

**Práctica profesional CASATORO**

**Kevin David Atehortua Rojas**

**Trabajo de grado**

**Para optar al título de Negocios Internacionales**

**Dirigido por:**

**Andres Ricardo Samper Fajardo**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C.**

**2021**

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios y a mis padres.

Adicionalmente, doy gracias a compañía Casatoro y al equipo de trabajo del área de logística, por permitirme ser parte de su equipo de trabajo, de igual manera agradezco a mi jefe Mariluz Corredor Espinosa

### **Resumen**

En el siguiente informe de prácticas profesional realizada en la empresa Casa Toro en el área de logística, tiene como objetivo generar mecanismos que permitan tener una mayor eficiencia, mejoramiento de procesos logísticos, comunicación asertiva entre los miembros del equipo de trabajo.

**Palabras Claves:** CasaToro, Logística, herramientas ofimáticas, exportación, importación

### **Abstract**

In the following report of professional practices carried out in the Casa Toro company in the logistics area, the objective is to generate mechanisms that allow greater efficiency, improvement of logistics processes, assertive communication between the members of the work team.

**Keywords:.** CasaToro, Logistics, office tools, export, import

## Tabla de contenido

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Agradecimiento                                                                | 2  |
| Resumen                                                                       | 3  |
| Abstract                                                                      | 4  |
| Tabla de contenido                                                            | 5  |
| Lista de tablas                                                               | 7  |
| Lista de figuras                                                              | 7  |
| Introducción                                                                  | 8  |
| PARTE II                                                                      | 9  |
| <b>LA EMPRESA</b>                                                             | 9  |
| <b>1.1 Aspectos Generales.</b>                                                | 9  |
| <b>1.1.1 Misión</b>                                                           | 9  |
| <b>1.1.2 Visión</b>                                                           | 9  |
| <b>1.1.3 Valores</b>                                                          | 9  |
| <b>1.1.4 Ubicación Geográfica</b>                                             | 10 |
| <b>1.1.5 Estructura Organizativa</b>                                          | 10 |
| <b>1.1.6 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica</b>        | 10 |
| <b>1.1.7 Análisis DOFA</b>                                                    | 11 |
| PARTE III                                                                     | 12 |
| <b>PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES</b> | 12 |
| <b>2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales</b>       | 12 |
| <b>2.1.1 Alcance de la Práctica Profesional</b>                               | 12 |
| <b>2.1.2 Objetivo General</b>                                                 | 14 |
| <b>2.1.3 Objetivos Específicos</b>                                            | 14 |
| PARTE IV                                                                      | 15 |
| <b>CONTENIDO PLAN DE MEJORA</b>                                               | 15 |
| <b>3.1 Propuesta de Mejora</b>                                                | 15 |
| <b>3.1.1 Conclusiones.</b>                                                    | 16 |
| <b>3.1.2 Bibliografía</b>                                                     | 16 |
| PARTE V                                                                       | 19 |
| <b>SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL</b>                                       | 19 |
| <b>4.1 Programación de actividades realizadas en la organización</b>          | 19 |

## PRÁCTICA PROFESIONAL CASATORO

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| <b>4.1.1 Cumplimiento de los Objetivos trazados</b> | 19 |
| <b>4.1.2 Ciclo 1</b>                                | 19 |
| <b>4.1.3 Ciclo 2</b>                                | 20 |
| <b>4.1.4 Ciclo 3</b>                                | 20 |
| <b>4.1.5 Ciclo 4</b>                                | 20 |

### **Lista de tablas**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Análisis DOFA                                                | 11 |
| Tabla 2. Programación de actividades realizadas en la organización. . |    |

### **Lista de figuras**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Figura 1. Estructura Organizativa | 10 |
|-----------------------------------|----|

## **Introducción**

En el presente informe de practicas profesionales en la empresa CasaToro nació en Bogotá con una inversión de \$40,000 con el claro objetivo de competir y ser una empresa líder en la industria automotriz del país. Nacimos como una importadora de automóviles FORD, logrando una gran aceptación en el mercado nacional. (CasaToro,2021.Nuestra Historia.p.1)

A lo largo de los años ha logrado expandir su mercado a nivel nacional e internacional, así como las alianzas con otras marcas dedicadas al ámbito automotriz, teniendo así la posibilidad de tener un mayor mercado para sus clientes y aliados en la industria automotriz, por medio de las alianzas se ha logrado obtener mayores ventas para ambas partes, viéndose reflejado en la ampliación de nuevos mercados, así como tener actividades en Cúcuta y Venezuela, además de ello tener líneas de carros usados, repuestos de todos nuestros aliados.

De igual manera es fundamental tener claridad sobre tres conceptos; el primero de ellos es logística definido por Lam,Hair y Mc Daniel el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo ( Thompson Ivan.2007. Definición Logística )el segundo de ellos es exportación definida por la OMC Venta de un bien o servicio a un país distinto a aquel en el que se produce (ICA.Glosario básico: Los términos de comercio internacional más utilizados en la Organización Mundial del Comercio OMC) el tercero de ellos importación es la operación mediante la cual se somete a una mercancía extranjera a la regulación y fiscalización tributaria, para poderla después libremente destinar una función económica de uso, producción o consumo ( Archivos Juridicas.UNAM. II Las importaciones)

Por otro lado el presente informe de prácticas profesionales en la empresa CasaToro se desarrolló en el area de logística, donde por medio de un análisis DOFA y de un proceso de observación del equipo de trabajo se realiza el planteamiento de un plan de mejora, el cual permitirá mejorar los procesos logísticos de la compañía y la comunicación asertiva dentro del equipo de trabajo por medio de herramientas ofimáticas y estrategias que ayudarán al equipo de trabajo para realizar de una mejor manera cada una de las funciones asignadas según el cargo que ocupan dentro de la organización



## **PARTE II**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1 Aspectos Generales.**

Casatoro es una empresa dedicada al sector automotriz, nació en el año de 1934 con la venta de carros usado de diferentes marcas, dentro de las que se encuentran Ford, Chevrolet, Buick, Dodge, Lincoln, Cadillac entre otros. Entre 1934 y 1936 vendieron alrededor de 544 vehículos de la marca Ford, en 1973 tomaron la concesión con Chrysler Colmotores, 1981 casa toro fue pionera en importar Mazda de manera directa hasta 1983, , para el año del 2007 se comienza a gestionar la llegada de los Volkswagen, donde se comenzó la construcción de salas nuevas vitrinas. La agencia Ford tiene actividades en Cúcuta y en Venezuela.

##### **1.1.1 Misión**

Construir relaciones de largo plazo para generar valor a proveedores, clientes, accionistas y empleados de la compañía, enfocados en el sector automotor; cumpliendo de manera cabal con las responsabilidades del ciudadano corporativo. (CasaToro,2021. Nuestra Historia. Misión. p.1).

##### **1.1.2 Visión**

Nos comprometemos a hacer las cosas bien hechas desde el principio y a estar mejorando continuamente, de tal forma que nuestros clientes perciban calidad en el servicio y en la operación técnica: un equilibrio entre precio y costo adecuado, honestidad y transparencia en todas nuestras acciones. (CasaToro, 2021.Nuestra Historia. Visión. p.2).

##### **1.1.3 Valores**

**-Honestidad**

**-Trabajo en Equipo**

**-Confianza**

**-Respeto**

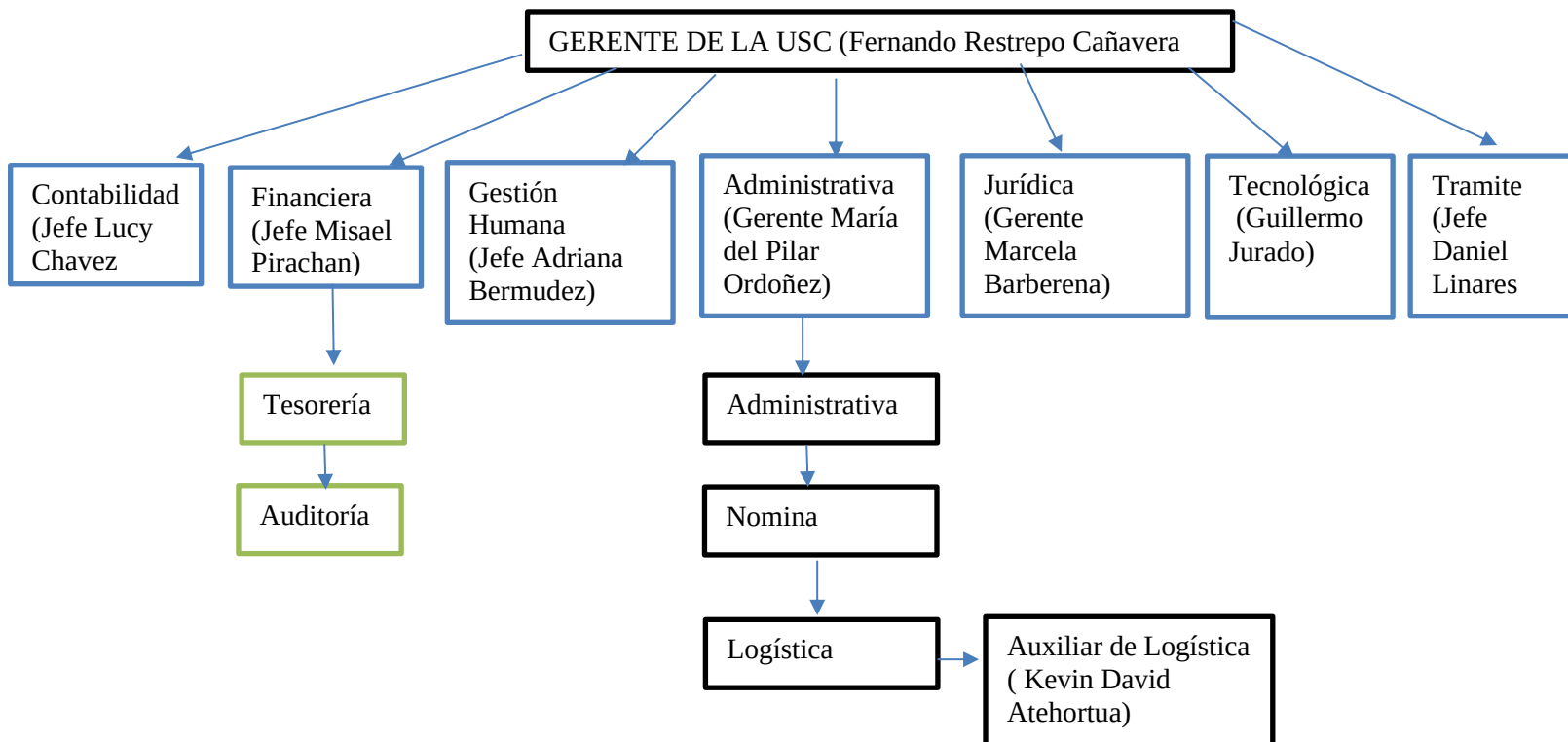
(CasaToro, 2021.Manual Colaboradores).

#### 1.1.4 Ubicación Geográfica.

La compañía se encuentra en diferentes ciudades de Colombia, dentro de las que encontramos Bogotá, Cali, Villavicencia, Ibagué, Chía.

#### 1.1.5 Estructura Organizativa

Figura 1. Estructura Organizativa



Fuente: Elaboración Propia con base en (202,1 de Noviembre). Enviado por la empresa.  
CasaToro

El cargo desarrollado en CasaToro es el de Auxiliar de Logística el cual es el encargado de realizar registro de gastos tales como flete, seguro, manejo de los envíos a las distintas empresas transportadoras y agencias de aduana como DHL o Ups solicitados por el área de repuestos de John Deere.

#### 1.1.6 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Área de logística, es la encargada de llevar a cabo procesos de importación y exportación a las diferentes ciudades donde se tienen las diversas sucursales, talleres de repuestos y reparación de las marcas de los vehículos con los cuales la empresa trabaja.

### 1.1.7 Análisis DOFA.

Tabla 1. *Análisis DOFA*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Debilidades.</b></p> <p>La comunicación entre las partes involucradas (almacenistas, auxiliares de logística no es suficientemente asertiva durante los procesos de envío de mercancías.</p> <p>Retrasos en la logística debido a errores de digitación en el sistema Spiga el cual cuesta a la empresa realizar reprocesos y retrasar los tiempos estimados.</p> <p>Discrepancia en la facturación debido a facturas compartidas con distintos auxiliares</p> | <p><b>Oportunidades.</b></p> <p>Expansión del mercado debido a la optimización en los tiempos de entrega dando valor agregado al cliente.</p> <p>Apertura del mercado debido a las ayudas tecnologías con el fin de generar una interacción más directa con el cliente y las distintas partes de la cadena de logística.</p>                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Fortalezas.</b></p> <p>Dentro de la operación se tienen las capacidades para asumir procesos, ya sean aéreos, marítimos o Courier dada su amplia demanda</p> <p>Dada la operación de logística se tiende a mejorar la comunicación asertiva entre las distintas áreas operativa de la cadena logística</p>                                                                                                                                                     | <p><b>Amenazas.</b></p> <p>Competencia directa respecto a los tiempos de entrega</p> <p>Generar posiblemente outsourcing se da la posibilidad a incrementar los costos operacionales y llegar a generar una comunicación menos asertiva entre la cadena logística.</p> <p>Retrasos en los envíos de mercancías debido a distintos factores, ya sea por intervención de la DIAN o factores externos como cambios climáticos o problemas económicos de comercio a nivel mundial (crisis de contenedores)</p> |

*Fuente.* Elaboración propia con base en Observación (2021, Junio-30 de Noviembre).

A partir de las debilidades descritas en el DOFA se realizó un plan de mejora realizado, donde se busca la unificación en cada área de logística con el fin de tener mayor exactitud en el registro de los gastos y comunicación con empresas transportadoras y agencias de aduana de cada envío realizado por el proveedor John Deere, de esta manera se pretende evitar el retraso de la mercancía con el cliente. Por otro lado la debilidad que se va a trabajar para implementar el plan de mejora es la comunicación asertiva dentro del área de logísticas que fue donde se realizó la respectiva práctica profesional, de igual manera mejorando la debilidad se tendrá la oportunidad de la optimización en los tiempos de entrega, generando un valor agregado a los clientes de CasaToro.

### **PARTE III**

## **PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

### **2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales**

El planteamiento central para la realización de este informe, se da a través de la identificación de cada una de las variables del análisis DOFA del área de Logísticas por ello que se pretende plantear soluciones que vayan encaminadas en implementarse dentro de la compañía en un periodo de mediano y largo plazo.

#### **2.1.1 Alcance de la Práctica Profesional**

La realización de la práctica empresarial como opción de grado, con el fin de consolidar aprendizajes y facilitar el entrenamiento necesario para la inserción a la vida profesional y al mercado laboral, desarrollando distintas habilidades adquiridas durante el proceso de formación académico aportando así nuevos conocimientos, herramientas e ideas propuesta por los/as practicantes y potencializar nuevas destrezas a partir de las funciones a realizar dentro de la organización y el área a la cual se requiere el/la practicante.

Para CasaToro es importante brindar espacios a los/as practicantes, para que desarrollen nuevas habilidades en el ámbito empresarial, es por ello que es fundamental realizar un proceso de capacitaciones a los/as practicantes, para que puedan tener una mayor claridad al realizar las funciones asignadas dentro del área de logística.

Es así que la importancia de trabajar en el desarrollo de la logística en cada una de las sucursales que tiene la compañía en los diferentes departamentos de Colombia, así como las líneas de carros usados, repuesto de las diferentes marcas con las cuales trabaja la compañía, transporte a nivel nacional.

Es fundamental para la compañía que todos los empleados tengan un uso adecuado de la plataforma Spiga es una aplicación de gestión para talleres de reparación y concesionarios totalmente modular y que controla todos los ciclos de gestión de estos negocios. Spiga+ ha sido desarrollada con las últimas tecnologías informáticas y con el conocimiento funcional de Lidera Soluciones, Grupo Salvador Caetano, Mapfre y Cesvimap ( Spiga.2021.Nosotros.p.1)

### **2.1.2 Objetivo General**

Generar mecanismos que permitan tener una mayor comunicación asertiva dentro del área logística, de igual manera tener una mayor equidad en la carga laboral de cada uno de los miembros del equipo de trabajo en esta área.

### **2.1.3 Objetivos Específicos**

- Contribuir con CasaToro en herramientas ofimáticas de mejora, para realizar procesos más eficientes en el área, con el fin de ser más efectivos en los procesos logísticos.
- Brindar estrategias que permitan mejorar la comunicación asertiva con el equipo de trabajo, con el fin de disminuir los inconvenientes al momento de realizar la facturación de los despachos de mercancía.
- Contribuir con Casa Toro en mejorar el proceso de facturación e identificar si es necesario que todos los auxiliares tengan acceso a toda la facturación , con el fin de mejorar los procesos en el área logística en especial en la mercancía.

## **PARTE IV**

### **CONTENIDO PLAN DE MEJORA**

#### **3.1 Propuesta de Mejora**

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados dentro del informe, se plantea mediante la utilización de la plataforma Trello los miembros del equipo tengan una mejor organización con cada una de las trabajos que deben realizar dentro de la compañía a partir de las funciones asignadas, de este manera no solo será un beneficio para los trabajadores de manera individual sino para todos los integrantes del equipo, debido a que podrán identificar que tareas hacen falta así como para el jefe realizando un seguimiento efectivo a los miembros del equipo, para que de esta manera logren el adecuado cumplimiento de las funciones y tareas asignadas a partir del cargo que cada uno ocupa dentro del área logística.

En la aplicación trello se crearon dos tableros, el primero de ellos con las funciones que realiza el equipo del área logística, cada una de ellas tiene un color específico para que de esta manera se logre identificar la función que se realizó el verde es control de pago, facturación amarillo, punto de vehículo color rojo, en el segundo tablero se identifican cada una de las personas del equipo de trabajo dando click sobre el nombre se debe diligenciar en el campo de descripción que fue lo que se realizó, la fecha en que se realizó y colocar la respectiva etiqueta a partir del color. Para que esta información solo quede con los miembros del equipo se invita solo a los miembros de esta área y se realiza un bloqueo para miembros que no sean invitados.

Por otro lado para mejorar la comunicación asertiva se realiza un informativo donde se plantean estrategias que se implementan en las organizaciones a partir de estudios y artículos leídos previamente para dar conocer estas estrategias en la organización, dentro de las cuales se encuentran: ser claro, ser conciso, ser concreto al momento de comunicarse con los compañeros de trabajo, proveedores, de esta manera cada uno de los miembros internos y externos tendrá claridad sobre el mensaje y los procesos de entrega, mejorando así la productividad, la eficiencia y la eficacia en el área de logística. De igual manera frente al tema de facturación se plantea una unificación de facturas dependiendo de proveedores con el fin de no generar discrepancia a la hora de generar pagos de los gastos de transporte a los distintos proveedores ya que distintas partes del equipo de logística al tener acceso a facturas compartidas con guías diferentes de pedidos se pueden presentar errores o pérdida de información para el cumplimiento de pagos entre los auxiliares de la operación de logística poniendo en riesgo la operación debido a poder tender a presentar una demora en el pago de cartera y poder represar los pedidos de mercancía a llegar al centro de distribución. Poniendo en riesgo la operación dada a la alta competencia por la exigencia de los clientes con los correspondientes tiempos de entrega.

### 3.1.1 Conclusiones.

A lo largo de la realización de la práctica profesional en la empresa CasaToro se logró evidenciar que la compañía cumple a cabalidad con su misión, visión, promueve los valores a todos los miembros de la organización. Por otro lado se hace necesario mejorar algunos aspectos en el área logística implementando estrategias para ser más eficiente en los procesos de importación así como el despacho de la mercancía, de igual manera la comunicación asertiva son claves fundamentales para poder analizar y poder atacar las debilidades. Debido a esto por medio del programa de negocios internacionales aplicando ciertas áreas como lo son estrategias de negociación y Logística ya que debido a estos programas en específico del programa cursada se pueden atacar las debilidades establecidas por la cadena de logística con el fin de unificar las distintas áreas y no generar vacíos de comunicación con el fin de tener una interacción mas personalizada con el cliente y así este mismo podrá llevar en tiempo real y conocimiento propio el estado de cada solicitud realizada a CasaToro con el fin de evitar los vacíos que hay de comunicación entre los distintos intermediarios del área de logística y así mismo poder generar un ambiente laboral más cooperativo en el cual cada una de las partes nos podamos apoyar con el fin de lograr el objetivo de poder satisfacer las necesidades del cliente en tiempos récord respecto a su competencia y generando un canal directo con este mismo dando un valor agregado en la operación de logística de CasaToro.

### 3.1.2 Bibliografía

- CasaToro,2021.Nuestra Historia.p.1  
<https://www.casatoro.com/nuestra-historia#:~:text=CasaToro%20es%20una%20empresa%20que,los%20seguros%20y%20la%20financiaci%C3%B3n.>
- Thompson Ivan.2007. Definición Logística  
<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- ICA.Glosario básico: Los términos de comercio internacional más utilizados en la Organización Mundial del Comercio (OMC)  
<http://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/6565/BVE18039757e.pdf;jsessionid=2BC9D350F6866E89EF5122E861FFA9C8?sequence=1>
- Archivos Juridicas.UNAM. II Las importaciones  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1935/5.pdf>
- CasaToro, 2021.Manual Colaboradores
- Spiga.2021.Nosotros.p.1  
<https://liderasoluciones.com/spiga-3/>
- Riaño Sanchez, M. C. (2021). Prácticas Profesionales Aequales. [ Trabajo de pregado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional
- Salcedo Younes, Yamile.R, Carrero.P(2009).Revista Derecho Privado.Num 42.pp.3-36.NEGOCIOS INTERNACIONALES DE MERCANCÍA. LOS DERECHOS DE ADUANA EN LA NORMATIVA COLOMBIANA.

<https://www.redalyc.org/pdf/3600/360033191007.pdf>

Redacción APD.2017.Cómo mejorar la comunicación en la empresa: 5 técnicas infalibles

<https://www.apd.es/5-tecnicas-infalibles-mejorar-la-comunicacion-dentro-empresa/>

Executive Education INCAE.2016.Siete claves para desarrollar una comunicación asertiva

<https://www.incae.edu/es/blog/2016/03/03/siete-claves-para-desarrollar-una-comunicacion-asertiva.html>

### **3.1.3 Anexos.**

Importancia

Estrategias



## COMUNICACIÓN ASERTIVA

1



Mejora el liderazgo

2



Fortalece relaciones laborales

3



Adaptación de nuevos miembros

4



MOTIVACIÓN

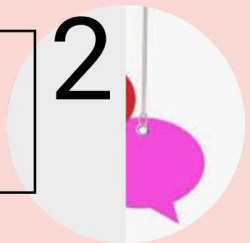
## COMUNICACIÓN ASERTIVA

1



SER CLARO

2



SER CONCISO

3



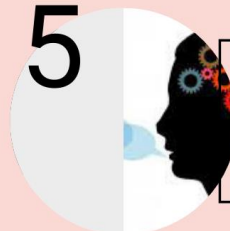
SER CONCRETO

4



SER CORRECTO

5

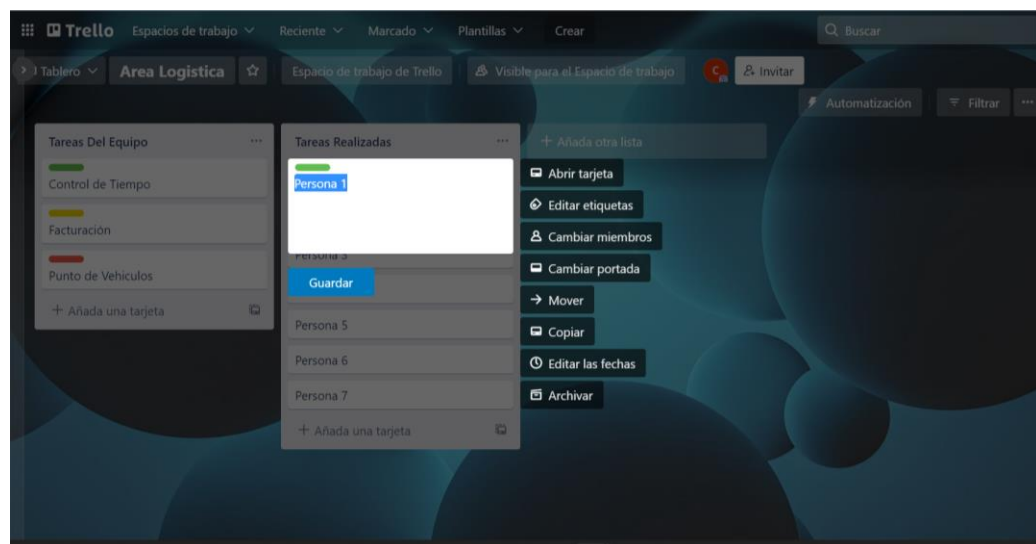
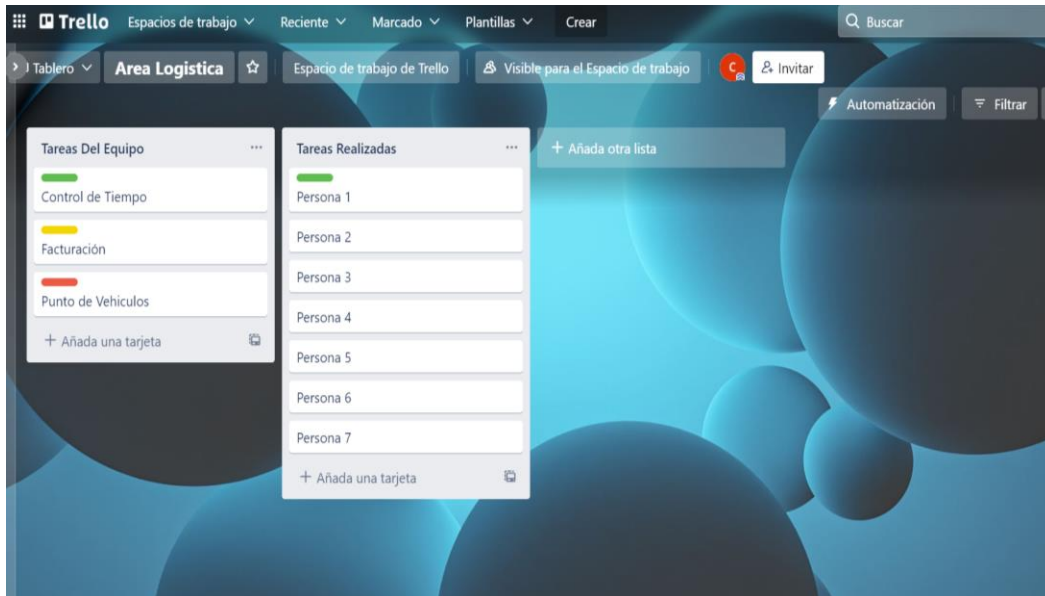


SER COHERENTE

## PRÁCTICA PROFESIONAL CASATORO

### Trello

Trello se plantea como una herramienta de ayuda de unificación con el fin de poder contribuir a la gestión del trabajo ya que se enfoca en el trabajo en equipo debido a que realiza seguimientos de manera visual en tiempo real desde la planeación y ejecución y el paso a paso de cada uno de los hilos que conecten dicho proyecto. El cual aplicado para CasaToro facilitaría al cliente y asimismo a toda la cadena de la operación de logística poder observar en tiempo real el estado o situación de cada proceso que se realiza durante la operación de importación de CasaToro y así poder prevenir los vacíos de comunicación entre las distintas partes optimizando los tiempos ya que pueden anticipar documentación permisos requeridos para mercancías especiales y así anticipar un posible retraso en toda la operación y poder optimizar los tiempos de entrega de dicha mercancía a su cliente final.



**PARTE V****SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL****4.1 Programación de actividades realizadas en la organización.**

| Mes                                  | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre |
|--------------------------------------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|
| Actividad                            |       |      |       |       |        |            |         |           |
| Envío de Hoja de vida                |       |      |       |       |        |            |         |           |
| Presentación Entrevista              |       |      |       |       |        |            |         |           |
| Correo/Llamada de Aceptación         |       |      |       |       |        |            |         |           |
| Inicio de Capacitación               |       |      |       |       |        |            |         |           |
| Envío Formato para diligenciar       |       |      |       |       |        |            |         |           |
| Finalización de Practica Profesional |       |      |       |       |        |            |         |           |

Tabla 2. Programación de actividades realizadas en la organización

*Fuente:* Elaboración propia.

**4.1.1 Cumplimiento de los Objetivos trazados**

A lo largo de los meses de práctica profesional, se realizaron 4 ciclos, donde se plantearon los objetivos y fechas específicas para la ejecución de cada uno de ellos; los cuales se describen a continuación:

**4.1.2 Ciclo 1**

**Objetivo:** Realizar primer contacto con el tutor por medio del correo con el fin de informar sobre el proceso de prácticas profesionales.

#### **4.1.3 Ciclo 2**

Objetivo: Entregar el primer avance del informe de práctica profesional con el fin de revisar la información de cada uno de los puntos solicitados a partir de la guía para la realización del presente informe

Fecha de Ejecución: 12 de Octubre

#### **Ciclo 3**

Objetivo: Generar el segundo avance del informe de práctica profesional con el fin de revisar la información de cada uno de los puntos solicitados a partir de la guía para la realización del presente informe

Fechas de ejecución: 25 Noviembre

#### **4.1.4 Ciclo 4**

Objetivo: Aprobar informe Prácticas Profesionales por parte del Docente sustentación del informe de Prácticas Profesionales, entrega de documentos para grados del mes de diciembre del presente año.

Fecha de Ejecución: Noviembre 2021-Enero 2022