

Informe final de práctica empresarial en La Muela S.A.S

Gabriela Ximena León Aguilar

Informe final para optar el título de Negocios Internacionales

Director

Juan Carlos Acevedo León

Docente Académico

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2024

Dedicatoria

El esfuerzo más grande es aquel que se hace con compromiso y entrega, la vida nos permite atravesar retos y pruebas para llegar al éxito y por ello estoy en el proceso que me llevara a él, dedico este proyecto y más que ello este escalón de vida a Dios, primeramente, a mis padres, amigos, colegas y demás equipo de trabajo; quienes permanecen a través del tiempo como soporte y guías, de los cuales día a día aprendo y fortalezco más mis saberes y criterios como alumna y como futura profesional.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, a mi familia y amigos por su apoyo constante, quienes han hecho de este peldaño en mi vida un triunfo más y un reto para seguir adelante. Así mismo, extendiendo los agradecimientos de antemano a la Universidad Santo Tomás por haber sido parte fundamental de este esmerado proceso en mi carrera profesional.

Agradecer a la empresa LA MUELA S.A.S., durante el tiempo como practicante en la posición de auxiliar de importaciones, expresando un profundo agradecimiento por la oportunidad brindada; permitiendo conocer y afianzar los saberes y actitudes para enfrentar este gran reto.

Contenido

Introducción	12
1. Contexto de práctica empresarial en La Muela S.A.S.....	13
1.1 Justificación.....	13
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos	15
2. Perfil de la Empresa	16
2.2 Razón social de la empresa	20
2.3 Objeto social de la empresa.....	21
2.4 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	23
2.5 Estructura organizacional.....	23
2.5.1 Misión de la empresa.....	24
2.5.2 Visión de la empresa.....	25
2.5.3 Organigrama de la empresa	25
2.6 Aspectos económicos	26
2.6.1 Entorno macroeconómico.....	27
2.6.2 Entorno microeconómico	27
2.7 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	29
2.8 Aspectos del mercado que atiende la empresa	30
3. Cargo y funciones desempeñadas	32
3.1 Cargo desempeñado	32
3.2 Funciones asignadas	32

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	33
4. Marco conceptual y normativo	34
4.1 Marco conceptual	34
4.2 Marco normativo	35
5. Aportes	36
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	36
5.1.1 Identificación de la situación problemática	37
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	38
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	39
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	40
5.3 Plan de mejora	41
5.4. Cronograma	44
6. Conclusiones y recomendaciones	45
Referencias.....	47
Apéndices.....	49

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Análisis Matriz de Ansoff</i>	31
Tabla 2. <i>Listado de funciones y horas asignadas</i>	32
Tabla 3. <i>Procesos, Procedimientos y Herramientas</i>	33
Tabla 4. <i>Propuesta de plan de mejor</i>	41

Lista de figuras

Figura 1. <i>Razón social de la empresa</i>	16
Figura 2. <i>Organigrama</i>	25
Figura 3. <i>Análisis PEST –Apple, Inc.</i>	27
Figura 4. <i>Análisis Matriz de Porter.</i>	28
Figura 5. <i>Cronograma</i>	44

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Registro de Importaciones en Tránsito</i>	49
Apéndice B. <i>Importaciones Finalizadas</i>	50
Apéndice C. <i>Registro de Proveedores</i>	51
Apéndice D. <i>Registro entrada de Mercancía</i>	44
Apéndice E. <i>Entrada Mercancía General</i>	45

Resumen

En el siguiente informe se expone la labor desarrollada en la empresa LA MUELA S.A.S. Durante mi desempeño como practicante en la posición de auxiliar de importaciones, colaboré en la coordinación de facturas, asegurando su integración al sistema contable, y gestioné el envío de la documentación requerida por los asesores comerciales. Este documento detallará de manera más específica la información relacionada con la empresa y las tareas realizadas durante mi periodo como practicante, así como los logros alcanzados y los conocimientos adquiridos en el ámbito empresarial.

Palabras Claves: importaciones, exportaciones, declaraciones

Abstract

The following report describes the work developed in the company LA MUELA S.A.S. During my performance as an intern in the position of import assistant, I collaborated in the coordination of invoices, ensuring their integration into the accounting system, and managed the sending of the documentation required by the commercial advisors. This document will detail more specifically the information related to the company and the tasks performed during my period as an intern, as well as the achievements and knowledge acquired in the business environment.

Keywords: imports, exports, declarations

Glosario

Agente de carga internacional: también "Transportista". El que realiza y recibe embarques, consolida y desconsolada carga y actúa como operador de transporte multimodal.

Arancel: impuesto que paga el importador al introducir productos en un mercado. Ver Derechos de Aduana.

Exportación: en el ámbito de la economía, exportación se define como el envío de un producto o servicio a un país extranjero con fines comerciales.

Importación: se denomina importación a la acción comercial que implica y desemboca en la introducción de productos foráneos en un determinado país con la misión de comercializarlos.

Insumo: todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir, la materia prima de una cosa.

Invima: ente dedicado al control y vigilancia la calidad y seguridad de los productos farmacéuticos y alimenticios.

Nacionalización de Mercancía: proceso que involucra el pago de derechos de internación y de los impuestos internos aplicables para efectos de importación de mercancías.

SAP: es un sistema informático, sirve para brindar información; se alimenta de los datos que se cargan y procesan dentro de un entorno.

Introducción

A través de este informe, se presentará una detallada exposición sobre la experiencia de la práctica empresarial llevada a cabo en La Muela S.A.S. Esta oportunidad no solo permitió aplicar los conocimientos previamente adquiridos, sino también fomentó la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos, contribuyendo significativamente al enriquecimiento profesional. La empresa, con su prestigio tanto a nivel nacional como internacional en el sector de la salud, será abordada en este informe, destacando las diversas actividades y funciones que desempeña.

Es fundamental destacar la importancia de la práctica empresarial como un paso significativo en la evolución estudiantil. Esta experiencia proporciona una visión detallada y un contacto directo con el entorno empresarial y sus actores clave. Al interactuar con profesionales y empresarios, se obtiene una comprensión más profunda de los negocios internacionales, contribuyendo así a la comprensión del desarrollo económico tanto a nivel nacional como internacional. Este proceso resulta esencial para consolidar una perspectiva integral sobre el funcionamiento de los negocios y su impacto en diferentes contextos, enriqueciendo mi formación académica y profesional.

1. Contexto de práctica empresarial en La Muela S.A.S

Durante el período de prácticas, se evidencia un desempeño destacado en diversas ocupaciones fundamentales para el funcionamiento eficiente de la empresa. Esto incluye la revisión y carga de facturas en plataformas contables, asegurando una contabilización precisa.

Además, se asume la responsabilidad de gestionar y enviar la documentación necesaria para los asesores comerciales, lo que contribuye a un flujo de trabajo sin contratiempos. Asimismo, se participa activamente en el seguimiento y trazabilidad detallada de las importaciones, desempeñando un papel crucial en la coordinación de actividades logísticas.

Estas experiencias no solo amplían las habilidades del practicante, sino que también ofrecen una visión integral de las operaciones empresariales.

1.1 Justificación

La participación en prácticas empresariales se considera una herramienta esencial para los estudiantes y profesionales en formación, ya que les brinda la oportunidad invaluable de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula en un entorno laboral real (Billett, 2001; Fazey et al., 2018). Esta experiencia práctica no solo les permite consolidar y poner en práctica sus conocimientos académicos, sino que también les brinda la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, competencias y destrezas que son altamente valoradas por los empleadores (Collet, Hine, & Du Plessis, 2017; Lovelace, Brickman, Best, & Higgins, 2016).

En el contexto actual, donde la demanda de habilidades prácticas y experiencia laboral es cada vez más importante en el mercado laboral, la participación en prácticas empresariales se convierte en un activo invaluable para los estudiantes y profesionales en formación. Además de aplicar los conocimientos teóricos en situaciones reales, estas prácticas les permiten desarrollar

habilidades blandas, como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la resolución de problemas, que son cruciales para el éxito en cualquier entorno laboral (Carson et al., 2017).

Por lo tanto, estas experiencias no solo son beneficiosas para el crecimiento y desarrollo personal de los individuos, sino que también los preparan para enfrentar los desafíos del mundo laboral con confianza y competencia.

Durante las prácticas empresariales, los participantes tienen la oportunidad de trabajar en proyectos reales y enfrentarse a desafíos del mundo real, lo que les permite desarrollar habilidades de resolución de problemas, pensamiento crítico y toma de decisiones (Lave & Wenger, 1991; Kolb, 1984). Además, al colaborar con profesionales experimentados en su campo, tienen la oportunidad de aprender de su experiencia y recibir retroalimentación constructiva, lo que contribuye significativamente a su desarrollo profesional y personal (Wenger, McDermott, & Snyder, 2002; Bandura, 1986).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, en La Muela S.A.S., los practicantes tienen la oportunidad de aplicar directamente los conceptos aprendidos en el aula en situaciones reales del entorno empresarial. Por ejemplo, como auxiliar de importaciones, se espera que el practicante utilice sus conocimientos teóricos sobre gestión de documentos y coordinación logística para contribuir al flujo eficiente de importaciones de materiales y equipos médicos. Esto no solo fortalece su comprensión práctica de los conceptos, sino que también les brinda la oportunidad de adquirir habilidades y competencias específicas relacionadas con su campo de estudio.

Por otro lado, la participación en prácticas empresariales también ofrece la oportunidad de conocer de cerca la cultura organizacional de una empresa, sus procesos internos y su funcionamiento cotidiano (Schein, 2010; Cable & Judge, 1996). Esto no solo les ayuda a familiarizarse con el entorno laboral, sino que también les permite identificar áreas de interés

dentro de su campo de estudio o profesión y explorar posibles trayectorias profesionales (Super, 1957; Lent, Brown, & Hackett, 1994).

Así mismo, la participación en prácticas empresariales contribuye de manera significativa al desarrollo del perfil profesional de los individuos, preparándolos de manera más efectiva para enfrentar los desafíos del mundo laboral con confianza y competencia (Hirschi & Freund, 2014; Eby et al., 2000). Esta experiencia no solo les proporciona una ventaja competitiva en el mercado laboral, sino que también les ayuda a establecer conexiones y redes profesionales que pueden ser beneficiosas para su futuro desarrollo profesional (Forret & Dougherty, 2004; Kram, 1985).

Estas prácticas son un puente crucial entre la educación académica y el mundo laboral, preparando a los estudiantes y profesionales en formación para enfrentar los desafíos y oportunidades que encontrarán en sus carreras profesionales.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Fortalecer los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, para así desarrollar habilidades competitivas, eficientes y eficaces que permitan afianzar el entorno laboral.

1.2.2 Objetivos específicos

- Demostrar conocimientos teóricos adquiridos en las tareas asignadas que permitan la solución de problemas que se presenten en el ambiente laboral.
- Determinar áreas específicas del campo profesional que requieran mayor enfoque, a través

de revisiones de las habilidades y/o conocimientos.

- Establecer ajustes en el plan de desarrollo profesional en las que se identifiquen oportunidades de mejora.

2. Perfil de la Empresa

Figura 1. Razón social de la empresa



Tomada de (la muela, 2024)

La empresa La Muela S.A.S se dedica a: comercialización, fabricación, distribución, compra y venta al por mayor y detal, importación y exportación de toda clase de implementos, accesorios, materiales, instrumentos y equipos utilizados en odontología, medicina farmacéutica y laboratorio clínico.

Además, compra y venta de materiales y equipos odontológicos, jabones agentes de superficie, orgánicos, preparaciones para lavar, preparación, lubricantes, ceras artificiales, ceras preparadas, productos de limpieza, velas y artículos similares, pastas para moldear, cera para odontología a base de yeso.

Productos fotográficos o cinematográficos. Productos diversos de las industrias químicas. Productos editoriales de la prensa u otras industrias gráficas, textos o manuscritos mecanografiados y planos.

Calzados, polainas, botines y artículos análogos y partes para estos. Artículos de manufactura de piedra, yeso, cemento, amianto, mica o materiales análogos. Manufacturas diversas de metales comunes.

Reactores nucleares; calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos, partes de estos aparatos. Máquinas, aparatos y materiales eléctricos y sus partes, aparatos' para la grabación o la reproducción de imágenes y sonido en televisión, y las partes y accesorios de estos aparatos.

En un panorama competitivo, comprender la importancia de mantenerse a la vanguardia de las últimas tecnologías y prácticas. Por esta razón, invierte constantemente en investigación y desarrollo, así como en la formación continua de su personal, para garantizar que sus pacientes reciban los mejores tratamientos disponibles.

Vehículos automóviles, tractores, triciclos y demás vehículos terrestres, sus partes y accesorios. Instrumentos y aparatos ópticos, fotográficos o cinematográficos de medida de control o precisión. Instrumentos aparatos médicos, quirúrgicos, partes de accesorios de estos instrumentos o aparatos.

Muebles y mobiliario médico-quirúrgicos, artículos de cama y similares; aparatos de alumbrado expresados ni comprendidos en otras partidas, anuncios letreros y placas indicadoras, luminosas, artículos similares. Construcciones, prefabricados, manufacturas diversas.

Compra, venta, comercialización, distribución, fabricación,importación y exportación de equipos y elementos de uso veterinario, hornos incineradores, partesy repuestos de los mismos; videos, propagandas, audiovisuales e institucionales, reactivos de laboratorio; productos de papelería; plantas eléctricas; implementos de aseo; equipos de computación y comunicación, partes y suministros de repuestos de los mismos; fotocopadoras, tóner, partes,

suministros e insumos para fotocopiadoras; equipos ortopédicos; limpiadores ultrasónicos; línea general de electrodomésticos e implementos para el hogar. Compra, venta, comercialización, distribución, fabricación, importación y exportación de insecticidas, lavicidas; equipo s electro industrial; mueble para oficina; lencería y colchones.

Compra, venta, comercialización, distribución, fabricación, importación y exportación de insumos para la planificación familiar y elementos de salud sexual y reproductiva, medicamentos, instrumental quirúrgico para procedimientos de media y alta complejidad

Mantenimiento y reparaciones técnicas de equipos odontológicos, médicos, quirúrgicos y damas equipos eléctricos y electrónicos; mantenimiento, calibración y servicio técnico preventivo y correctivo de equipos médicos, odontológicos, de laboratorio clínico, hospitalario y en general de todos los instrumentos utilizados en la salud.

Se dedica a realizar campañas de prevención y divulgación en salud, desarrollo de programas de investigación, capacitación, elaboración de material didáctico, compra de equipos y ejecución de labores de prevención en los siguientes aspectos: programas de prevención, promoción y atención en la gama de la salud. prestar asesoría a instituciones y comunidad en general en materia de psicológica, artística y recreativa; así como prevención y rehabilitación para el alcoholismo y fármaco dependencia; capacitación en arte, salud, programas de recreación, deporte y cultura individual y colectiva.

Además, brindar programas de capacitación para desplazados y reinsertados de la violencia; desarrollar convenios con entidades nacionales e internacionales de educación formal o informal para establecer programas de desarrollo en aspectos investigativos, culturales, de salud, recreación y legales.

En la realización de los objetivos la empresa hará especial énfasis en la participación de la comunidad en general. Inversión de toda clase de bienes inmuebles.

Celebración de contratos de cuentas en participación o de sociedades comerciales donde se realicen aportes de bienes en especie o en dinero y la participación en sociedades comerciales de cualquier naturaleza y dedicadas a cualquier actividad lícita de comercio, excepto en aquellas en que comprometa solidariamente su responsabilidad. Participación y creación de uniones temporales para el cumplimiento de contratos de cualquier naturaleza. Participación en contratos de administración de operadores en salud a nivel nacional. Suministro de insumos y reactivos del laboratorio clínico con apoyo tecnológico.

También se encarga de compra, comercialización, distribución, importación y venta de materiales y equipos para construcción y materiales y equipos de ferretería. Compra, comercialización, distribución, importación y venta de aires acondicionados, montacargas y equipos de refrigeración. Compra, comercialización, distribución, importación y venta de estibas, estanterías, muebles y sillas para el hogar y oficina y lámparas para decoración. Compra, comercialización, distribución, importación y venta de equipos eléctricos y/o electrónicos para secado de manos. compra, comercialización, distribución, importación y venta de equipos y materiales para seguridad industrial como cascos, guantes, arneses, tapabocas, botas calzado, orejeras, filtros de aire, audífonos, tapaoídos, impermeables y demás implementos utilizados para la seguridad industrial.

De igual manera, cuenta con la compra, comercialización, distribución, importación y venta de telas para ropa industrial, médico quirúrgica y demás especializada para medicina, odontología, laboratorio y construcción. Compra, comercialización, distribución, importación y venta de ropa industrial, médico quirúrgica y demás especializada para medicina, odontología,

laboratorio y construcción. Compra, venta, comercialización, distribución, importación, fabricación y exportación de ropa desechable, equipo, instrumental y material médico quirúrgico, odontológico, médico de laboratorio clínico y fisioterapia. Compra, venta, comercialización, distribución, importación, fabricación y exportación de dotación de equipos, mobiliarios e insumos médicos, dotación de equipos, mobiliario e insumos médico quirúrgico, dotación de equipos, mobiliario e insumos de laboratorioclínico.

Además, La Muela S.A.S. se diferencia por su compromiso con la responsabilidad social y ambiental. No solo se esfuerza por brindar servicios de alta calidad, sino que también se compromete a hacerlo de manera ética, sostenible y centrada en el paciente. Esta combinación de excelencia clínica, atención al cliente y responsabilidad corporativa posiciona a La Muela S.A.S. como una opción preferida para aquellos que buscan una atención odontológica integral y de calidad.

Por consiguiente, se tiene en cuenta con base a lo anterior que:

Las empresas, y en general las organizaciones, se crean con un propósito determinado como consecuencia de las oportunidades existentes. Son las instituciones, a través de las limitaciones formales e informales, junto con la estructura de derechos de propiedad de la colectividad, las que determinan las oportunidades que hay en una sociedad, y, por consiguiente, el tipo de empresas que se crearán. Las organizaciones y las empresas son creadas para aprovechar estas oportunidades. (North, 1993a:15-18).

2.1 Razón social de la empresa

La Muela S.A.S.

NIT:804009440-5

2.2 Objeto social de la empresa

La empresa La Muela S.A.S., fundada con una visión amplia y un compromiso sólido, se ha destacado en el ámbito comercial y de servicios por su diversidad de actividades enfocadas en el bienestar y la eficiencia en diversos campos. Desde su establecimiento, La Muela S.A.S. ha trazado un camino de excelencia, ofreciendo productos y servicios de calidad que abarcan desde la salud hasta la educación y el comercio electrónico.

Comercialización y Fabricación: comercialización, fabricación, distribución, compra y venta al por mayor y detal de implementos, accesorios, materiales, instrumentos y equipos utilizados en odontología, medicina farmacéutica y laboratorio clínico. Compra y venta de materiales y equipos odontológicos, jabones, preparaciones para lavar, ceras, productos de limpieza, entre otros.

Productos Diversos: incluyendo productos fotográficos, cinematográficos, editoriales, químicos, textiles, calzado, manufacturas de metales comunes, entre otros. Equipamiento Médico: Incluyendo instrumentos médicos, quirúrgicos, ortopédicos, ópticos, y de medida de control o precisión.

Servicios: mantenimiento y reparaciones técnicas de equipos médicos, odontológicos y quirúrgicos. Campañas de prevención y divulgación en salud. Desarrollo de programas de investigación y capacitación en salud. Asesoría psicológica, artística y recreativa. Celebración de contratos y participación en uniones temporales.

Comercio Electrónico: comercio al por menor a través de internet. Construcción y Ferretería: Compra, comercialización y distribución de materiales y equipos para construcción, ferretería y refrigeración. Seguridad Industrial: Compra, comercialización y distribución de

equipos y materiales para seguridad industrial. Textiles Especializados: Compra, comercialización y distribución de telas y ropa industrial especializada para distintos campos.

Salud Sexual y Reproductiva: compra, venta, comercialización, distribución, importación y exportación de insumos para la planificación familiar y salud sexual y reproductiva, incluyendo medicamentos e instrumental quirúrgico.

Educación y Formación: actividades de enseñanza e instrucción especializada, incluyendo enseñanza a través de internet. Inversiones y Finanzas: Adquisición de bienes muebles e inmuebles, operaciones de crédito y emisión de bonos. Participación en contratos de administración de operadores en salud y suministro de insumos de laboratorio con apoyo tecnológico.

Expansión y Alianzas Estratégicas: formación, organización y financiamiento de sociedades o empresas con fines complementarios. Integración con empresas nuevas o existentes, nacionales o extranjeras, que se dediquen a actividades similares o complementarias. Celebración de actos, operaciones o contratos relacionados directamente con sus actividades principales

La empresa también se ha expandido hacia el comercio electrónico, brindando la comodidad de realizar compras al por menor a través de internet. Este enfoque innovador refleja su adaptación a las demandas del mercado actual y su compromiso con la accesibilidad y conveniencia para sus clientes. Con una visión hacia el futuro, La Muela S.A.S. continúa buscando oportunidades de crecimiento y colaboración. Su participación en contratos de administración de operadores en salud a nivel nacional y la formación de alianzas estratégicas con empresas similares refuerzan su posición como un actor importante en el sector.

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- DIRECCIÓN: cra 36#37-50 Barrio El Prado, Bucaramanga
- TELEFONO: 6076340022
- JEFE DE IMPORTACIONES: German Mesa

2.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional de La Muela S.A.S. se compone de varios niveles jerárquicos y departamentos funcionales que trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos de la empresa. A continuación, se presenta una descripción de los principales componentes de su estructura:

1. *Dirección General*: encabezada por el Dr. Diego Calpa, fundador de la empresa, quien ejerce el liderazgo y la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo y crecimiento de La Muela S.A.S.
2. *Gerencia General*: responsable de la gestión operativa y administrativa de la empresa, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos y la coordinación eficaz entre los diferentes departamentos.
3. *Departamento de Administración y Finanzas*: encargado de la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa, incluyendo la elaboración de presupuestos, control de costos, gestión de recursos humanos y manejo de tesorería.
4. *Departamento Comercial y Marketing*: responsable de desarrollar estrategias de venta y promoción de los productos y servicios de La Muela S.A.S., así como de gestionar las relaciones con los clientes y proveedores.

5. *Departamento de Investigación y Desarrollo:* encargado de investigar y desarrollar nuevos productos y tecnologías en el campo de la odontología y la medicina, con el fin de mantener la competitividad y la innovación en el mercado.
6. *Departamento de Producción y Logística:* responsable de la planificación, control y ejecución de la producción de los productos de La Muela S.A.S., así como de la gestión eficiente de la cadena de suministro y la logística de distribución.
7. *Departamento de Calidad y Control:* encargado de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en todos los procesos de la empresa, así como de llevar a cabo controles y auditorías internas para asegurar la conformidad con las normativas y regulaciones aplicables.

Esta estructura organizacional proporciona una base sólida para la coordinación y el funcionamiento eficiente de La Muela S.A.S., permitiendo que la empresa alcance sus objetivos estratégicos y mantenga su posición de liderazgo en el mercado.

2.4.1 Misión de la empresa

Según la página oficial de LA MUELA S.A.S es una empresa santandereana que importa, comercializa, distribuye y asesora en su uso, material y equipo Médico-Odontológico, Médico-quirúrgico, Equipo Biomédico, de Laboratorio Clínico y dotación de Elementos y Equipos de seguridad industrial, su mantenimiento y reparación, a entidades e instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional, empresas sociales del Estado, Profesionales en el área de:

- Odontología
- Medicina
- Bacteriología

- Seguridad y salud en el trabajo. Contribuyendo así, a incrementar la calidad de vida de las personas, y el desarrollo profesional y tecnológico del país.

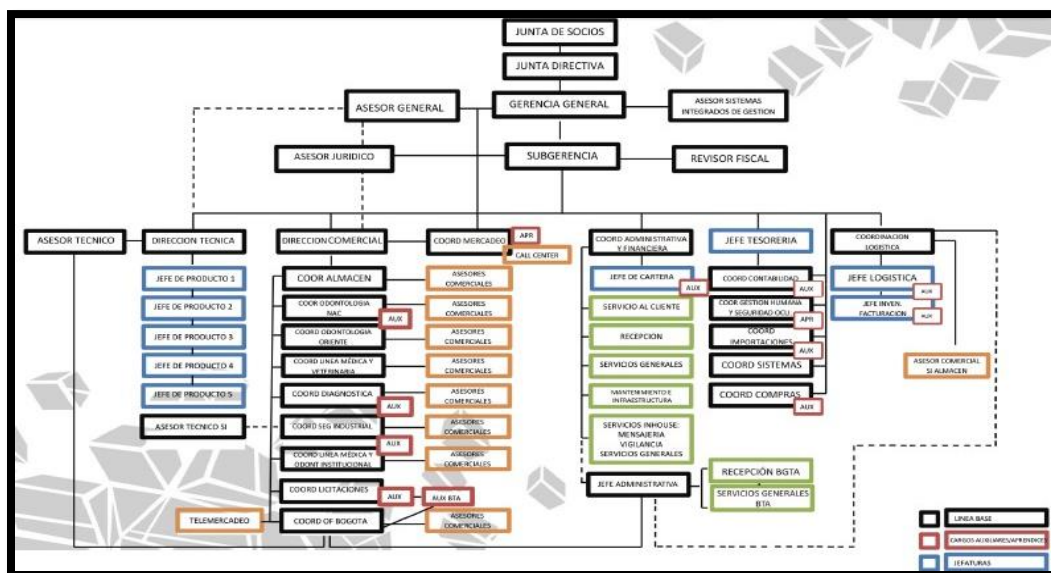
2.4.2 Visión de la empresa

LA MUELA S.A.S para el 2025 se posicionará como una empresa comercializadora y distribuidora de amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional, con un completo portafolio de productos y servicios que aseguren la satisfacción de nuestros clientes, por medio del mejoramiento de nuestros procesos, el fortalecimiento de las competencias, el bienestar de nuestros asociados, y un crecimiento sostenido y rentable.

2.4.3 Organigrama de la empresa

A continuación, se podrá evidenciar una figura con la estructura organizacional que muestra cómo se distribuyen las responsabilidades y la autoridad entre los distintos departamentos dentro de la empresa:

Figura 2. Organigrama



Tomado de La Muela S.A.S

2.5 Aspectos económicos

1. *Competencia:* la intensidad de la competencia en el sector odontológico y médico puede influir en los precios, márgenes de beneficio y participación en el mercado de La Muela S.A.S.

2. *Clientes:* las preferencias y necesidades de los clientes, así como su disposición a pagar por los productos y servicios de La Muela S.A.S., pueden afectar su desempeño financiero.

3. *Proveedores:* la disponibilidad y los costos de los insumos y materiales necesarios para la producción de La Muela S.A.S. pueden influir en sus costos de operación y rentabilidad.

4. *Regulaciones:* las regulaciones gubernamentales en el sector de la salud, incluyendo normativas sanitarias y de calidad, pueden impactar las operaciones y los costos de cumplimiento de La Muela S.A.S.

5. *Alianzas Estratégicas:* las alianzas con otros actores del sector, como fabricantes de equipos médicos o instituciones educativas, pueden proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo para La Muela S.A.S.

6. *Innovación:* la capacidad de La Muela S.A.S. para innovar en términos de productos, servicios y procesos puede influir en su competitividad y rentabilidad a largo plazo.

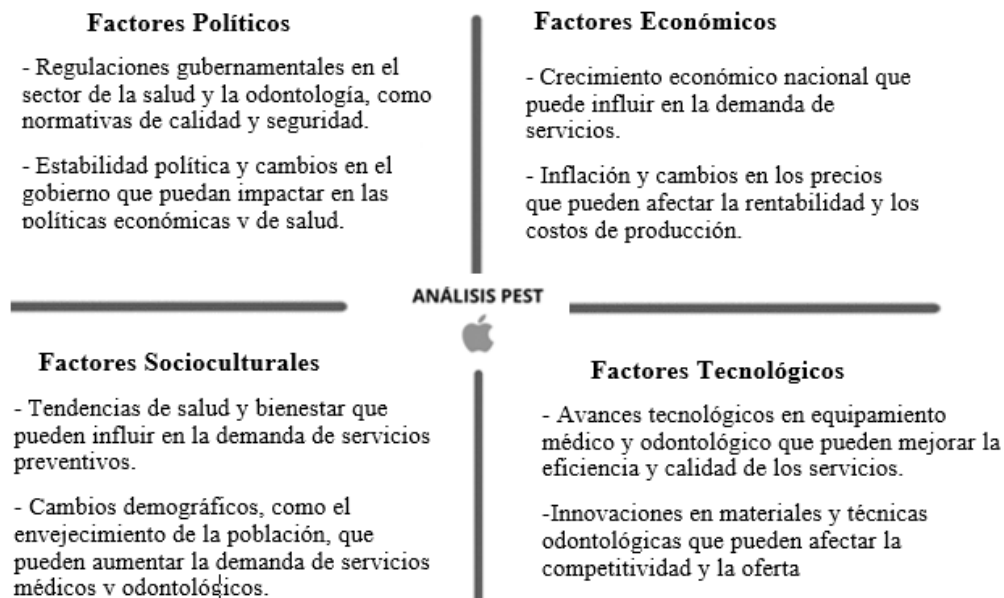
Por consiguiente, al analizar tanto el entorno macro como microeconómico, La Muela S.A.S. puede identificar oportunidades y amenazas que pueden afectar su desempeño financiero y su posición en el mercado. Es crucial para la empresa monitorear

estos factores y adaptar su estrategia empresarial en consecuencia para mantener su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

2.5.1 Entorno macroeconómico

El análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico) es una herramienta útil para comprender el entorno macroeconómico en el que opera una empresa como La Muela S.A.S; seguidamente, analizaremos un ejemplo de su implementación en grandes compañías como lo es Apple.

Figura 3. *Análisis PEST –Apple, Inc.*

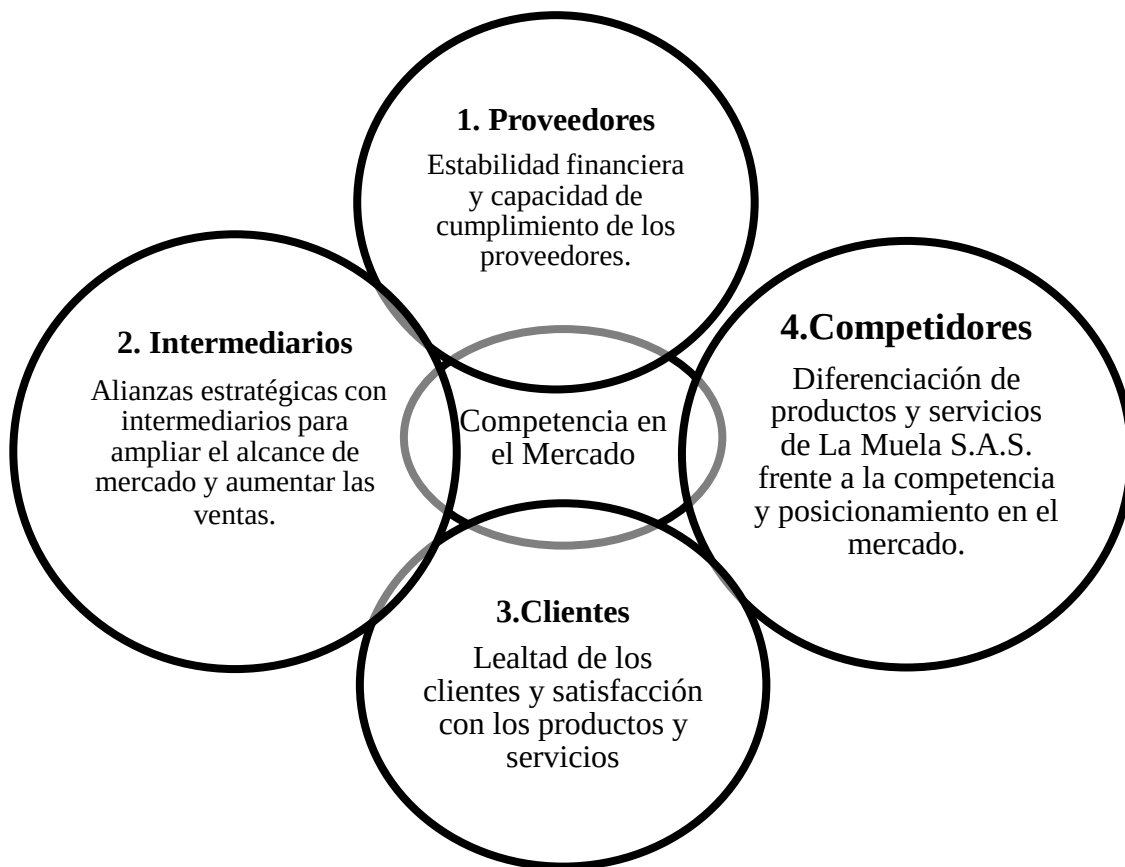


Tomado (Londoño, P., 2021).

2.5.2 Entorno microeconómico

Mediante la siguiente la siguiente figura se evidenciará el pensamiento estratégico sistemático implementado para identificar la rentabilidad de la empresa y de este modo poder evaluar el valor y el futuro de las empresas que generalmente operan en el mismo sector.

Figura 4. *Análisis Matriz de Porter.*



Tomado de Modelo de las cinco fuerzas de Porter

Al analizar estos aspectos, La Muela S.A.S. puede identificar áreas de oportunidad y amenaza en su entorno competitivo, así como desarrollar estrategias para mejorar su posición en el mercado y alcanzar sus objetivos empresariales.

Basado en el modelo de las cinco fuerzas de Porter, permite evidenciar que:

La propuesta busca estudiar las funciones organizacionales de manera precisa para detectar en ellas ciertas características que ofrezcan ventajas sobre los competidores, elegir una estrategia acorde que añada valor a los clientes y, así, incrementar el margen y optimizar la productividad de la empresa. Lo que Porter llama margen es el beneficio empresarial, es decir la diferencia entre el valor de un producto y sus costos de producción, distribución y comercialización. (Mas, F. F., 2022)

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

La gama de productos y servicios de la Empresa se organiza en distintas categorías especializadas para atender las necesidades de diferentes sectores. A continuación, se describen:

Diagnóstico y Laboratorio:

- Suministros para diagnóstico.
- Equipamiento de laboratorio.
- Reactivos para análisis.

Área Médica:

- Suministros y repuestos médicos.
- Equipos de anestesia.
- Equipos para cuidados intensivos.
- Material para consultorios médicos.

Área Médico Veterinaria:

- Suministros para prácticas veterinarias.
- Equipos veterinarios especializados.

Área Odontológica:

- Equipos odontológicos avanzados.
- Instrumental especializado para tratamientos dentales.
- Insumos de primera calidad para clínicas dentales.

Seguridad Industrial:

- Equipos de protección personal (EPP) para diversas industrias.
- Dispositivos para trabajos en alturas.
- Señalización vial para garantizar seguridad en entornos industriales
- Equipamiento contra incendios y rescate.

Cada una de estas categorías de productos y servicios está diseñada con el propósito de ofrecer soluciones completas y excelentes a clientes en sectores específicos, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y eficiencia. La Empresa se compromete a mantenerse a la vanguardia tecnológica y brindar un servicio excepcional que satisfaga las necesidades de sus clientes en todos los ámbitos.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Una vez entendido que toda actividad económica se encuentra no solo inmersa en una realidad particular, sino además condicionada por las variables del entorno, conformando así “un conjunto de fuerzas directas e indirectas y controlables e incontrolables que ejercen influencia, desde un ámbito microeconómico y macroeconómico, en todas las acciones, decisiones y resultados de la empresa” (Belén, et ál., s.f., p. 3). Es necesario realizar un análisis que aúne los factores mercadológicos necesarios para conocer si la empresa puede hacer frente a los actuales y futuros cambios, y desde allí valorar el impacto de estos en el desarrollo de su objeto social (s.f., p. 4).

La Matriz de Ansoff, también conocida como Matriz de Crecimiento, es una herramienta utilizada para identificar estrategias de crecimiento empresarial. Esta matriz se basa en dos dimensiones: productos (nuevos y existentes) y mercados (nuevos y existentes). (Ansoff, H. I., 1957).

A continuación, se presenta un análisis utilizando la Matriz de Ansoff para La Muela S.A.S.:

Tabla 1. Análisis Matriz de Ansoff

PRODUCTOS

	<i>Actuales</i>	<i>Nuevos</i>
<i>Actuales</i>	<i>Implementar campañas de marketing dirigidas a clientes existentes para aumentar la frecuencia de uso de los servicios, mejorar la fidelidad del cliente y expandir la base de clientes a través de referencias.</i>	<i>Realizar investigaciones de mercado para identificar las demandas emergentes de los clientes, desarrollar nuevos tratamientos o servicios odontológicos basados en estas demandas y promocionarlos entre los clientes existentes.</i>
<i>Nuevos</i>	<i>Identificar oportunidades en regiones o países donde haya demanda de servicios odontológicos, establecer alianzas con socios locales y adaptar la oferta de servicios a las necesidades y preferencias de los nuevos mercados.</i>	<i>Realizar inversiones en investigación y desarrollo para desarrollar nuevos productos o servicios y establecer alianzas estratégicas con socios comerciales para expandir el alcance.</i>

Tomado de. Matriz de Ansoff

Al utilizar la Matriz de Ansoff, La Muela S.A.S. puede identificar y evaluar diferentes estrategias de crecimiento para aprovechar las oportunidades en el mercado y mitigar los riesgos asociados con la expansión empresarial.

3. Cargo y funciones desempeñadas

3.1 Cargo desempeñado

Auxiliar de Importaciones

3.2 Funciones asignadas

Tabla 2. *Listado de funciones y horas asignadas*

Nombre de la Función	Horas por semana
Realización de estimación de costos	2
Solicitar Cotizaciones	2
Comunicación constante con los agentes de Aduanas	8
Suministro de documentos	8
Solicitud a los proveedores internacionales	6
Ingreso de las importaciones nacionalizadas al sistema SAP	1
Recibir las facturas enviadas por los proveedores de servicio	1
Contabilizar las facturas de los proveedores de servicio	2
Hacer la factura de reexpedición	1
Revisar órdenes de compra	2
Solicitar cotizaciones a agentes de carga	2
Revisar los estados de cuenta mensuales	2
Gestionar pagos con tesorería	2
Diligenciar documentos para Nuevos agentes	2
Diligenciamiento de los procesos de Calidad	2
	5
Total	48

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Se tiene en cuenta la diferenciación de cada uno de los términos o instancias solicitadas en el mismo:

- La definición de proceso corresponde a “cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados” (Robledo, P., 2017, párr. 2). Pueden por tanto ser actividades conexas o relacionadas entre sí, de cuya interacción se deriva el cumplimiento de unos fines.
- Los procedimientos por su parte, son la forma específica cómo debe ejecutarse un proceso (2017, párr. 4). Pese a que no necesariamente todo proceso conlleva un procedimiento, sí son acciones de estricto cumplimiento. Un mismo proceso también puede tener asociado no solo uno, sino varios procedimientos de acuerdo con su nivel de complejidad.
- Con respecto a las herramientas se refiere a “todo tipo de bienes indispensables para que el trabajador pueda prestar el servicio pactado” (VLex, 2016, párr. 7). Por lo que el otorgamiento de estas son pertinencia directa del empleador.

A continuación, se presenta una tabla que asocia cada proceso asignado en La Muela S.A.S. con sus respectivos procedimientos y herramientas dispuestas para el cumplimiento de las actividades:

Esta tabla proporciona una visión clara de cómo se relacionan los procesos, procedimientos y herramientas en La Muela S.A.S. para garantizar el cumplimiento eficiente de las actividades asignadas.

Tabla 3. *Procesos, Procedimientos y Herramientas*

PROCESO	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTAS
---------	---------------	--------------

<i>Gestión de Inventarios y Almacén</i>	Almacenamiento y distribución de equipos y suministros odontológicos	Sistemas de inventario y software de gestión de almacenes
<i>Gestión de Recursos Humanos</i>	Reclutamiento, selección y capacitación de personal.	Sistemas de gestión de recursos humanos y plataformas de formación en línea
<i>Atención al Cliente y Soporte Técnico</i>	Atención de consultas, quejas y reclamaciones de los clientes	Sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y plataformas de atención al cliente
<i>Desarrollo de Nuevos Servicios y Tratamientos</i>	Investigación, desarrollo y lanzamiento de nuevos servicios odontológicos	Software de diseño de tratamientos y sistemas de gestión de proyectos de innovación
<i>Control de Calidad y Cumplimiento Normativo</i>	Asegurar la calidad de los servicios prestados y el cumplimiento de normativas sanitarias y legales	Sistemas de gestión de calidad y herramientas de auditoría interna
<i>Gestión Financiera y Presupuestaria</i>	Elaboración y seguimiento de presupuestos, control de costos y análisis financiero	Herramientas como software de contabilidad y sistemas de gestión financiera
<i>Marketing y Promoción</i>	Diseño y ejecución de estrategias de marketing y promoción	Plataformas de publicidad en línea y software de análisis de datos de mercado

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

El marco conceptual representa un conjunto de ideas argumentadas que, aunadas con la información previa y la propia experiencia del ejercicio práctico, ofrece una idea más clara del

objeto de estudio o situación problemática, a solventar en el tiempo asignado para la opción de grado (Ortiz García, J. M., 2006).

Es factible afirmar, por tanto, que este numeral constituye un entramado o red "donde las ideas, los conceptos y ciertos argumentos se presentan de manera lógica. Su utilidad radica en el hecho de que ofrece una forma sencilla de visualizar un fenómeno de la realidad" (2006, pg. 211).

4.2 Marco normativo

Se tiene en cuenta tanto para el desarrollo de las funciones desempeñadas dentro de la empresa como para la elaboración del presente documento; las siguientes normas de la Muela S.A.S:

Constitución política de Colombia, 1991

Estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

Ley 599 de 2000: por la cual se expide el código penal

Ley 1450 de 2011: plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para todos”

Conpes 167 de 2013: política pública Integral de Anticorrupción Conpes 3793 de 2013: Política Nacional contra LA/FT

Ley 1778 de 2016 – Ley Antisoborno: por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras normas en materia de lucha contra la corrupción.

Circular externa 100-000003 – Guía de soborno transnacional de la Superintendencia de sociedades: suministrará herramientas para la elaboración y puesta en marcha de los programas de ética empresarial

Resolución 100-006261, de la Superintendencia de Sociedades: por la cual se derogan las Resoluciones No. 100-002657 de 25 de julio de 2016 y 200-000558 del 19 de julio de 2018 y se establecen unos criterios para determinar las sociedades que deben adoptar Programas de Transparencia y Ética Empresarial Definiciones

Convención Interamericana contra la corrupción de la Organización de Estados de Americanos (1996): también conocida como CIACC (por sus siglas en inglés), ratificada por Colombia mediante la ley 412 de 1997.

Convención de la Naciones Unidas contra la Corrupción de 2003: (UNCAC, por sus siglas en inglés), ratificado por Colombia mediante la ley 412 de 1997.

5. Aportes

Descripción de los contenidos que se ampliarán en los siguientes numerales:

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Para proponer un valor agregado a La Muela S.A.S., se sigue un enfoque estructurado que incluye los siguientes pasos, procedimientos, métodos y técnicas:

- 1. Análisis de las Necesidades del Cliente:* se lleva a cabo un estudio exhaustivo para comprender las necesidades, deseos y expectativas de los clientes de La Muela S.A.S. Esto puede incluir encuestas, entrevistas con pacientes y análisis de datos de satisfacción del cliente.
- 2. Identificación de Áreas de Mejora:* se identifican las áreas de oportunidad y los puntos débiles en los servicios actuales de La Muela S.A.S. Esto puede involucrar análisis de procesos, evaluaciones de desempeño y revisión de retroalimentación de los clientes.

3. *Desarrollo de Propuestas de Valor Agregado*: se propone iniciativas y mejoras específicas que añadan valor a los servicios ofrecidos por La Muela S.A.S. Esto puede incluir la introducción de nuevos tratamientos o servicios, mejoras en la experiencia del paciente y la implementación de tecnología avanzada.

4. *Retroalimentación y Mejora Continua*: se establece un proceso de retroalimentación y mejora continua para revisar regularmente el desempeño, recopilar comentarios de los clientes y realizar ajustes según sea necesario. Esto garantizará que La Muela S.A.S. continúe ofreciendo un valor agregado sostenible y mantenga su posición competitiva en el mercado.

Al seguir estos pasos y utilizar los procedimientos, métodos y técnicas adecuados, La Muela S.A.S. Podrá llevar a cabo un valor agregado significativo que cumpla con las necesidades y expectativas de sus clientes, impulsando así el crecimiento y el éxito a largo plazo de la empresa.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Durante el desarrollo de la práctica en La Muela S.A.S. como auxiliar de importaciones, se identifica una situación problemática relacionada con el proceso de coordinación de importaciones y la gestión de la documentación requerida por parte de los asesores comerciales. Se observa que posiblemente existen demoras y cierta complejidad en la recepción, verificación y registro de las facturas de proveedores, así como en la recopilación y envío de la documentación necesaria para las importaciones.

Esta situación problemática afecta directamente la eficiencia operativa de la empresa, ya que las demoras en el proceso de importación pueden ocasionar retrasos en la entrega de productos y afectar la satisfacción del cliente. Además, la falta de una gestión eficiente de la documentación

puede generar errores en los registros contables y dificultades en la coordinación con los asesores comerciales.

Contextualizando la situación, La Muela S.A.S. es una empresa dedicada a la comercialización, fabricación y distribución de implementos y equipos utilizados en odontología. Dada la naturaleza de su negocio, la importación de materias primas y equipos es fundamental para garantizar la disponibilidad de productos y servicios para sus clientes.

En este contexto, su aporte consiste en proponer mejoras en los procesos de coordinación de importaciones y gestión de documentación, así como en la implementación de herramientas y procedimientos que permitan optimizar estas actividades. El objetivo es contribuir a la agilización de los procesos, la reducción de errores y la mejora general en la eficiencia operativa de La Muela S.A.S. para cumplir con su objeto social de manera más efectiva.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Enfoque Teórico: Para abordar esta situación, se aplican conceptos de gestión de operaciones y logística, así como principios de mejora continua y calidad total (Heizer & Render, 2017). Además, se consideran metodologías ágiles de gestión de proyectos para la implementación de soluciones (Schwaber & Sutherland, 2017).

Paso a Paso del Aporte:

1. Análisis de Procesos Actuales: se realizó un análisis detallado de los procesos de importación y gestión de documentación para identificar áreas de mejora y puntos críticos.
2. Identificación de Problemas: se identifican problemas como demoras en la recepción de facturas de proveedores.

3. Propuesta de Mejoras: se proponen mejoras como la implementación de un sistema de gestión contable integrado, la digitalización de documentos y la estandarización de procedimientos.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

Para evaluar los resultados de la implementación de la propuesta de optimización de procesos de importación y gestión de documentación en La Muela S.A.S., se puede establecer un mecanismo de evaluación que incluya los siguientes elementos:

Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):

- Tiempo de procesamiento de importaciones.
- Precisión en la verificación de documentación.
- Tiempo de respuesta a solicitudes de importación.
- Porcentaje de errores en registros contables relacionados con importaciones.
- Nivel de satisfacción del cliente con los tiempos de entrega de productos importados.

Encuestas de Satisfacción del Cliente:

- Realizar encuestas periódicas a los clientes para evaluar su satisfacción con los tiempos de entrega de productos importados, la precisión de la documentación y la calidad del servicio recibido.

Retroalimentación del Personal:

- Obtener retroalimentación del personal involucrado en el proceso de importación y gestión de documentación para identificar áreas de mejora y posibles desafíos.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante el proceso de grado en La Muela S.A.S., se adquiere una amplia gama de conocimientos, habilidades y destrezas que se consideran valiosas para su futura integración en el mercado laboral. Entre los principales aportes de la empresa al proceso formativo se incluyen:

1. Conocimiento del Sector Odontológico: se desarrolla un entendimiento profundo del sector odontológico, incluyendo sus tendencias, desafíos y oportunidades. Esto proporciona una base sólida para comprender el mercado en el que La Muela S.A.S. opera y cómo se pueden abordar las necesidades de los clientes en este sector.
2. Gestión de Importaciones y Logística: se adquiere experiencia práctica en la coordinación de importaciones, incluyendo la gestión de documentos, la comunicación con proveedores internacionales y la organización de envíos. Estas habilidades son transferibles a roles relacionados con la logística y la cadena de suministro en diversas industrias.
3. Uso de Herramientas Tecnológicas: se aprende a utilizar diversas herramientas tecnológicas, como software de gestión contable, sistemas de seguimiento de envíos y plataformas de comunicación interna. Estas habilidades son fundamentales en el entorno laboral actual, donde la tecnología desempeña un papel cada vez más importante en la eficiencia operativa.
4. Trabajo en Equipo y Colaboración: se tiene la oportunidad de trabajar en equipos multidisciplinarios y colaborar con colegas de diferentes departamentos dentro de la empresa. Esta experiencia enseña la importancia de la comunicación efectiva, la resolución de problemas en equipo y la adaptabilidad en entornos de trabajo dinámicos.
5. Gestión del Tiempo y Priorización de Tareas: a través de la gestión de múltiples tareas y proyectos simultáneamente, se mejoran las habilidades para gestionar el tiempo de manera

eficiente y priorizar tareas según su importancia y urgencia. Estas habilidades son cruciales en cualquier entorno laboral para garantizar la productividad y el cumplimiento de los plazos.

6. Desarrollo de Habilidades Interpersonales: se tiene la oportunidad de interactuar con clientes, proveedores y colegas en diferentes contextos, lo que mejora las habilidades interpersonales, como la empatía, la negociación y la resolución de conflictos. Estas habilidades son esenciales para establecer relaciones efectivas y colaborativas en el lugar de trabajo.

Finalmente, los aportes en la realización de las prácticas en la empresa La Muela S.A.S. al proceso formativo son fundamentales para desarrollar competencias relevantes y prepararse para la futura integración en el mercado laboral. Las habilidades y conocimientos adquiridos durante esta experiencia son valiosos en su carrera profesional y ayudarán a alcanzar los objetivos profesionales.

5.3 Plan de mejora

Este documento contiene información sobre aquellos procesos que fueron evidenciados con grietas y plantea propuestas, estrategias y tareas con el fin de optimizar los procesos de La Muela S.A.S e impulsar un mejor rendimiento en el área de Importaciones. Dichos problemas fueron identificados después de un análisis realizado de los 4 últimos meses y serán implementados para el nuevo periodo que comienza a partir de junio.

Tabla 4. Propuesta de plan de mejora

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Optimización de rutas de entrega	Reducir tiempos de entrega en un 10% en los próximos 6 meses	1. Realizar un análisis detallado de las rutas de entrega actuales. 2. Identificar puntos de congestión y posibles mejoras. 3. Implementar nuevas rutas o ajustes en las existentes	- Tiempo promedio de entrega antes y después de la implementación. - Número de incidencias de retraso en la entrega.	Revisar el tiempo de entrega semanalmente y ajustar rutas según sea necesario	Jefe de Logística y auxiliares.	Software de rastreo de vehículos, mapas digitales, datos históricos de entregas. Trazabilidad con los agentes de carga y/o transportadoras.	Inicio: Junio 2024 Fin: Noviembre 2024
Integración de facturas al sistema contable	Agilizar el proceso de integración de facturas en un 30% en los próximos 3 meses	1. Revisar el flujo actual del proceso de integración de facturas. 2. Identificar cuellos de botella y puntos de	- Tiempo promedio necesario para integrar una factura. - Porcentaje de errores en la integración de facturas	Realizar seguimiento semanal al tiempo necesario para integrar facturas y corregir errores detectados	Contador	Software de contabilidad, herramientas de automatización, histórico de procesos	Inicio: Julio 2024 Fin: Septiembre 2024

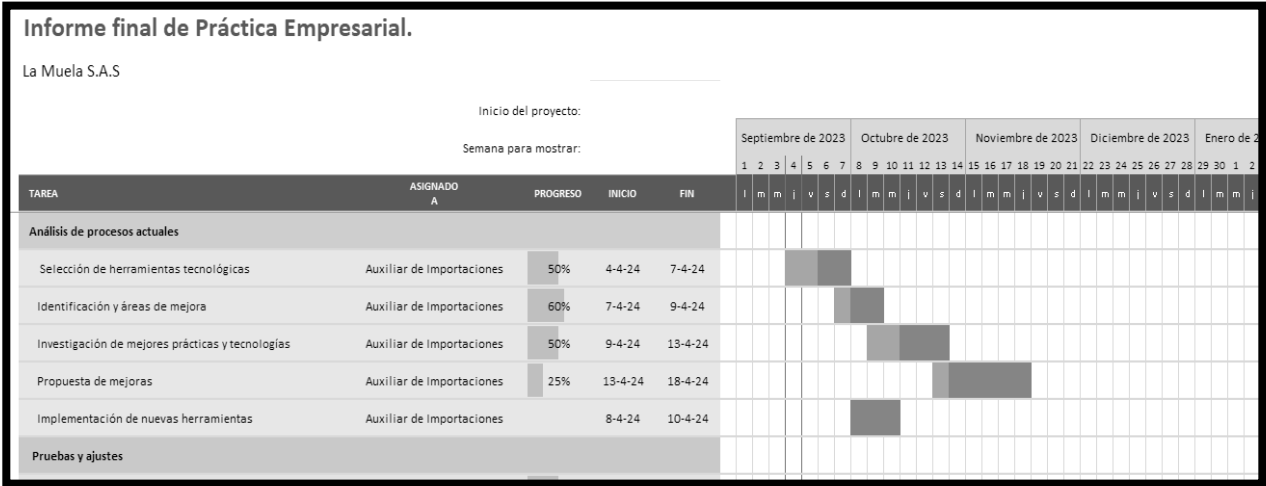
Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
		mejora. 3.Auto matizar partes del proceso si es posible.					
Gestión de document ación para asesores comerciales	Reducir el tiempo de respuesta a consultas de asesores en un 25% en los próximos 4 meses	1. Revisar el proceso actual de gestión de documentación. 2.Identificar áreas de mejora en la comunicación y flujo de información. 3.Implementar un sistema de seguimi	- Tiempo promedio de respuesta a consultas de asesores comerciales. - Número de consultas resueltas en un plazo de 24 horas.	Realizar seguimiento semanal al tiempo de respuesta y número de consultas resueltas dentro del plazo establecido	Coordinador de Importaciones	Sistema de gestión de documentos, herramientas de comunicación interna, histórico de consultas	Inicio: Agosto 2024 Fin: Noviembre 2024

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
		ento de consulta s para agilizar respuest as.					

5.4. Cronograma

A continuación, se agregarán algunas actividades adicionales al cronograma para garantizar una implementación completa del proyecto de optimización de procesos de importación y gestión de documentación en La Muela S.A.S., a través del diagrama de Gantt

Figura 5. Cronograma



Tomado. Diagrama de Gantt (2019)

Estas actividades adicionales ayudan a garantizar que se cubran todos los aspectos necesarios para una implementación exitosa del proyecto, incluyendo la comunicación efectiva, la capacitación del personal y la seguridad de los datos.

Cada actividad tiene un tiempo estimado de desarrollo y se especifican las herramientas requeridas y el responsable de llevar a cabo la actividad.

6. Conclusiones

El trabajo desarrollado en La Muela S.A.S. ha permitido identificar y abordar de manera efectiva la situación problemática relacionada con la coordinación de importaciones y la gestión de documentación. A través de un enfoque estructurado y metódico, se han implementado mejoras significativas en los procesos operativos de la empresa, lo que ha resultado en una mayor eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.

La implementación de nuevas herramientas tecnológicas y la estandarización de procedimientos han contribuido a reducir los tiempos de procesamiento de importaciones y gestión de documentación. Esto se refleja en una mayor agilidad en la recepción de productos y una disminución de los tiempos de espera para los clientes.

7. Recomendaciones

Se recomienda a La Muela S.A.S., continuar con el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos para identificar nuevas oportunidades de mejora y garantizar la sostenibilidad de los cambios implementados.

Además, es fundamental invertir en la formación y desarrollo del personal, explorar oportunidades de automatización en otros aspectos de la operación y fomentar una cultura de mejora continua en toda la organización. Estas acciones permitirán seguir avanzando hacia la excelencia operativa y el éxito empresarial en un entorno empresarial competitivo y dinámico.

Finalmente, esta práctica dio una perspectiva enfocando la importancia de los negocios internacionales y en las infinitas oportunidades que ofrecen para conocer la evolución del mundo con la apertura de nuevos mercados.

Referencias

- Ansoff, H. I. (1957). Strategies for diversification. *Harvard business review*, 35(5), 113.
- Belén, A., Navarro, Q., Análisis, D., & Mercado. (s.f.). Dirección de Marketing. http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/analisis-de-mercado_1563825598.pdf
- Billett, S. (2001). Aprender a través del trabajo: posibilidades en el lugar de trabajo y compromiso individual. *Revista de aprendizaje en el lugar de trabajo*, 13(5), 209-214.
- Collet, K., Hine, D. y Du Plessis, L. (2017). Competencias clave de los trabajadores primerizos: mejorar la empleabilidad de los graduados a través de asociaciones entre universidades e industrias. *Revista Asia-Pacífico de Educación Cooperativa*, 18(2), 89-102.
- Fazey, D. M., Fazey, J. A. y Fazey, DJ (2018). Aprender más eficazmente de la experiencia. *Ecología y sociedad*, 23(1), 10.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations management: Sustainability and supply chain management*. Pearson Education.
- La Muela S.A.S.(2024) <https://www.lamuela.com.co>
- Londoño, P. (2021). Cómo hacer un análisis PEST sobre tu empresa (con ejemplos). HubSpot. *Cómo hacer un análisis PEST sobre tu empresa*.
- Lovelace, KJ, Brickman, P., Best, R. y Higgins, TR (2016). Desarrollar la resiliencia de los estudiantes ante el fracaso académico: el papel del apoyo social en universidades de mujeres históricamente negras. *Revista de desarrollo de estudiantes universitarios*, 57(8), 953-968.
- Mas, F. F. (2022). Otro neoliberalismo: la escuela de Harvard y Michael Porter El ascenso de la estrategia de negocios. *Espacio Abierto*, 31(2), 160-180.

Robledo, P. (2017). Diferencias entre Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.

Medium; Medium. <https://medium.com/@pedrorobledobpm/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo-cf51d4520f9c>

Schwaber, K., & Sutherland, J. (2017). The Scrum Guide: The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game. Scrum.org.

Apéndice A. Registro de Importaciones en Tránsito

[illegible]

Apéndice B. Importaciones Finalizadas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	REPORTADA ASEGURADORA				COURIER NO SE REPORTA A ASEGURADORA							
2												
3	IMPORTACIONES EN TRANSITO Y PROXIMAS A DESPACHAR											
4		PROVEEDOR	PEDIDO	PROFORMA	INVOICE	AWB / BL	TRANSPORTADORA INTERNACIONAL	AGENCIA DE ADUANAS	ETD	ETA	FECHA DE LLEGADA	PUERTO ARRIB
173		KKAMERICA	IMP-KKA-1	4584	4584	406-02952002	UPS AIR CARGO	ADUANIMEX	20.DIC.2017	25.ENE.2018	13-ene-18	LOGICALL
174		GC AMERICA	IMP-GC-82	1633774	1633774	16858	MAGNUM	MERCURY	22.DIC.2017	04.ENE.2018	18-ene-18	CARTAGENA
175		AMERICAN 3B SCIENTIFIC	IMP-3B-2	SOI745848	SOI745848	161607325	DHL	N/A	23.DIC.2017	09.ENE.2018	16-ene-18	BOGOTA
177		TAICHI KOKEN	IMP-TAI-7	KOKEN-COL-008/2017	8867	SSA-289489	COLTRANS	ADUANIMEX	21.DIC.2017	03.ENE.2018	18-ene-18	BOGOTA
178		DPM USA CORPORATION	IMP-DPM-12	5309	5867	90612595822	UPS AIR CARGO	N/A	08.ENE.2018	17.ENE.2018	22-ene-18	LOGICALL
179		HU-FRIEDY	IMP-HUF-97	2831974	2831974	N/A	LOGISTICA G Y Y	N/A	23.ENE.2018	25.ENE.2018	27-ene-18	BOGOTA
180		GLOBAL GLOVE	IMP-GGO-3	LML20170921	G0030	CEBYT17D09179C	MAGNUM	ADUANIMEX	29.DIC.2017	28.ENE.2018	27-ene-18	BUENAVENTURA
181		RUNYES	IMP-RUN-2	RY2017385	RY2017385	APLU1719064806P	MAGNUM	ADUANIMEX	20.DIC.2017	22.ENE.2018	27-ene-18	BUENAVENTURA
193		GC AMERICA	IMP-GC-87	1655529	1655529	576-66703711	SKY LEASE	ADUANIMEX	07.ABRIL.2018	11.ABRIL.2018	19-abr-18	BOGOTA
194		HU-FRIEDY	IMP-HUF-99	92237595-98-87	92237595-98-87	780347825866	FEDEX	ADUANIMEX	11.MAR.2018	12.MAR.2018	19-abr-18	LOGICALL
195		GC AMERICA	IMP-GC-86	9002864	9002864	8JAX0021391	MAGNUM	ADUANIMEX	08.ABRIL.2018	16.ABRIL.2018	13-abr-18	CARTAGENA
196		SOUTH AMERICA	IMP-SOU-11	21739	30732	906-12603356	LOGISTICA G Y Y	N/A	09.ABRIL.2018	15.ABRIL.2018	16-abr-18	BOGOTA
197		PFERD	IMP-PFERD-4	20406383	92331011	HAMCTGJ04527	TRANSBORDER	ADUANIMEX	07.ABRIL.2018	21.ABRIL.2018	22-abr-18	CARTAGENA
198		TAICHI HOLDINGS LIMITED	IMP-TAI-8	9057	9057	7530279562	DHL	N/A	16.ABRIL.2018	25.ABRIL.2018	26-abr-18	BOGOTA
201		NSK NAKANISHI	IMP-NSK-62	H002767A-H002781A	H002767A-H002781A	NFT189805	PANALPINA	MERCURY	09.ABRIL.2018	12.ABRIL.2018	19-abr-18	LOGICALL
202		KG SORENSEN	IMP-KG-17	5184	5184	780347825866	FEDEX	ADUANIMEX	10.ABRIL.2018	11.ABRIL.2018	19-abr-18	BOGOTA
476		NSK	IMP-NSK-122	H0011971	H0011971	TYO8240613	DSV	MERCURY	7/6/2023	10/6/2023	10/6/2023	BOGOTÁ
477		SOUTH AMERICA	IMP-SOU-30		41748		LOGISTICA G Y Y	N/A	11/6/2023	16/6/2023	25/6/2023	BUCARAMANGA
478		NSK	IMP-NSK-124	H0012527		TYO8245916	DSV	MERCURY	5/6/2023	7/6/2023	7/6/2023	BOGOTÁ
479		LAMBDA	IMP-LAMBD-5		113003	052309212	MAGNUM	MERCURY	9/6/2023	13/6/2023	13/6/2023	BOGOTÁ
480		GC AMERICA	IMP-GC-144		500195768 H 500195731 H 500195729 H 500195730	045-09780083	INTERNATIONAL EXPORT TRADE	MERCURY	13/7/2023	17/7/2023	17/7/2023	BOGOTÁ
481				H0012296	H0012296	TYO8242838	DSV	MERCURY	4/7/2023	10/7/2023	12/7/2023	BOGOTÁ
482		NSK	IMP-NSK-123	H0012295	H0012295	TYO8243069	DSV	MERCURY	5/7/2023	8/7/2023	8/7/2023	BOGOTÁ

Apéndice C. Registro de Proveedores

A	B	C	D	E	F	G	H
1							
2							
3							
4	AÑO	IT Proveedor	Promedio de DIAS NA	Promedio de DIAS TR	Promedio de DIAS ADECUACIÓN	E INGRESO	
5	2023	B. HOVE COMERCIO E INDUSTRIA DE PRODUCTOS ABRASIVOS EIRELI	1	6	2		
6		CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	11,5	5,5	16,5		
7		DPM USA CORP	11	2	5		
8		GC AMERICA INC	37	3	2		
9		NSK NAKANISHI INC	26	3	2		
10		SOUTH AMERICAN DENTAL EXP. CORP.	0	8	8		
11	Total general		16,875	4,5	6,75		
12							
13							
14							
15							
16							

Apéndice D. Registro entrada de Mercancía

B	C	D	E	F	G	H	I	J
Fecha	Proveedor	PROYECTOS	LLEGADA PUERTO	AÑO	MES	NACIONALIZACIÓN	ARRIBO CEDI	F01
17/3/2023	SOUTH AMERICAN DENTAL EXP. CORP.	IMP-SOU-28	2/2/2023	2023	FEBRERO	2/2/2023	10/2/2023	10/3/2023
16/3/2023	GC AMERICA INC	IMP-GC-142	6/2/2023	2023	FEBRERO	7/3/2023	10/3/2023	15/3/2023
15/3/2023	DPM USA CORP	IMP-DPM-25	5/2/2023	2023	FEBRERO	16/2/2023	18/2/2023	11/3/2023
24/2/2023	CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	IMP-CARE-53	26/1/2023	2023	ENERO	3/2/2023	9/2/2023	24/2/2023
17/2/2023	GC AMERICA INC	IMP-GC-140	18/12/2022	2023	DICIEMBRE	12/2/2023	4/2/2023	16/2/2023
11/2/2023	B. HOVE COMERCIO E INDUSTRIA DE PRODUTOS ABRASIVOS EIRELI	IMP-KG-25	18/1/2023	2023	DICIEMBRE	19/1/2023	25/1/2023	11/2/2023
26/1/2023	CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	IMP-CARE-57	29/12/2022	2022	DICIEMBRE	10/1/2023	16/1/2023	19/1/2023
24/1/2023	GC AMERICA INC	IMP-GC-141	30/12/2022	2022	DICIEMBRE	3/1/2023	10/1/2023	25/1/2023
31/12/2022	SOUTH AMERICAN DENTAL EXP. CORP.	IMP-SOU-27	5/12/2022	2022	DICIEMBRE	5/12/2022	13/12/2022	15/12/2022
23/12/2022	NSK NAKANISHI INC	IMP-NSK-116	18/11/2022	2022	NOVIEMBRE	13/12/2022	15/12/2022	21/12/2022
23/12/2022	CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	IMP-CARE-58	15/12/2022	2022	DICIEMBRE	15/12/2022	20/12/2022	20/12/2022
27/12/2022	INBIOMED S.A	IMP-INBIO-3	29/10/2022	2022	OCTUBRE	28/11/2022	30/11/2022	14/12/2022
20/12/2022	NSK NAKANISHI INC	IMP-NSK-115	16/10/2022	2022	OCTUBRE	21/11/2022	28/11/2022	1/12/2022
20/12/2022	NSK NAKANISHI INC	IMP-NSK-115	27/10/2022	2022	NOVIEMBRE	31/10/2022	2/11/2022	2/11/2022
9/12/2022	CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	IMP-CARE-53	25/10/2022	2022	OCTUBRE	1/11/2022	30/11/2022	14/12/2022
5/12/2022	EURONDA	IMP-EUR-7	31/10/2022	2022	OCTUBRE	3/11/2022	8/11/2022	30/11/2022
1/12/2022	GC AMERICA INC	IMP-GC-139	25/9/2022	2022	NOVIEMBRE	2/11/2022	5/11/2022	30/11/2022
26/11/2022	CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	IMP-CARE-52	12/10/2022	2022	OCTUBRE	3/11/2022	8/11/2022	21/11/2022
22/11/2022	IMPULSE DYNAMICS	IMP-IMPVH-1	5/9/2022	2022	SEPTIEMBRE	10/10/2022	12/10/2022	29/10/2022
19/11/2022	CARESTREAM DENTAL TECHNOLOGY TOPCO	IMP-CARE-56	24/10/2022	2022	OCTUBRE	2/11/2022	5/11/2022	21/11/2022
27/10/2022	EURONDA	IMP-EUR-8	22/9/2022	2022	SEPTIEMBRE	23/9/2022	12/10/2022	13/10/2022
22/10/2022	THE ARGEN CORPORATION	IMP-ARGEN-1	12/8/2022	2022	AGOSTO	23/9/2022	12/10/2022	13/10/2022
14/10/2022	GUILIN WOODPECKER MEDICAL INSTRUMENT CO.LTD	IMP-WOO-8	28/8/2022	2022	AGOSTO	26/9/2022	1/10/2022	6/10/2022
30/9/2022	TRIBEST DENTAL PRODUCTS CO.LTD	IMP-TRIB-7	8/8/2022	2022	AGOSTO	8/8/2022	11/8/2022	11/8/2022
26/9/2022	TG MEDICAL USA	IMP-TGM-12	2/8/2022	2022	AGOSTO	5/8/2022	11/8/2022	25/8/2022
24/9/2022	JINHUA HENGFA INDUSTRY AND TRADE CO., LTD	IMP-JH-3	4/7/2022	2022	JULIO	9/7/2022	18/7/2022	15/12/2022
24/9/2022	GLOBAL GLOVE OVERSEAS CO	IMP-GLO-15	23/6/2022	2022	AGOSTO	1/9/2022	6/9/2022	19/9/2022
17/9/2022	ANHUI KANGDA MEDICAL PRODUCT CO	IMP-ANH-10	17/8/2022	2022	AGOSTO	27/8/2022	1/9/2022	13/9/2022
17/9/2022	SHANGHAI MEDMATE CO.LTD	IMP-DIAN-14	31/8/2022	2022	AGOSTO	9/9/2022	15/9/2022	5/10/2022
15/9/2022	SOUTH AMERICAN DENTAL EXP. CORP.	IMP-SOU-26	1/9/2022	2022	SEPTIEMBRE	1/9/2022	8/9/2022	15/9/2022
14/9/2022	YANGZHOU DENTP IMPORT & EXPORT CO. LTD.	IMP-TOOTH-4	17/8/2022	2022	AGOSTO	25/8/2022	1/9/2022	13/9/2022
14/9/2022	PAN TAIWAN ENTERPRISE CO.LTD.	IMP-PTW-7	11/7/2022	2022	JULIO	19/7/2022	18/7/2022	13/9/2022

Apéndice E. Entrada Mercancía General

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	#	Fecha	Proveed	Comenta	Fecha de	Total doc	Status de	Tipo de c	Número	referencia del SN	
2	1	25/1/2012	HU-FRIEDY	Basado en F	25/1/2012	21.623,67	Cerrado	No relevante			
3	2	18/10/2012	GC AMERICA	F.1178221 B	18/10/2012	2.978,40	Cerrado	No relevante			
4	22	1/11/2013	GC AMERICA	F.1269061-1	1/11/2013	50.184,00	Cerrado	No relevant	F.1269061-1260016		
5	23	18/2/2014	GC AMERICA	SE INGRESA	18/2/2014	67,2	Cerrado	No relevant	1268127		
6	25	28/5/2014	WALLMART	Basado en F	28/5/2014	569,99	Cerrado	No relevant	450918056-		
7	26	26/6/2014	DPM USA CC	Basado en F	26/6/2014	157,2	Cerrado	No relevant	3626-1		
8	27	11/7/2014	CARDENT IN	Basado en F	11/7/2014	1.978,94	Cerrado	No relevant	19343		
9	28	6/8/2014	NSK NAKAN	Basado en F	6/8/2014	5.400,22	Cerrado	No relevant	H001545A		
10	29	19/8/2014	DPM USA CC	Basado en F	19/8/2014	162,44	Cerrado	No relevant	3626		
11	30	2/9/2014	DPM USA CC	Basado en F	2/9/2014	555	Cerrado	No relevant	3703		
12	31	16/9/2014	GC AMERICA	Basado en F	16/9/2014	75	Cerrado	No relevant	1347012		
13	33	28/10/2014	DPM USA CC	Basado en F	28/10/2014	104,8	Cerrado	No relevant	3626		
14	34	11/11/2014	DPM USA CC	Basado en F	11/11/2014	314,4	Cerrado	No relevant	3626-4		
15	36	15/12/2014	DPM USA CC	Basado en F	15/12/2014	309,16	Cerrado	No relevant	3626/5TO ENVIO		
16	38	17/2/2015	NSK NAKAN	SE CARGA D	17/2/2015	257	Cerrado	No relevant	H001694C-		
17	68	5/9/2015	KG SORENS	Fra. 012549	5/9/2015	33.206,00	Cerrado	No relevant	12549		
18	76	5/10/2015	SIRONA DEM	FRA. 115000	5/10/2015	82.386,42	Cerrado	No relevant	115000249		
19	77	14/10/2015	GNATUS EQ	FRA. DCE 37	14/10/2015	1.310,50	Cerrado	No relevant	DCE 370/15PC		
20	89	23/3/2016	GC AMERICA	FRA. 145082	23/3/2016	79.694,01	Cerrado	No relevant	1450823		
21	90	14/4/2016	GC AMERICA	FRA- 148172	14/4/2016	748,98	Cerrado	No relevant	1481721		
22	91	15/4/2016	GNATUS EQ	FRA. DCE 03	15/4/2016	55.484,16	Cerrado	No relevant	DCE039/16		
23	126	18/2/2017	BISTOS CO L	F. BT17-0210	18/2/2017	0	Cerrado	No relevant	BT17-0210-0115		