuentra ubicada en la localidad de Los Mártires conocida como la sede de Paloquemao. Dirección Cr 25 No. 13-77, Bogotá D.C

1.1.3 Estructura Organizativa

Esta compañía en su estructura organizacional se encuentra liderada por la asamblea general el cual el señor Luis Aparicio es quien desempeña el cargo de gerente general y socio fundador de la compañía.

De esta manera la empresa se encuentra organizada de forma que bajo la dirección de la asamblea general el cual se encarga de tomar las decisiones, así como ejecutar las metodologías y objetivos de cada área en la empresa; teniendo en cuenta que a partir de

En este ámbito la ubicación dentro de la organización del aprendiz se encuentra bajo la dirección del coordinador de importaciones quien es el jefe directo del practicante durante el periodo establecido en el contrato de aprendizaje firmado por el estudiante.

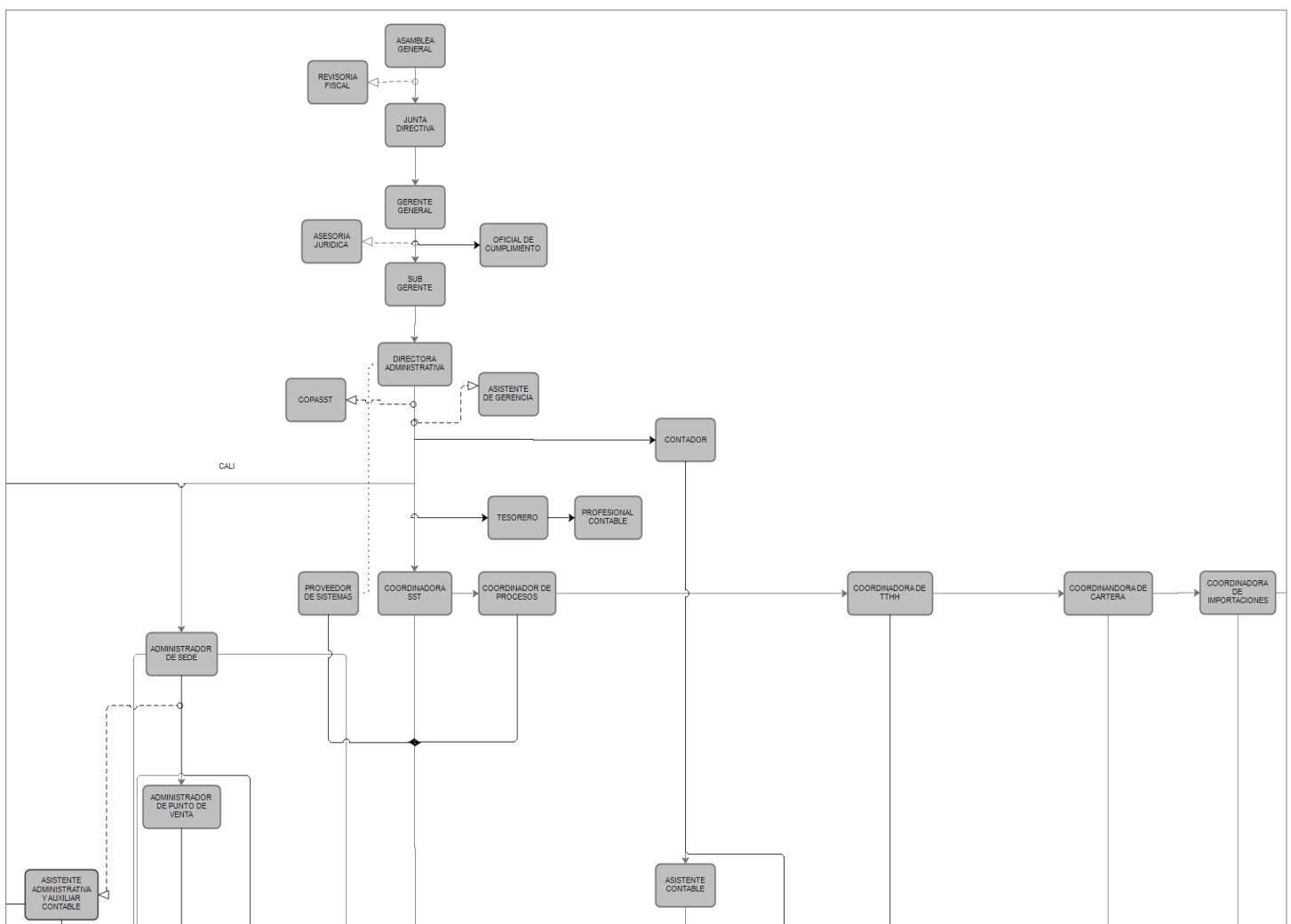


Figura 1. Estructura corporativa Tornillos y Partes Plaza S.A (2019)

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica se desarrolla en la oficina central de la empresa el cual funciona como sede principal de todas las operaciones, actividades de compra, prestación de servicios y gestión administrativa que se realizan en el país, con respecto a la unidad en donde se desarrolla el cargo de aprendiz en formación o practicante fue realizada en el departamento de importaciones en donde se ofrece apoyo tanto a la coordinadora de importaciones, como al auxiliar de compras internacionales,

1.1.5 Justificación del cargo al interior de la organización

El departamento de importaciones y más específico el área de compras internacionales la cual es la encargada de ser el centro de gestión y control de las compras internacionales de la compañía, así como de realizar las negociaciones, cotizaciones y manejo de contactos con los proveedores del exterior. Es por esto que se necesita en gran medida un acompañamiento constante para realizar la operatividad de forma diaria sin que tenga interrupción alguna.

Por tal motivo el hecho de formar parte de este departamento como aprendiz permite a afianzar los conocimientos previamente adquiridos gracias a las enseñanzas que fueron brindadas por la universidad, en donde se ofrece un punto de vista de un mundo globalizado y de cómo funciona el comercio exterior en la actualidad.

1.1.5.1 Análisis DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• El conocimiento, la experiencia y el posicionamiento en el mercado. • Gran variedad de productos. • Cantidad de Tiendas ubicadas estratégicamente en las principales ciudades del país.	• No se alcanza un interés en los trabajadores para interiorizarse en los objetivos comunes de la empresa. • No se cumple con ofrecer los tiempos establecidos de entregas. • Presenta un portafolio de precios que no llega a ser de los más bajos en toda su gama de productos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Satisfacción del cliente con productos, servicio e infraestructura. • Se requiere estudiar nuevas formas de fortalecer la imagen corporativa. • Se ofrece como una empresa de retail que es ampliamente reconocida en el país.	• Un frecuente cambio de necesidades de los clientes • Un aumento de competencia, directa o indirecta constante en el sector metalmecánico. • Ingresos que pueden verse afectados por cambios en ciclos económicos.

2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas

Para este plan de mejora se realizara un proyecto que busca la reestructuración del proceso de generación de certificados de calidad que provee la empresa a sus clientes directos, este plan busca replantear la gestión de este proceso por medio de una nueva gestión organizativa que evite todo tipo de reproceso, demoras y fugas de información que permitirán una gestión mucho más eficiente, coordinada y específica para las conformaciones internas de las solicitudes de certificados.

Este proyecto se llevara a cabo mediante reuniones e instancias dirigidas al coordinador de procesos así como al auxiliar de importaciones de la empresa, quienes estudiarán las ideas y propuestas del proyecto tal como se quiere implementar teniendo en cuenta las falencias ya existentes en cada una de las áreas implicadas en este procedimiento, así como la base de cada una de las solicitudes las cuales son realizadas por las diferentes sedes y bodegas que tiene la empresa ubicadas en distintas ciudades alrededor del país.

2.2 Limitaciones y Alcances del Trabajo de Prácticas Profesionales

Una de las limitaciones que se pueden presentar en el desarrollo de trabajo de prácticas que se pueden identificar desde el aprendizaje, conocimiento y observación dentro de la empresa está fundamentado en el poco alcance que tienen las decisiones internas de cada área de trabajo, teniendo en cuenta de que existe un formato que no se encuentra actualizado y que carece de información y una guía necesaria que es requerida en muchos de los requerimientos que realizan diariamente.

Por lo tanto esto se ve reflejado en cada una de las solicitudes que se realicen internamente en la empresa, en este caso en la petición de certificados los cuales son efectuados a diario y para cada una de las ventas realizadas a todos los clientes que tiene la empresa, por otra parte existe un procedimiento de solicitud de certificados que actualmente se maneja en la empresa.

Imagen 1. Solicitud de certificados de calidad GL-CI-FR-14 V01

		SOLICITUD DE CERTIFICADOS		CODIGO: GL-CI-F-14	
				ACTUALIZACION: 17/11/2020	
				VERSION: 01	
SOLICITANTE:		JOSE BEJARANO			
N° PEDIDO O FACTURA		2079316		SUCURSAL	
CLIENTE		TECMO		ARGELIA	
				FECHA	
				5/7/21 0:00	
				FECHA	
ITEM	SAP	DESCRIPCION	MARCA	N° DE IMPO	LOTE
1	8456	TOR HEX ASTM A 490 A490 NEGRO 1 X 2 1/4	TDF	005-16	5101348
2	8470	TOR HEX ASTM A 490 A490 NEGRO 1.1/8 X 3	PW	270-15	615086034
3	8474	TOR HEX ASTM A 490 A490 NEGRO 1.1/8 X 4	F	PO 038-17	617009
4	42605	TUERCA HEXAGONAL ASTM A563 GRADE DH NEGRA 1.1/8-7	FW	064-18	C18100742
5	44897	ARAN PLANA F-436 NEGRA 1	LWQD	0016-20	19604299
6	44898	ARAN PLANA F-436 NEGRA 1.1/8	S	016-20	E19604299
7		#N/A			
8		#N/A			
9		#N/A			
10		#N/A			
11		#N/A			
12		#N/A			
13		#N/A			
14		#N/A			
15		#N/A			
16		#N/A			
17		#N/A			
18		#N/A			
19		#N/A			
		#N/A			
		#N/A			
Elaboro: Aldo Jimenez - Auxiliar de importaciones		Reviso: Henry Gastiel - Coordinador de procesos		Aprobo: Gloria Aparicio - Directora Administrativa // Luis Aparicio _ Gerente General	

Fuente: Tornillos y partes Plaza S.A (2020)

En este punto se pueden empezar a evidenciar las limitaciones encontradas en las actividades que se realizan a diario, ya que de aquí se desprende la información necesaria para la generación de los certificados mencionados; pero que consta de la relación de datos relevantes para completar la petición con la problemática de que las sedes o bodegas que lo realizan no siempre cuentan con estos, tales como:

- Código y descripción de la mercancía.
- Marca del producto.
- Numero de importación de la cual procede esta mercancía.
- Número de lote procedente de la caja despachada.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Analizar la fuga de información frente al proceso de ingreso de mercancías de importación que se presenta en el procedimiento de solicitud de certificados de los productos vendidos con el fin de que sea mucho más eficiente la gestión de entrega de certificados en la empresa a los clientes directos.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar y optimizar los procesos llevados a cabo en el manejo de inventario de forma manual sabiendo que se está generando un retraso en la entrega de los certificados a los clientes directos.
- Implementar una base de datos que sea dinámica y que permita relacionar la información ya existente que proviene de los proveedores de la empresa para evitar

la fuga de información y que esté conectada junto al sistema interno junto con las plantillas de todos los productos que se manejan.

- Se busca generar una matriz en la cual tenga inmersa toda la información relevante que se requiere para la generación de un certificado de calidad de un producto por medio de un programa de costos, marca del producto y numero de importación de la mercancía importada.

2.4 Propuesta de mejora

Actualmente en Tornillos y Partes Plaza no se tiene estipulada una normatividad ni tampoco un diagrama de procesos completo y organizado en lo que se refiere a la generación de certificados de calidad que provee la empresa a cada uno de sus clientes directos, partiendo del hecho de que se toma la definición como “La certificación de calidad es el resultado de un proceso en el que se acredita que un producto o servicio se ajusta a las características de la norma que se ha tomado como referencia” (Tornillos y Partes Plaza S.A, 2020)

Es por esto que se busca replantearle a la empresa por medio de una matriz que contenga una base de datos actualizada cuyo objetivo sea el depositar la mayor cantidad de información necesaria para realizar una solicitud de certificados correcta y que permita relacionar la información adecuada para este procedimiento. (Imagen. 2)

Ya que por ejemplo se conoce que para los datos referentes al número de lote y el número de importación de la mercancía a entregar, el vendedor encargado de la operación validara previamente con el área de bodega y alistamiento la información correspondiente.

Imagen 2. Formato programa de costos mercancía importada

[illegible]

Fuente: Elaboración propia.

También es importante mencionar que se establece que el tiempo máximo para la entrega correspondiente a certificados de calidad será de 72 horas hábiles o lo que es igual a 3 días hábiles desde el momento que se inicia la solicitud al departamento de importaciones.

3. Seguimiento Practica Profesional

3.1 Programación y actividades realizadas en la organización

Durante todo el periodo de ejecución de las labores y actividades establecida para el aprendiz se encuentra en gran mayoría la gestión de solución a peticiones de generación, revisión y envió de certificados de calidad provenientes de los proveedores de la empresa.

Esta instancia consiste en que dependiendo de la sede que requiera algún certificado una vez concedida la venta sea es enviada al departamento de compras internacionales en donde el practicante es quien realiza la gestión de búsqueda y envió para su posterior revisión.

No obstante toda solicitud de certificados de calidad de producto es iniciada por el personal del punto de venta o personal de bodegas teniendo en cuenta de que no es iniciada por el cliente, efectuando que “toda mercancía que sea alistada, despachada y entregada a clientes industriales deberá contar con sus respectivos certificados al momento de la entrega” (Tornillos y Partes Plaza S.A, 2020).

Imagen 2. Solicitud de certificados incompleta

		SOLICITUD DE CERTIFICADOS		CODIGO: GL-CI-F-14	
				ACTUALIZACION: 17/11/2020	
				VERSION: 01	
SOLICITANTE:		JOSE BEJARANO			
N° PEDIDO O FACTURA		2079941	SUCURSAL	ARGELIA	
CLIENTE		ferreimportadora hma sas	FECHA	5/25/21 0:00	
			FECHA		
ITEM	SAP	DESCRIPCION	MARCA	N° DE IMPO	LOTE
1	33160	ASTM A193 ESP B7 ESP B7 3/4 X 6	G	NO TIENE	NO TIENE
2		#N/A			
3		#N/A			
4		#N/A			
5		#N/A			
6		#N/A			
7		#N/A			
8		#N/A			
9		#N/A			
10		#N/A			
11		#N/A			
12		#N/A			
13		#N/A			
14		#N/A			
15		#N/A			
16		#N/A			
17		#N/A			
18		#N/A			
19		#N/A			
		#N/A			
Elaboro: Aldo Jimenez - Auxiliar de importaciones		Reviso: Henry Gastiel - Coordinador de procesos		Aprobo: Gloria Aparicio - Directora Administrativa // Luis Aparicio - Gerente General	

Fuente: Tornillos y partes Plaza S.A (2020)

Y es en esta situación es en donde se requiere el actuar del practicante ya que para la búsqueda de estos documentos se requiere ciertos datos que son imprescindibles tales como son la marca del producto, ya sea un tornillo o una tuerca de cualquier denominación, así como el número de importación del cual proviene esta mercancía.

3.1.1 Objetivos, funciones, alcance

Durante el periodo en el que fue realizada la práctica profesional cuya duración fue de 6 meses el cual iniciaron a partir del 21 de diciembre del año 2020, se fomentó el aprendizaje del estudiante bajo la intención de que pueda cumplir con una serie de funciones del cual el aprendiz sea capaz de responder ante cualquier circunstancia que se le

presente bajo la tutela de sus jefes inmediatos, teniendo en cuenta que las funciones sean aplicadas a todas las operaciones que sean realizadas con proveedores en el exterior y manejado por el departamento de importaciones.

De esta manera entre las funciones que cumple el practicante durante el tiempo en el que labora en la empresa consisten en:

- Generación y revisión de certificados de calidad de los productos importados.
- Verificación, tabulación y archivo de los contratos de los proveedores del exterior.
- Realización de los formatos de hojas de vida para pago de proveedores del exterior.
- Apoyo en el archivo documental para cada una de las operaciones realizadas en el mes.
- Elaboración, verificación y actualización de los datos correspondientes a los cuadros de consumo del inventario de la mercancía para realizar compras en el exterior.
- Elaboración de los borradores de cotización a proveedores del exterior.
- Ubicación de soportes para culminar el cierre de liquidaciones de cada una de las importaciones.
- Apoyo en labores de archivo en las diferentes áreas de la empresa.

4. Conclusiones

Este plan de mejora implementado desde el punto de vista de un estudiante de Negocios Internacionales ofreció un punto de vista que puede ser utilizado como una mejora en eficacia en algunos ámbitos del área de importaciones que tiene la empresa.

Es por este motivo que al conocer que un proceso de importación requiere un seguimiento y control con el fin de evitar demoras en las actividades presentes en las operaciones comerciales de compra y venta de mercancías específicas, por lo tanto la aplicación de los procesos mencionados en este plan de mejora lograra ejecutar muchas de las actividades con mayor eficacia junto con la atención requerida en todo proceso de importación con el fin de evitar posibles demoras que pueden llevar a pérdidas para la compañía.

Es por este motivo que se buscó implementar un diseño de una base de datos cuya finalidad está implicada en optimizar los procesos llevados a cabo en el manejo de generación, gestión, validación y envío de certificados de calidad que parte desde el departamento de importaciones de la empresa Tornillos y Partes Plaza S.A hacia cada uno de sus clientes directos.

5. Referencias

Tornillos y Partes Plaza (2021). Página principal. Consultado el 15 de Mayo del 2021.

Disponible en <https://www.tornillosypartes.com/>

Tornillos y Partes Plaza (2021). Página principal, quienes somos, misión y visión de la empresa. Consultado el 15 de Mayo del 2021.

Disponible en <https://www.tornillosypartes.com/quienes-somos/>