

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

Informe de Práctica Empresarial en “STF GROUP S.A.”

Sofía Del Pilar Alfaro Parodi

**Informe de Práctica para Optar por el Título de Profesional en Negocios
Internacionales**

Tutor de la Práctica

Henry Giovanny Moran Cuan

Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2021

Dedicatoria

Este paso de mi vida, el cual me llevó a ser una persona más comprometida, dedicada, sabia y capaz va principalmente dirigido a mis papás, María Josefa Parodi Toncel e Ildefonso Alfaro Rodríguez, quienes desde la distancia me apoyaron en cada paso, me animaron durante esos días en los que el mundo abrumba, me hicieron sentir que puedo dar más siempre, que sí, habrá problemas y que quejarse nunca será la solución. Crecí enormemente como persona; por eso este trabajo e incluso este título va para ellos.

Agradecimientos

Sin duda alguna, Dios estuvo presente desde el inicio de estas prácticas hasta el final, me puso en el lugar indicado, con las personas correctas, él sabía todo lo que yo tenía por aprender gracias a esos 6 meses de compromiso con tan grande empresa, por eso estaré eternamente agradecida.

Gracias a mis papás, quienes siempre tenían las palabras correctas para mí, por alentarme y hacerme más fuerte durante esos días en lo que sentía que no podía del estrés y la impaciencia. Y que a pesar de la distancia que nos separa siempre me apoyaron económicamente con lo que necesitara.

Gracias a Leidy Johana Chaín Florez, mi jefe en la empresa STF GROUP S.A, quien me hizo demostrar todo lo bueno de lo que estaba hecha, por enseñarme tanto cada día, por recordarme mis buenas cualidades y motivarme a ser mejor, gracias a ella di mi cien por ciento e incluso me di cuenta de que puedo dar más. Solo ella y yo sabemos todo el arduo trabajo que hicimos, todo el estrés por el que pasamos juntas, y aun sabiendo que cada día se nos venían más cosas encima pudimos con todos los propósitos requeridos por la empresa.

Gracias a la Universidad Santo Tomas por brindarme todos los conocimientos y madurez necesarios para emprender mi vida laboral. Y por último al profesor Henry Moran por permitirme realizar las prácticas en esta empresa.

Contenido

	Pág.
Introducción	12
1. Informe de Practica Empresarial en “STF GROUP S.A.”	13
1.1 Justificación.....	13
1.2 Objetivos	13
1.2.1 Objetivo General.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
2. Perfil de la Empresa	14
2.1 Misión.....	14
2.2 Visión	14
2.3 Valores Corporativos.....	14
2.4 Estructura Organizacional	15
2.5 Ubicación Geográfica.....	16
2.6 Marcas Pertenecientes a la Empresa	17
2.7 Portafolio de Productos por Marcas	18
2.7.1 Studio F	18
2.7.2 ELA.....	19
3. Modelo de Negocio.....	20
4. Cargo y Funciones	20
4.1 Cargo	20
4.2 Funciones.....	21

5. Aportes.....	37
5.1 Aportes de la Empresa a la Formación Profesional del Estudiante	37
5.2 Aportes del Estudiante a la Empresa.....	38
6. Conclusiones.....	39
7. Recomendaciones	40
Referencias.....	41

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional de la empresa	15
Figura 2. Estructura organizacional comercial/tiendas	16
Figura 3. Ubicación geográfica en Latinoamérica.....	16
Figura 4. Portafolio de productos de Studio F.	18
Figura 5. División de productos de Studio F.	19
Figura 6. Portafolio de productos de Ela	19
Figura 7. División de productos de Ela	19
Figura 8. Informe de legalización de facturas	21
Figura 9. Participación en las visitas a tiendas.....	23
Figura 10. Informe de indicadores de rotación según las vacantes fijas mensuales.....	24
Figura 11. Envíos de producto a diferentes ciudades del país	25
Figura 12. Automatización de guías para el envío de paquetes	25
Figura 13. Cuenta manejada de coordinadora para realizar, generar y solicitar recogidas	26
Figura 14. Formato para la solicitud y programación de exámenes médicos	28
Figura 15. Drive para la descarga de resultados de exámenes médicos zona Santander.....	29
Figura 16. Drive para la descarga de resultados de exámenes médicos zona Oriente.....	29
Figura 17. Solicitud de estudios de seguridad para el ingreso del personal.....	30
Figura 18. Envío de prueba psicotécnica al personal preseleccionado	31
Figura 19. Convención de la temporada 2020.....	35

<i>Figura 20.</i> Organizadores convención 2020 zona Santander.....	36
<i>Figura 21.</i> Día 2 de la convención 2020.....	36

Resumen

El presente trabajo tiene como fin demostrar las actividades realizadas durante el transcurso de la práctica empresarial en el área de administración del departamento de gestión humana de las regionales Santander, Norte de Santander y Oriente en la empresa STF GROUP S.A. Durante este tiempo se realizaron múltiples tareas de manera sistematizada en su mayoría, llevando a cabo el manejo de indicadores de contratación y rotación de personal en una empresa internacionalizada tan reconocida, de igual manera los aspectos necesarios al momento de ingresar a la empresa. Cabe resaltar que se tuvo un manejo de aproximadamente 400 personas y que la regional Santander ocupó el primer lugar a nivel nacional en ventas en varios meses, superando incluso al E-Commerce de la empresa (la cual se calcula aparte de las ventas en puntos físicos). Por otra parte, se realizaron visitas físicas a cada tienda del área metropolitana de Bucaramanga, dando a conocer así los aspectos a mejorar de cada una de ellas, y como puede afectar a todo un equipo y a toda una región un mal manejo de tienda ya sea en ámbitos tanto comerciales como visuales y administrativos. Lo cual es de gran importancia para un negociador internacional que conozca como es el manejo interno de una gran compañía, y qué es en sí lo que hace que ésta llegue a todo su potencial: su gente, los trabajadores.

Palabras Clave: Práctica, Empresa, Indicadores, Potencial, Contratación, Ventas, Personal.

Abstract

The purpose of this work is to demonstrate the activities carried out during the course of the business practice in the administration area of the human management department of the Santander and Oriente regions in the company STF GROUP S.A. During this time, multiple tasks were carried out in a systematic way, mostly, carrying out the management of hiring indicators and staff rotation in a well-known internationalized company, as well as the necessary aspects when entering the company. It should be noted that approximately 400 people were managed, and that Santander regional ranked first nationwide in sales in several months, even surpassing the company's E-Commerce (which is calculated apart from sales at physical points). On the other hand, physical visits were made to each store in the metropolitan area of Bucaramanga, thus making known the aspects to be improved in each of them, and how poor store management can affect an entire team and an entire region. in both commercial, visual and administrative areas. Which is of great importance for an international negotiator who knows what the internal management of a large company is like, and what it is in itself that makes it reach its full potential: its people, the workers.

Keywords: Practice, Company, Indicators, Potential, Hiring, Sales, Personnel.

Glosario

Administración de personal: Función del departamento del área de gestión y administración de empresas que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios de una organización con el fin de aumentar su productividad.

Contrataciones masivas: reclutar una cantidad más o menos numerosa de personas en un tiempo récord para dar respuesta de manera ágil y eficaz a las nuevas tendencias de reclutamiento.

Empresa: es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de la sociedad.

Indicadores: es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

Rotación de personal: Se trata de la situación en la que una persona trabajadora llega a la empresa y tras un corto periodo de tiempo se marcha. En este sentido, la rotación de personal es un concepto que tiene importantes repercusiones en la organización

Visual merchandising: la comercialización visual es la práctica de la industria minorista de optimizar la presentación de productos y servicios para resaltar mejor sus características y beneficios. El propósito es motivar al cliente a realizar una compra.

Legalización de facturas: Es el trámite mediante el cual se formalizan los gastos de un avance concedido, con la presentación de documentos soporte que cumplan los requisitos establecidos en la normatividad tributaria, para el respectivo reconocimiento del gasto de las operaciones efectuadas

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer todo lo realizado durante un periodo de 6 meses en la empresa STF GROUP S.A., dando como resultado la finalización de las practicas universitarias, requisito para poder obtener el título de profesional en Negocios Internacionales soñado desde hace 5 años. A pesar de las dificultades que atravesó el país con la pandemia del COVID-19 y en especial el choque que hubo en la economía, se pudo finalizar esta meta.

Frente a esta crisis, STF GROUP S.A. tuvo que cerrar sus tiendas por un tiempo, y con ello mi contrato se vio suspendido temporalmente durante 5 meses; con las reaperturas llegaron varios cambios en cuanto al personal para así poder afrontar esta caída de las ventas en puntos físicos. A pesar de todo, puedo rescatar que para un negociador internacional fue muy enriquecedor ver como una gran empresa maneja su toma de decisiones en cuanto a las ventas, equipo de trabajo y clientes. En base a esto, el presente informe demuestra el trabajo y las funciones realizadas en pro del crecimiento de la empresa después de la reapertura de las tiendas.

1. Informe de Practica Empresarial en “STF GROUP S.A.”

1.1 Justificación

STF GROUP S.A. es una empresa colombiana líder del sector textil y la confección en Latinoamérica que a través de sus marcas (Ela, Studio F y Top One), le da la oportunidad a estudiantes que ya están finalizando su etapa electiva para realizar sus prácticas. Por ende, en el presente informe se muestran todos los aspectos en los que como estudiante con todo lo aprendido en el transcurso de la carrera pude aportarle a esta empresa y viceversa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Demostrar el trabajo realizado en el transcurso de la práctica, tanto lo que se le aportó a la empresa como lo que ésta le aportó a mi crecimiento profesional y personal.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Apoyar al departamento de administración de gestión humana para así cumplir con las metas requeridas por la empresa.
- Analizar los aspectos de mejora en el área de trabajo para las regionales a cargo.
- Mejorar mis habilidades tanto en el ámbito profesional como personal mediante la práctica.

2. Perfil de la Empresa

STF GROUP S.A. es una empresa colombiana líder del sector textil y la confección femenina en Latinoamérica. Cuenta con las marcas Studio F, STF Man, ELA y TOP ONE, cada una dirigida a un tipo de cliente diferente. En el mercado nacional ha logrado posicionarse como una compañía vanguardista que ofrece innovación y calidad no solo en sus prendas, sino también en sus diferentes puntos de venta, manteniendo una estética visual con estándares de moda internacional. Su sede principal se encuentra en Yumbo, Valle del Cauca.

2.1 Misión

Somos una organización que fabrica y comercializa prendas y accesorios de vestir, con diseños íntegramente colombianos, optimizando los costos en toda la cadena de valor, comprometida con su capital humano, con el fin último de conseguir una empresa sostenible y rentable en el marco de la responsabilidad social.

2.2 Visión

Consolidar a STF GROUP S.A. en el 2021 como una compañía referente en el mercado de la moda en Latinoamérica, enfocada en brindarle a sus clientes una experiencia de marca diferenciadora, basada en diseños con inspiración latina.

2.3 Valores Corporativos

- Integridad; es hacer lo correcto incluso cuando nadie te esté mirando.

- Disposición al cambio; no es tarea simple ya que implica dejar de hacer cosas como se hacían antes, para hacer algo distinto.
- Excelencia; somos lo que hacemos día a día de modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.
- Respeto; brindamos un trato digno y tolerante, reconociendo las iniciativas de otros y valorando a los demás como a mí mismo.
- Constancia; es el complemento indispensable de todas las demás virtudes humanas.
- Pasión; te hará entender que los límites son mentales.

2.4 Estructura Organizacional

Figura 1. Estructura organizacional de la empresa



Adaptado de *Estructura organizacional* [Ilustración], por STF GROUP S.A., 2020, medios electrónicos.

Figura 2. Estructura organizacional comercial/tiendas

Adaptado de *Estructura organizacional comercial* [Ilustración], por STF GROUP S.A., 2020, medios electrónicos.

2.5 Ubicación Geográfica

La sede principal de STF GROUP se encuentra en Yumbo Valle del Cauca, sin embargo, en cuanto a punto físicos se ha ido expandiendo por toda Colombia y algunos países de Latinoamérica.

Figura 3. Ubicación geográfica en Latinoamérica

Adaptado de *Ubicación geográfica* [Ilustración], por STF GROUP S.A., 2021 medios electrónicos.

2.6 Marcas Pertenecientes a la Empresa

Todo comenzó en la década de los 70, cuando Carmen Faride Hazzi instaló un local de moda en la ciudad de Cali, Valle del Cauca bajo el nombre de Faride Fashion. Luego en 1994 cuando la empresa pasó a manos de su hijo Carlos Acosta Hazzi, tomó el nombre de Studio F.

Para el 2002 el nombre fue cambiado a STF GROUP S.A., ya que para ese entonces Studio F no estaba teniendo el crecimiento esperado debido a sus altos precios, nació la marca Ela con precios más exequibles en el mercado. Desde entonces este grupo ha creado otras marcas y líneas de ropa dirigidos a diferentes nichos de mercado. A continuación, una breve descripción de cada una de las marcas:

- Studio F. Dirigido a una mujer contemporánea, segura de sí misma, que cuida al detalle su imagen, que se siente atractiva y que considera la moda como un estilo de vida, por el que está dispuesta a pagar. Estrato 4, 5 y 6, generalmente para mujeres de 30 a 40 años.
- STF Man. Su objetivo es llegar a un hombre que está en busca de prendas de vestir de excelente calidad y confort generando una experiencia exclusiva. Estrato 4, 5 y 6, para hombres de 30 a 40 años.
- Ela. Dirigido a una mujer actual, fresca, juvenil, atemporal; es alegre, sabe lo que quiere y está dispuesta a pagar solo lo justo. Estrato 3, 4 y 5, para mujeres de 16 a 30 años.
- Top One. Busca ser la marca de moda de bajo precio que mejor se ajusta a las mujeres de todas las tallas. Mujer práctica, racional, de presupuesto limitado y femenina. Estrato 1, 2 y 3, para mujeres de 20 a 40 años.

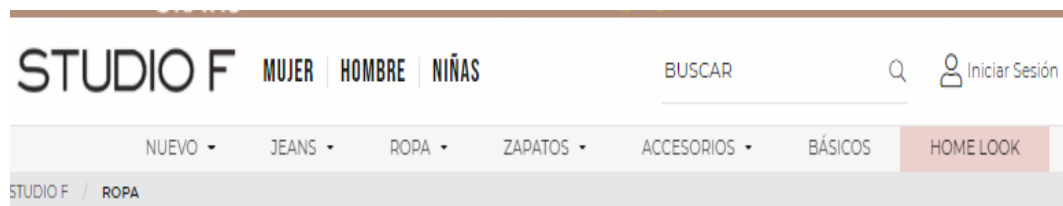
STF GROUP también contiene líneas de ropa y accesorios diferentes dentro de sus marcas o tiendas;

- Línea KIDS, de ropa y accesorios dirigida exclusivamente para niñas.
- Línea HOME, son accesorios para el hogar como cojines, termos, portas, entre otros.
- Línea SCHOOL, son accesorios para la escuela o trabajo como agendas y lapiceros.
- Línea ACCESORIES, como collares, aretes, manillas, gafas, bolsos, etc. Con los cuales se busca amar un total look, es decir, un atuendo o un outfit completo con la compra de cada cliente.

2.7 Portafolio de Productos por Marcas

2.7.1 Studio F

Figura 4. *Portafolio de productos de Studio F.*



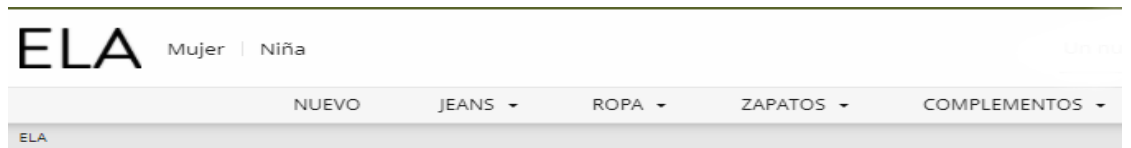
Adaptado de *Productos* [Fotografía], por Studio F, 2021, <https://www.studiof.com.co/>.

Figura 5. División de productos de Studio F.

Jeans ▾	Ropa ▾	Zapatos ▾	Complementos ▾
Bota campana	Camisas y blusas	Bailarinas	Bolsos y carteras
Bota recta	Bodys	Botas	Bisutería
Skinny	Blazers	Sandalias	Correas
Palazzo	Chaquetas y buzos	Tenis	Otros
Ultra slim fit	Chalecos	Zapatos cerrados	
Jeggings	Shorts		
Cropped	Pantalones y leggings		
Boyfriend	Vestidos		
	Faldas		
	Enterizos y conjunto		

Adaptado de *Productos* [Ilustración], por Studio F, 2021, <https://www.studiof.com.co/>.

2.7.2 ELA

Figura 6. Portafolio de productos de Ela

Adaptado de *Productos* [Fotografía], por Ela, 2021, <https://www.ela.com.co/>.

Figura 7. División de productos de Ela

Jeans ▾	Ropa ▾	Zapatos ▾	Complementos ▾
Bota campana	Camisas y blusas	Botas	Bolsos y carteras
Skinny	Bodys	Sandalias	Otros
Palazzo	Blazers	Tenis	
Bota recta	Chaquetas, abrigos y chalecos	Zapato cerrado	
	Buzos		
	Pantalones y leggings		
	Vestidos		
	Shorts		
	Enterizos y Conjuntos		
	Faldas		
	Ropa interior y pijamas		

Adaptado de *Productos* [Ilustración], por Ela, 2021, <https://www.ela.com.co/>.

3. Modelo de Negocio

STF GROUP S.A tiene un modelo de negocio basado en la confección de prendas de vestir de alta calidad y que se caracterizan principalmente por su forma perfecta. El efecto que proporciona es que amolda la silueta de las personas haciéndolas sentir cómodas y apuestas con cada prenda. Todos los procesos, insumos y acabados son pensados en cada una de las personas y sus cuerpos. Estos productos son ofrecidos a través de cada uno de sus puntos de venta físicos, que si bien es cierto están bien distribuidos en muchas de las ciudades del país y algunos países de Latinoamérica. De igual manera también cuentan con la página online para compras, pero únicamente para las marcas: Studio F (incluye STF Man) y Ela.

4. Cargo y Funciones

4.1 Cargo

- Cargo: practicante de administración de gestión humana.
- Jefe directo: Leidy Johana Chaín Florez
- Regionales a cargo: Santander, Norte de Santander y Oriente.
- Lugar de trabajo: centro comercial Megamall, local 22 piso 2 tienda Ela, oficina administrativa.
- Horario: lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm y sábados de 9:00am a 1:00pm.
- Correo: sfbucaramanga1@studiof.com.co

4.2 Funciones

1. Legalizar Facturas. Por medio de esta actividad se realiza la legalización de facturas cada vez que los jefes directos realizaban un viaje para visitar las tiendas ubicadas en otra ciudad, de tal manera que al obtener todas las facturas de los gastos ya sea en comida, hotel o transporte hay que pasarlas a un sistema de la empresa, en el cual se coloca el valor del anticipo, lugar de viaje, motivo de este, NIT del restaurante o sitio donde se realizó la compra y todos los gastos por factura relacionándolos uno por uno discriminando IVA, impuesto al consumo entre otros, para así sacar la cuenta de si hubo algún sobrante de dinero en el anticipo realizado por la empresa, en ese caso hay que realizar la devolución del dinero. Después de que todo esté guardado en el sistema se debe descargar un Excel (*Figura 8*) con toda la información relacionada y se imprime para sus firmas. Y así finalmente se envía junto con todas las facturas originales a la oficina principal de la empresa ubicada en Yumbo, Valle del Cauca.

Figura 8. Informe de legalización de facturas

STF GROUP S.A.													
Legalización de Anticipos													
Fecha del Informe 06/10/2020 20:03:25													
Legalización	Concepto	25497	Beneficiario	BERNAL REYES JOHN JAIRO	Cargo	Fundonario	29 SEP 2020	Area	COMERCIAL SF 1	Duración	1	Estado	Elaboración
Gastos desde													
Item	Fecha	Ciudad	Cédula NET	Pagado A	Concepto	Gasto	Iva	Reto IVA	Reto Fues.	Reto Serv	ICA	Neto	
1	30 sep 2020	CUICUTA	000155107	CENCOSUD COLOMBIA SA	ALIMENTACIÓN	20,294	0	0	0	0	0	20,294	
2	30 sep 2020	CUICUTA	000155107	CENCOSUD COLOMBIA SA	ALIMENTACIÓN - IMPPTO AL CONSUMO	3,906	0	0	0	0	0	3,906	
3	30 sep 2020	CUICUTA	001105584	FRESBY S.A.	ALIMENTACIÓN	13,900	0	0	0	0	0	13,900	
4	30 sep 2020	CUICUTA	007003672	MIDA	ALIMENTACIÓN	20,240	0	0	0	0	0	20,240	
5	30 sep 2020	CUICUTA	000025461	AVREDO SAS	ALIMENTACIÓN	25,600	0	0	0	0	0	25,600	
6	01 oct 2020	CUICUTA	000114201	INVERSIONES G.P. HERMANOS SAS	ALIMENTACIÓN	11,111	0	0	0	0	0	11,111	
7	01 oct 2020	CUICUTA	000114201	INVERSIONES G.P. HERMANOS SAS	ALIMENTACIÓN - IMPPTO AL CONSUMO	889	0	0	0	0	0	889	
8	02 oct 2020	CUICUTA	001233167	LA NOTA COLOMBIA SAS	ALIMENTACIÓN	27,100	0	0	0	0	0	27,100	
9	02 oct 2020	CUICUTA	000596638	EBF INVERSIONES SAS	ALIMENTACIÓN	8,900	0	0	0	0	0	8,900	
10	29 sep 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI CASA-AEROPUERTO	55,000	0	0	0	0	0	55,000	
11	29 sep 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI AEROPUERTO-HOTEL	6,000	0	0	0	0	0	6,000	
12	29 sep 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI HOTEL-SF VENTURA PLAZA	6,000	0	0	0	0	0	6,000	
13	29 sep 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI SF VENTURA HOTEL	6,000	0	0	0	0	0	6,000	
14	30 sep 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI HOTEL-CASA SF VENTURA PLAZA	6,000	0	0	0	0	0	6,000	
15	30 sep 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI ELA VENTURA PLAZA-HOTEL	6,000	0	0	0	0	0	6,000	
16	01 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI HOTEL-CENTRO 2	5,000	0	0	0	0	0	5,000	
17	01 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI ELA CENTRO 2-SF JARDIN PLAZA	9,000	0	0	0	0	0	9,000	
18	01 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI SF JARDIN PLAZA-HOTEL	9,000	0	0	0	0	0	9,000	
19	02 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI HOTEL-ELA UNICENTRO	7,000	0	0	0	0	0	7,000	
20	02 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI ELA UNICENTRO-HOTEL	7,000	0	0	0	0	0	7,000	
21	03 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI HOTEL-AEROPUERTO CUICUTA	15,000	0	0	0	0	0	15,000	
22	03 oct 2020	CUICUTA	022222222	CUANTIAS MENORES	TAXI AEROPUERTO-CASA BGA	55,000	0	0	0	0	0	55,000	
Comprobante Egreso												Total Legalización	313,240
Recibo de Caja												Valor Anticipo	350,000
Justificación (cuando el valor de la legalización supera al anticipo)												Saldo	16,760
												A Favor	Compañía
Firma Beneficiario				Firma Director de Área				Firma Dpto Contabilidad					
Fecha				Fecha				Fecha					

Adaptado de *Legalización de anticipos* [Fotografía], por STF GROUP S.A., 2020, <http://192.168.0.250/LegalizacionAnticipos/>.

Para la temporada 2020 del mes de diciembre se otorgó un anticipo a los jefes de cada tienda, para que estos compraran meriendas, cenas y ayudaran a pagar el transporte si sus equipos de trabajo (asesores y cajeros) salían muy tarde; todo esto debido a que es el mes más pesado e importante debido a sus fechas especiales (navidad y año nuevo) y a que las personas compran mucha más ropa durante este periodo. Todas las facturas de los gastos de las tiendas de la regional Santander y Norte de Santander fueron legalizadas por mi persona junto con el jefe directo y el jefe de zona.

2. Visita a tiendas. Por medio de esta función se realiza en compañía del jefe directo visitas a las tiendas ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga, en medio de las cuales se tocan los siguientes puntos:

- Se conversa con los colaboradores para verificar que todo esté en orden y haya un buen clima laboral.
- Se verifica que todos estén bien presentados y con su respectivo uniforme del día.
- Se mira la organización de la tienda, el visual merchandising, las vitrinas, la limpieza, entre otros.
- Se realizan intervenciones de ser necesario en caso de que haya problemas de mal clima laboral.
- Se pregunta a cada uno si necesitan algo y como se sienten en la empresa.
- Durante el mes de diciembre del año 2020 se entregaron regalos a los hijos de los colaboradores y se realizaron rifas por regiones.
- Se inspecciona el buen trato al cliente.

Figura 9. *Participación en las visitas a tiendas*



3. Informe de indicadores de rotación. Este informe se realiza mensualmente, y en él, se especifican las vacantes que se abrieron durante el mes, la zona, la ciudad, el cargo, la tienda, nombre de la persona a quien reemplaza, fecha de entrega de la requisición, fecha de entrega de paquetes de contratación, se calculan los días que transcurrieron entre estas dos últimas fechas, y por último fecha de ingreso de la persona que va a ingresar y nombre. Como se podrá observar en la *Figura 10* se separan los indicadores por marca (ELA o Studio F), o si es una nueva apertura de tienda en una de las ciudades.

Figura 10. Informe de indicadores de rotación según las vacantes fijas mensuales

[illegible]

Dicho informe al finalizarlo se envía al jefe directo y este por su parte a la coordinadora de recursos humanos de la Costa quien es la encargada de reunir todos los informes por regiones del país y a su vez enviarlos a la jefe nacional de selección de la empresa.

4. Realización de guías para el envío de paquetes a otras ciudades. Por medio de esta función se realizan guías a través de la página de Coordinadora, para enviar producto, dotación o documentos a las ciudades del país donde se requiera, ya sea de las zonas manejadas o de donde lo soliciten.

Figura 11. *Envíos de producto a diferentes ciudades del país*

Para ello primero se escoge si es mercancía o si por el contrario son documentos, la ciudad o la tienda a la que se va a enviar, qué contiene el paquete y que tipo de empaque es.

Figura 12. *Automatización de guías para el envío de paquetes*

Edición de Guías

: : Instalación
 STF GROUP S.A.-Ela [805003626,01,CALI (VALL) CI 14450] Modalidad de pago: Cuenta Corriente Producto: Mercancía
 Cuenta contable: Transporte X Centro de costos: VT123306 OFICINA ADMIN BUCARAMANGA X Nivel Servicio: 1-Estandar

: : Remitente
 Nit: 805003626 Div: 01 Nombre: OFICINA ADMIN MEGAMALL LOCAL 22 PISO 2
 Dirección: Centro comercial Megamall Cra. 33a #29-15 Teléfono: 3205086271 - 3222336924
 Ciudad:

: : Destinatario
 Solo para guía ☐
 Ela ventura plaza- cucuta norte de santander
 Nombre: Nit: Div:
 Dirección: Teléfono: Correo
 Pais: Ciudad: Codigo Postal:

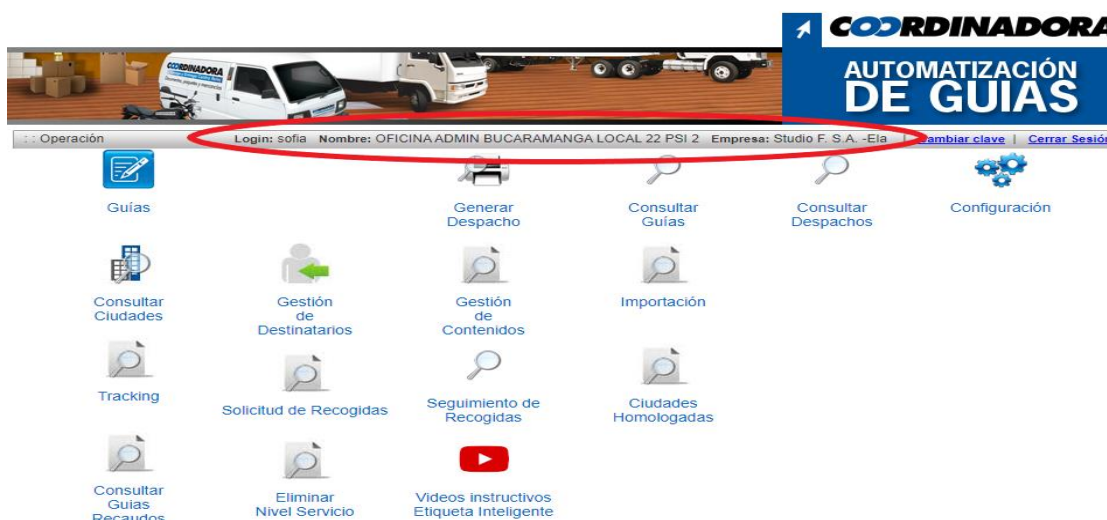
: : Detalle
 Empaque: C10 LOCAL Alto: 10.00 Ancho: 50.00 Largo: 50.00 P/Vol: 10 Peso(Kg): 10 Unidades: 1 Ref. Detalle:
 Total Volumen: 10 Total Peso: 10 Total Unidades: 1
 Contenido: 01 CAJA DE DOTACION X Valoración(COP): \$220,000.00 Referencia:
 Observaciones:

Guardar

Adaptado de *Guías [Fotografía]*, Coordinadora, 2021, <http://guias.coordinadora.com/site/>.

Luego de esto, se procede a generar el despacho para poder imprimir la guía y pegarla al paquete, finalmente se solicita la recogida para que así los encargados puedan pasar por el pedido.

Figura 13. Cuenta manejada de coordinadora para realizar, generar y solicitar recogidas



Adaptado de *Automatización de Guías* [Fotografía], Coordinadora, 2021, <http://guias.coordinadora.com/site/>

5. Manejo de la plataforma Kactus. Esta plataforma es usada para guardar toda la información de los empleados de la empresa. Fue usada en su mayoría para las contrataciones masivas que se realizaron para la temporada de diciembre 2020, ya que se tuvo un manejo de aproximadamente doscientos (200) nuevos ingresos. Aunque cada persona nueva se registraba por sí misma, luego de eso si se procedía a montar a este sistema documentos como:

- Examen médico de ingreso
- Estudio de seguridad

- Formato de aprobación de candidatos, que es un documento radicado por el jefe de cada tienda en el cual da el aprobado del ingreso de esta persona a su equipo de trabajo.

Después de esto, desde la sede principal de la empresa se encargan de verificar que todo esté bien para así proceder con el ingreso de esta persona.

6. Citación de candidatos a procesos de selección. Bajo esta función, se manejaban plataformas de reclutamiento como Sherlock, la cual engloba la mayoría de los portales de trabajo más eficientes hoy en día y a partir de allí:

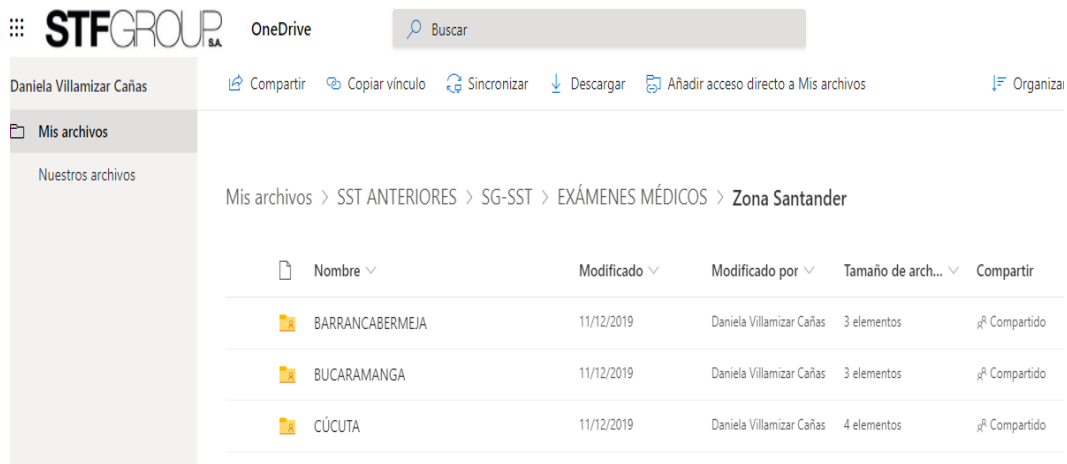
- Primero se crea el cargo que se necesita, teniendo en cuenta todas las cualidades y el perfil que busca la empresa según la vacante.
- Al momento de revisar todos los postulados se preseleccionan los mejores o más acercados al perfil necesitado, y se les cita para una futura entrevista y revisión de sus capacidades.
- Durante la entrevista se evalúa su agilidad comercial por medio de clínicas de ventas, su trato con las personas, su atención al cliente, su presentación personal entre otros.
- Al ser seleccionados pasan a los siguientes filtros como examen médico, estudio de seguridad y prueba psicotécnica al ser asesores de venta, pero si están postulados para un cargo más alto como jefe de tienda o de zona, deben de pasar por otras dos entrevistas con la jefe de selección nacional y con la jefe comercial de la zona, además de esto se les evalúa su manejo de indicadores como precio promedio, factura promedio, unidad promedio, participación y conversión.

7. Solicitud y envío a examen médico ocupacional. Bajo esta función se envía a examen médico al personal que ya haya pasado los filtros de la entrevista y se procede de la siguiente manera:

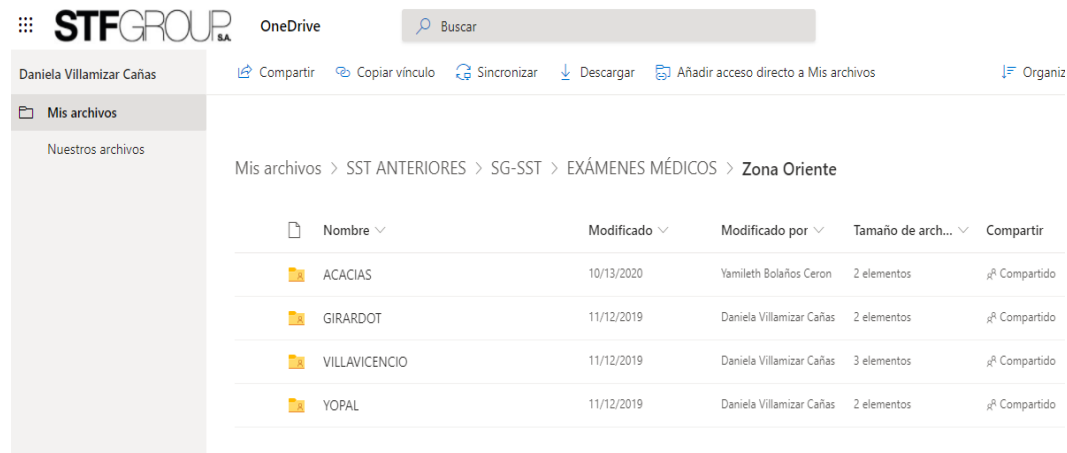
- Se genera una solicitud con los datos de la persona y ciudad en la que se encuentra (*Figura 14*).
- Dicha solicitud se envía por un drive creado en la empresa. Al montarlo llega directo a la sede principal de la empresa (Yumbo, Valle del Cauca) y desde allá el personal encargado de SST (seguridad y salud en el trabajo) se encarga de enviarlo a la IPS de la ciudad que aparece en la solicitud.
- Las IPS generalmente tienen 24 horas para entregar los resultados de la persona, los cuales de igual manera los envían a los de SST de la empresa y ellos por su parte verifican que todo esté en orden para así montarlos a otro drive de resultados al cual se tiene acceso bajo el correo corporativo como practicante para así poder descargarlos (*Figuras 15 y 16*). Finalmente, los resultados se anexan al paquete de contratación.

Figura 14. Formato para la solicitud y programación de exámenes médicos

[illegible]

Figura 15. Drive para la descarga de resultados de exámenes médicos zona Santander

Adaptado de *Resultados de exámenes médicos de Santander* [Fotografía], STF GROUP S.A., 2020, medios electrónicos.

Figura 16. Drive para la descarga de resultados de exámenes médicos zona Oriente

Adaptado de *Resultados de exámenes médicos de Oriente* [Fotografía], STF GROUP S.A., 2020, medios electrónicos.

8. Solicitud y envío a estudios de seguridad. Por medio de esta función se envía al personal preseleccionado a este filtro, un estudio de seguridad en el cual corroboran que toda la información que aparece en su hoja de vida sea cierta, por ejemplo, si es bachiller, si es universitario y sus experiencias laborales. Para cargos más altos se realizan poligrafías. A continuación, en la *figura 17* se podrá observar cómo se realiza una solicitud para un estudio de seguridad a través de la plataforma Central Truth.

Figura 17. Solicitud de estudios de seguridad para el ingreso del personal

The screenshot displays the 'Central Truth' web application interface. On the left, a sidebar contains the company logo and contact details for Rocio Ordoñez. The main area shows a 'Nueva Solicitud' form with the following fields:

- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Departamento (dropdown)
- Ciudad (dropdown)
- Dirección
- Teléfono
- Identificación
- Fecha de expedición (dd/mm/aaaa)
- Cargo (dropdown)
- Tipo (dropdown)
- Área (dropdown)
- Cliente
- Sucursal
- Centro de Costos (dropdown)
- Prioridad (dropdown)
- Normal
- Observaciones
- Hoja de vida

Adaptado de *Estudios de seguridad* [Fotografía], por Central Truth, 2020, <https://centraltruth.com.co/web/>.

Al final se agrega la hoja de vida de la persona y se le da *aceptar* para así enviar la solicitud. Los resultados tardan de 3 a 4 días hábiles máximo y al momento de estar listos se puede confirmar si esta persona salió favorable o no en la parte superior de la *figura 17* donde dice “*Finalizados*”. El resultado del estudio se anexa al paquete de contratación.

9. Solicitud y envío a pruebas psicotécnicas. Esta función es otro de los filtros del personal preseleccionado en el cual se le realiza una prueba psicotécnica, en la cual se comparan sus fortalezas con sus debilidades y la diversidad de los comportamientos de la persona para identificar y potencializar sus talentos.

- Para poder enviarle dicha prueba al personal se ingresa a la plataforma “THT the talent system”, y solo con poner los datos de la persona preseleccionada y escoger qué tipo de test se le va a realizar (ya que son diferentes según el cargo), automáticamente le llega al correo un link para que pueda realizar la prueba.

Figura 18. Envío de prueba psicotécnica al personal preseleccionado

The screenshot shows the 'Activación Persona' form in the STF GROUP S.A. system. The form is divided into two main sections: 'Datos Personales' and 'Opciones avanzadas'. The 'Datos Personales' section includes fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Documento', 'Email', 'Móvil', and 'Etiquetas'. The 'Opciones avanzadas' section includes a 'Tipo de activación' dropdown menu with options 'Grupos de cuestionarios' and 'Informes', and a 'Para seleccionar qué quiere evaluar' dropdown menu with the option 'Seleccione'. A blue button labeled 'Crear nuevo grupo de cuestionarios' is located at the bottom of the form.

Adaptado de *Pruebas psicotécnicas* [Fotografía], por THT the talent system, 2020, <https://tht.company/>.

- Finalmente, para mirar los resultados es a través de la misma página presentada en la *figura 18*, y con una búsqueda del nombre o apellido se pueden descargar los resultados y anexarlos al paquete de contratación.

10. Capacitaciones sobre la empresa al nuevo personal. Capacitar e informar a todo el nuevo personal sobre la empresa en los siguientes aspectos:

- Historia de STF GROUP
- Misión, visión
- Estructura organizacional
- Ubicación geográfica
- Marcas pertenecientes a la empresa (clientes a los que está dirigido, tipo de ropa, estratos, etc.)
- Prestaciones sociales
- Conceptos de nómina (comisiones, auxilio de transporte, vacaciones, cesantías, primas y descuentos obligatorios de ley).
- Licencias
- Portal del trabajador “Agata” (donde pueden ingresar y obtener toda su información personal, descargar su certificado laboral, saber qué se le está pagando en la nómina mes a mes, entre otros).
- Reglamento interno de trabajo
- Incumplimiento en presupuesto de ventas

- Merma
- Beneficios corporativos
- Cumplimiento en presupuesto de ventas (incentivos)
- STUFONDO (fondo de empleados)
- Seguridad física (norma Operador Económico Autorizado y cadena de suministros, normas y políticas de seguridad corporativa)
- Política de la tecnología de la información y las comunicaciones
- Presentación personal

11. Documentación de retiro. En la empresa cuando un colaborador decide retirarse debe de enviar una carta firmada en la cual indique el motivo de retiro y su última fecha de trabajo, para así poder iniciar la documentación de retiro, la cual se le entrega en físico o vía correo para su respectiva firma. Los documentos enviados son los siguientes:

- Entrega de documentos
- Aceptación de su renuncia
- Examen médico de retiro
- Paz y salvo

Luego de enviar todos los documentos firmados se arma el paquete de retiro y se envía tanto en físico (sede principal Yumbo Valle del Cauca) como virtual a nomina, y ellos se encargan de inactivar a la persona en el sistema. Por otro lado, si la persona pertenecía al equipo comercial/ventas su jefe directo debe de montar a un sistema o enviar los tiempos trabajados y las comisiones realizadas, para que así nomina proceda a realizar la liquidación junto con el pago del

mes, para lo cual tienen un plazo de 18 días hábiles a partir del envío de todos los documentos descritos hasta el momento.

Siendo ese el orden del proceso regular, puede que también se presenten casos diferentes, como por ejemplo que;

- La persona nunca envíe la carta de renuncia o no regrese al empleo: en ese caso se procede a un abandono del cargo, por medio de cual se le envía vía correo una citación por no regresar a su puesto de trabajo, sino la contesta o no se dirige al lugar al que fue citada, se le envía una segunda citación, y a la tercera ya se declara oficialmente como abandono del cargo.
- La persona escriba en su carta de renuncia que el motivo de retiro fue por acoso o problemas de mal clima laboral: en ese caso la carta se le envía a Relaciones Laborales vía correo, para que los abogados de la empresa se encarguen de hablar con la persona y darle una pronta solución al caso.

11. Participación en la Convención Nacional de STF GROUP para la temporada de diciembre 2020. La convención nacional de STF GROUP es una reunión anual en la cual se invitan a todos los jefes de tienda y jefes de zona del país para comentarles cómo se llevará a cabo el manejo de la temporada que genera más ventas en todo el año. Generalmente se reunían en la ciudad de Bogotá, por ende, la empresa pagaba los tiquetes de todos los que se encontraran en otros lugares, pero a pesar de la pandemia por el COVID-19 la empresa decidió que cada jefe de zona reuniera a sus jefes de tienda y personal de apoyo en una actividad que duró dos días y por medio de la cual

se visualizó la convención de manera virtual a través de una videollamada en pantalla grande transmitida desde Bogotá a todas las zonas del país.

Figura 19. *Convención de la temporada 2020*



La reunión para la zona de Santander se realizó en el Club Comfenalco Lomas del Viento, para las fechas 4 y 5 de noviembre de 2020. En medio de la cual se tocaron los siguientes temas:

- **Nuevas Colecciones:** STF GROUP mostró todas las colecciones de vestuario y accesorios que se venían para la venta, desde atuendos bohemios, hasta su infaltable colección de jeans (uno de sus puntos fuertes en ventas). Esto para cada una de sus marcas, Studio F, STF Man, Ela y Top One. Incluso realizaron pasarelas exhibiendo outfits con la nueva colección. Todo esto con el fin de que los jefes de cada tienda sepan lo que les va a llegar y tengan un buen conocimiento de su producto.
- **Mejores ventas por zona:** se premió a los jefes de tienda que tuvieron el mayor porcentaje de ventas para la temporada pasada (2019), quedando en la regional Santander como ganadora la tienda Studio F del Centro Comercial Caracolí.

- Presentación y palabras por cada uno de los jefes de cada departamento de la empresa (jefe de selección nacional, jefe de relaciones laborales, directora comercial e incluso el presidente de la compañía Carlos Acosta).
- Presentación de los presupuestos de venta de cada una de las tiendas y regiones para el mes de diciembre.

Figura 20. *Organizadores convención 2020 zona Santander*



Figura 21. *Día 2 de la convención 2020*



5. Aportes

5.1 Aportes de la Empresa a la Formación Profesional del Estudiante

Haber podido realizar las prácticas en esta gran empresa STF GROUP S.A., generó en mi formación profesional, la madurez necesaria para emprender este nuevo camino hacia lo laboral, debido a todo lo que exige esta compañía para llegar a ser tan reconocida y que este mismo reconocimiento es mérito de todo el personal, de todos aquellos que hemos llegado y aportado así sea un granito cada día. Gracias a esos seis meses de trabajo pude darme cuenta que soy capaz de dar más de un 100% de mis capacidades, que incluso en esos días difíciles donde me llegué a sentir exhausta logré mantener una buena disposición para poder obtener las metas que la empresa requería; me sentí totalmente comprometida con mis tareas, con llegar a tiempo, con preocuparme por los demás y preguntar qué más puedo hacer para ayudar, todo esto me hizo conocer mucho mejor a la excelencia que estaba dentro de mí y no había salido a flote.

Aprendí a entrar en un dialogo mucho más amplio y enriquecedor con las personas, cosa que antes me costaba un poco. Entendí como se mueve una gran empresa en momento difíciles como lo fue la pandemia por el COVID-19, todos los cambios que se deben de realizar en pro de la empresa para poder mantenerse ante un cierre de las tiendas en el país durante un largo periodo de tiempo.

Así mismo, entendí cómo se mide a cada tienda por sus ventas, y como mejorar en caso de que al día no se esté cumpliendo con la meta requerida, siendo la motivación del personal la clave para lograr todos los propósitos, porque, aunque no parezca, la motivación a los asesores de venta,

a la visual, a los jefes de tienda, a las coordinadoras de gestión humana o a una practicante, puede hacer que una región entera sobrepase y doble la meta del presupuesto en ventas del mes.

Además de ser exigente conmigo misma, aprendí a ser exigente con los demás, con lo que deben y tienen que hacer, a decírselos con respeto y amor para que ellos puedan superarse a sí mismos; en las visitas a tienda, por ejemplo, se debe de hablar con las personas y hacerles ver qué están haciendo mal y como pueden mejorar la visibilidad de sus tiendas, crecer y ayudar a crecer, trabajar siempre en equipo.

5.2 Aportes del Estudiante a la Empresa

- Acompañamiento en la administración del departamento de gestión humana de las regionales Santander, Norte de Santander y Oriente.
- Capacitaciones al nuevo personal de cómo es la gestión en la empresa, desde lo humano hasta la motivación para obtener unas altas ventas.
- Apoyo en las contrataciones masivas de alrededor de 200 personas para la temporada de diciembre del año 2020.
- Capacitarme en legalizaciones de facturas para así poder ayudar a todos los jefes de tienda de la regional Santander y Norte de Santander, al jefe de zona y a la coordinadora de gestión humana a la realización de esta.
- Analizar y efectuar cómo mejorar y agilizar en todas las tareas bajo la temporada de diciembre de 2020.

- Apoyo en la organización de reuniones para jefes de tienda tanto en el ámbito comercial/ventas, como en las celebraciones que la empresa ofrecía para las fechas especiales.

6. Conclusiones

STF GROUP S.A. es una empresa colombiana líder del sector textil y la confección femenina en Latinoamérica que ofrece la oportunidad por regiones de contratar a practicantes para que apoyen al departamento de administración de gestión humana, ya que este al estar dividido en zonas y/o regiones suele constar de un extenso personal y tiendas por los cuales responder, de tal manera que se le brinda una persona de apoyo a la coordinadora de la región. Estas prácticas le proporcionan al estudiante la manera de aplicar todas sus destrezas e incluso mejorarlas en la aplicación, de igual manera la empresa le brinda al estudiante la oportunidad de conocer cómo funciona el manejo de las tiendas, las ventas, el personal y por supuesto de los clientes de una compañía tan reconocida en Latinoamérica.

En el transcurso de los 6 meses de práctica pude entender que lo que más genera ventas aparte del claro reconocimiento con el que ya cuenta la empresa, es la motivación al colaborador, ya que gracias a esto las comisiones aumentan, consigo crecen las ventas en las tiendas y finalmente las de la región, en este caso las de la zona de Santander. Un equipo de trabajo unido es también, la clave del éxito.

7. Recomendaciones

Hoy en día es difícil encontrar una oferta de prácticas para el profesional en negocios internacionales, desconozco si es por el poco conocimiento que se tiene de la profesión o si será por otras razones aparte, sin embargo, no se le da el valor que debería, siendo incluso una carrera bastante amplia, con diferentes enfoques que pueden servir en cualquier empresa, sobre todo en aquellas internacionalizadas o que tienen ese deseo de serlo. Por esto, es importante que los empresarios conozcan todo lo que esta profesión le puede aportar a su negocio.

Referencias

- Central Truth. (2020). *Estudios de seguridad [fotografía]*. Obtenido de Central Truth:
<https://www.centraltruth.com.co/2016/empresa/index.php>
- Coordinadora. (2021). *Automatización de guías [fotografía]*. Obtenido de Coordinadora:
<http://guias.coordinadora.com/site/>
- Coordinadora. (2021). *Edición de guías [Fotografía]*. Obtenido de Coordinadora:
<http://guias.coordinadora.com/site/>
- Ela. (2021). *Productos [fotografía]*. Obtenido de Ela: <https://www.ela.com.co/>
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de
<https://www.rae.es/>
- STF GROUP S.A. (2020). Estructura orgnizacional comercial [ilustración]. Colombia.
- STF GROUP S.A. (2020). Estructura organizacional [ilustración]. Colombia.
- Studio F. (2021). *Portafolio de productos [fotografía]*. Obtenido de Studio F:
<https://www.studiof.com.co/>
- THT the talent system. (2020). *Pruebas psicotécnicas [fotografía]*. Obtenido de THT the talent system: <https://tht.company/>