

INFORME DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL NUVIA



VALENTINA FLORÉZ MENDÉZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2022

INFORME DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL NUVIA

VALENTINA FLORÉZ MENDÉZ

Trabajo presentado como requisito para optar al título de profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

ALFONSO CANÓNICO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2022

Autoridades Académicas

P. JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

ADM. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Director Trabajo de Grado

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Jurado

CAROL DAYANA SOSA QUINTERO

Jurado

Dedicatoria

El presente informe es dedicado primeramente a Dios, quien ha sido la guía y fortaleza necesaria para poder culminar con este proceso de formación, tan importante para mi vida personal y profesional. Así mismo, a los docentes de la universidad, pues gracias a sus conocimientos, enseñanzas, y confianza depositada en mí, logré ser la profesional que siempre quise ser, por lo que siempre los llevaré conmigo en mi caminar profesional. Por último, a mi familia, pues fueron ellos los que con paciencia y amor lucharon por construir mis pasos de formación, quienes con esmero y perseverancia lucharon conmigo hasta el final. Este logro es para mis padres, sin ellos nada de esto sería posible.

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de recorrer este camino que hoy termina, para comenzar con una nueva etapa en mi vida profesional. Gracias a Dios, porque siempre me ha brindado la fortaleza y el amor que he necesitado en los momentos de debilidad, para así nunca desfallecer.

De igual manera agradezco a mis seres más cercanos por ser siempre esa mano amiga que me brindaba apoyo en momentos difíciles, ser tan incondicionales para mí, pues gracias a ellos pude culminar este proceso como siempre lo imaginé, cumpliendo con cada uno de mis propósitos.

Así mismo, agradezco a la Universidad Santo Tomás, porque fueron sus docentes quienes me enseñaron, me retaron y me impartieron los conocimientos necesarios en el transcurso de la carrera, para poder ser un profesional totalmente íntegro y competente.

También, quiero agradecer a mis compañeros, porque ellos aportaron de manera directa en mi proceso académico y personal, donde día a día compartimos nuevos conocimientos, experiencias y enseñanzas, que serán fundamentales para este gran camino que nos queda por recorrer.

Por último, quiero agradecer a la empresa Nuvia, por darme la oportunidad de realizar las prácticas profesionales en un entorno internacional, por brindarme una experiencia inigualable, al aplicar mis conocimientos en esta compañía, creciendo y aprendiendo día a día.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	12
Abstract	13
1. Introducción.....	14
2. Justificación	15
3. Objetivos.....	16
3.1. Objetivo general	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4. Perfil de la empresa.....	17
4.1 Empresa	17
4.2 Historia	17
4.3 Estrategias funcionales	20
4.4 Canales de comunicación	21
4.5 Análisis de la empresa.....	21
4.6 Misión.....	22
4.7. Visión	22
4.8.Estructura organizacional	22
4.9. Nuvia en la actualidad	23
4.10. Aspectos del mercado que atiende	23
5. Cargo y funciones.....	25
6. Aportes.....	27
7. Recomendaciones	28
8. Conclusiones.....	29
9. Anexos	30
10. Referencias.....	32

Tabla de Figuras

	Pág.
Figura 1 Foto de Preston Hansen	17
Figura 2 Foto de Alex Swonson	18
Figura 3 Foto de Dewey Denning.....	19
Figura 4 Presentación de la página web de Nuvia	20
Figura 5 Presentación del blog Nuvia.....	20
Figura 6 Matriz Dofa Nuvia.....	21
Figura 7 Estructura Organizacional	23
Figura 8 Seguimiento de Nuvia.	24

Anexos

	Pág.
Anexo 1 Registro Fotográfico.....	30
Anexo 2 Registro Fotográfico lugar de trabajo.....	30
Anexo 3 Área de los productos	30
Anexo 4 Equipo de trabajo	31

Glosario

- **Técnicas empresariales:** “Las Técnicas de Gestión Empresarial son una herramienta administrativa que busca la mejora del desempeño de la organización, por medio de la interacción de las diferentes secciones y departamentos que conforman la empresa, al igual que el análisis, evaluación y control de todos los procesos de la compañía” (Universidad Militar Nueva Granada, 2018).

- **Amplitud de la gestión:** Aquella capacidad o habilidad administrativa que tienen las personas al momento de integrar y los recursos solicitados para lograr los objetivos de la organización.

- **Inventario de estacional.** Reúne las referencias almacenadas con vistas a satisfacer demandas futuras, previsibles con certeza y habitualmente estacionales. Esta predictibilidad lo diferencia del inventario de seguridad, destinado a cubrir contingencias inesperadas (Macalux, 2021).

- **Quality Control:** El control de calidad es una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de elaboración y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas en el mercado (Orellana, 2020).

- **Input:** Es cualquier recurso que se necesite para el proyecto o producto; como dinero, tiempo estimado, recursos, personas, esfuerzos, planes, documentos preparados para ese proyecto o producto concreto (Bestinver, 2020).

- **Output:** Todas aquellas características, producto o servicio resultado de la producción de una empresa. Estos resultados deben de ser siempre medibles (Bestinver, 2020).

- **Outsourcing:** Este es el proceso mediante el cual una compañía y/o organización identifica un proceso dentro de su rutina que podría aumentar la productividad y derivar en optimización, involucrando a terceros que son subcontratados para ejecutar esa tarea o actividad (Rockcontent, 2021).

- **Benchmarking:** Es un análisis estratégico profundo de las mejores prácticas llevadas a cabo por empresas del mismo segmento. Benchmarking viene de la palabra de origen inglés "benchmark", que significa "referencia", y es una herramienta de gestión esencial para el perfeccionamiento de procesos, productos y servicios (Rockcontent, 2021).

- **Control:** Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas (Romero, 2021).

- **Gestión de recursos humanos:** La gestión de recursos humanos es una de las áreas más importantes de la administración de la organización, puesto que las personas son el recurso más importante de cualquier empresa. Además, se encargan de producir nuevos productos, acumulan, emplean recursos financieros y controlan la calidad. Las personas son capaces de mejora continua y desarrollo (Ceupe, 2020).

Resumen

El presente informe tiene como fin, mostrar el proceso desarrollado dentro de las prácticas profesionales y el camino a seguir en la misma, al aplicar cada uno de los conocimientos adquiridos por la universidad, teniendo un mayor acercamiento del mercado laboral y de los desafíos que en este se consagran, al desarrollar habilidades, destrezas y aptitudes, que fueron fundamentales para la formación de un profesional íntegro, en un mercado tan competente como lo es el de hoy en día.

Es así, como dentro de este se contempla el paso empresarial que se tuvo dentro de la compañía de Nuvia, una organización ubicada en la ciudad de Utah en Estados Unidos, con varios centros de atención a nivel nacional e internacional, la cual se fundamenta desde sus inicios en proveer la mejor calidad en prótesis dentales a todos los consultorios utilizando la mejor tecnología y equipamiento. Las labores a desempeñar como aprendiz se basaron en realizar inventarios y órdenes de compra, establecer contacto con proveedores, negociar divisas, llevar a cabo envíos, recibir mercancía nacional e internacional y generar reportes de quality control de los procesos de la organización; por lo que fue una compañía ideal para la aplicación de cada uno de los conocimientos institucionales adquiridos.

Palabras claves: Conocimientos, habilidades, profesionales

Abstract

The purpose of this report is to show the process developed within the professional practices and the path to follow in it, by applying each of the knowledge acquired by the university, having a closer approach to the labor market and the challenges that in This is consecrated, by developing abilities, skills and aptitudes, which were fundamental for the formation of a complete professional, in a market as competent as it is today.

Thus, as within this, the business step that was taken within the Nuvia company is contemplated, an organization located in the city of Utah in the United States, with several national and international service centers, which is based on its beginnings in providing the best quality in dental prosthetics to all offices using the best technology and equipment. The tasks to be carried out as an apprentice were based on carrying out inventories and purchase orders, establishing contact with suppliers, negotiating foreign exchange, carrying out shipments, receiving national and international merchandise and generating quality control reports of the organization's processes; so it was an ideal company for the application of each of the acquired institutional knowledge.

Key words: Knowledge, skills, professionals

1. Introducción

La formación como profesionales en Negocios Internacionales supone una visión más completa del mundo y lo que este consagra, por tal razón, el proceso educativo se enfoca en analizar las diferentes problemáticas de carácter económico y político que se pueden presentar en diferentes naciones y empresas. Por ende, que estas últimas empiecen a optar por utilizar los recursos que tienen disponibles de una manera estratégica, con el fin de aumentar su mercado considerablemente, y de esta manera garantizar su crecimiento, al mejorar la gestión de sus recursos y obteniendo nuevas oportunidades.

Es así, que, con el objetivo de optar por el título profesional en Negocios internacionales, se realizaron prácticas profesionales, con el fin de favorecer el acercamiento del entorno laboral, aplicando cada uno de los conocimientos adquiridos por la Universidad Santo Tomás. La empresa en mención corresponde a Nuvia, la cual llevaba cada uno de sus procesos estratégicos no solo a nivel nacional, sino también internacional, con el fin de tener acceso a otros mercados, por lo que la gestión organizacional, productiva, comercial y financiera, son aspectos necesarios dentro de cada uno de sus procesos.

De esta manera, que el fin del presente, consista en describir cada una de las actividades llevadas a cabo dentro de dicha organización, las acciones de mejora, y los resultados obtenidos en el transcurso del semestre, evidenciando así el desarrollo y mejoramiento de su estructura organizacional, a partir de la gestión realizada en esta compañía.

2. Justificación

La práctica profesional como opción de grado, es una excelente alternativa para que el estudiante aplique de manera práctica cada uno de los conocimientos generados en la formación académica, donde este pueda desarrollar habilidades para enfrentarse próximamente a un mercado competitivo. De esta manera, que el realizar las prácticas en una organización como Nuvia, me permitió tener un enfoque más amplio de las organizaciones internacionales, y como estas llevan sus procesos en torno a la productividad y rentabilidad, fortaleciendo competencias de adaptabilidad al cambio, creatividad, y responsabilidad, generando así una perspectiva más completa de los negocios.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Fortalecer los procesos internos y externos de Nuvia, contribuyendo de manera dinámica e innovadora por medio de la aplicación de los conocimientos como profesional en Negocios Internacionales, permitiendo así, la mejora continua de la compañía.

3.2 Objetivos específicos

1. Diseñar propuestas para optimización de procesos, con el fin de reducir costos y mitigar riesgos.
2. Analizar y organizar la información del inventario, para determinar las entradas y salidas que tiene la organización, llevando un control financiero y de recursos.
3. Identificar proveedores nacionales e internacionales, con el fin de generar un relacionamiento con la compañía.
4. Apoyar la trazabilidad de los materiales de un centro a otro, teniendo en cuenta lo que necesite cada uno para su propia gestión.
5. Realizar reclutamientos de personal, identificando oportunidades para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

4. Perfil de la empresa

4.1 Empresa

Nuvia en su página web (2022) señala que los Centros de Implantes Dentales son de propiedad local y son operados por practicantes dentales licenciados, estas prácticas son parte de una red profesional de centros de implantes dentales operados por prostodoncistas, cirujanos orales y dentistas restauradores capaces de proporcionar a la mayoría de los pacientes de implantes dentales un puente considerado permanente en 24 horas.

Nuvia se divide en clínicas odontológicas y laboratorios odontológicos; el paciente se dirige a la clínica por una valoración y de acuerdo a su diagnóstico se realiza una prescripción la cual envían al laboratorio para que produzca el tipo de prótesis pertinente. El laboratorio produce lo que la clínica le dice de acuerdo a la necesidad del paciente, la empresa Nuvia se encuentra ubicada en Estados Unidos y cuenta con sedes en las principales ciudades del país tales como: Dallas TX, Fort Worth TX, Englewood CO, Houston TX, Las Vegas NV, Marietta GA, Phoenix AZ, Salt Lake City UT, San Antonio TX y St George UT. En Colombia opera uno de los laboratorios principales de la empresa toda su producción es exportada hacia Estados Unidos para atender la demanda existente en sus 10 clínicas.

4.2 Historia

La empresa Nuvia inició actividades económicas a finales del año 2020, sus principales pioneros fueron Preston Hansen, Alex Swonson y Dewey Denning.

Figura 1 Foto de Preston Hansen



NOTA: Adaptado del home de Nuvia Dental Implant Center

El Dr. Preston Hansen, Chief Clinical Officer, creció en la ciudad de South Salt Lake (Utah) después de recibir su título universitario en la Universidad de Utah el Dr. Hansen asistió a la escuela de odontología en la prestigiosa Universidad de Odontología del Pacífico en San Francisco. A continuación, pasó a un programa de residencia de cirugía oral y maxilofacial de 4 años en la UCSF de Fresno, donde recibió la formación quirúrgica más rigurosa disponible para los dentistas y donde también asumió el papel de ORL, cirujano plástico y cirujano oral para todas las necesidades de emergencia.

La formación en cirugía oral y maxilofacial del Dr. Hansen le brindó la oportunidad de tratar a personas sin rostro que habían sufrido graves deformidades a causa de experiencias como accidentes. No sólo había que tratar las enfermedades de estos pacientes, sino también reconstruir y restaurar sus mandíbulas y fosas. El Dr. Hansen dice que esta perspectiva de tratamiento (la restauración de la sonrisa) ha tenido el mayor impacto en su vida.

Hansen está aprendiendo e investigando constantemente para poder mantenerse en primera línea de las restauraciones basadas en implantes dentales. Es uno de los primeros dentistas y especialistas dentales en Utah en utilizar la impresión en 3D y la computación de la cirugía vital (Nuvia Smiles, 2021)

Figura 2 Foto de Alex Swonson



NOTA: Adaptado del home de Nuvia Dental Implant Center

Alex Swonson Director General. Alex creció en Syracuse, Utah. Ha estado rodeado de odontología toda su vida conoció la odontología a través de su padre. En la universidad Alex jugó al fútbol para Docie Stote en St George. George sirvió en una Misión SUD, volvió a casa y se casó con su novia. Actualmente viven en Salt Lake City siempre pensó que sería dentista como su padre, pero después de suspender química en su primer año encontró una pasión por la contabilidad y las operaciones. En lugar de eso, Alex compró una consulta dental general y

más tarde conoció a Dewey y al Dr. Hansen. Los tres combinaron su pasión y crearon Nuvia (Nuvia Smiles, 2021).

Figura 3 Foto de Dewey Denning



NOTA: Adaptado del home de Nuvia Dental Implant Center

Dewey Denning presidente y Oficial de Marketing, Dewey creció en un pequeño pueblo de Idaho llamado Lona. Su madre se dedicaba a la cría de animales mientras cultivaba trigo y heno. El padre de Dewey también es dueño de una tienda “Denning's Appliance” donde Dewey trabajaba. Empezó a meterse en el mundo del marketing para ayudar a su padre a hacer crecer el negocio, donde encontró su pasión. Recibió su licenciatura en Comunicaciones de la Universidad Estatal de Dixie y luego una maestría en Administración de Sistemas de Información en el Estado de Utah. Después de trabajar en la industria de los implantes dentales durante varios años, conoció a Alex a través de un amigo común

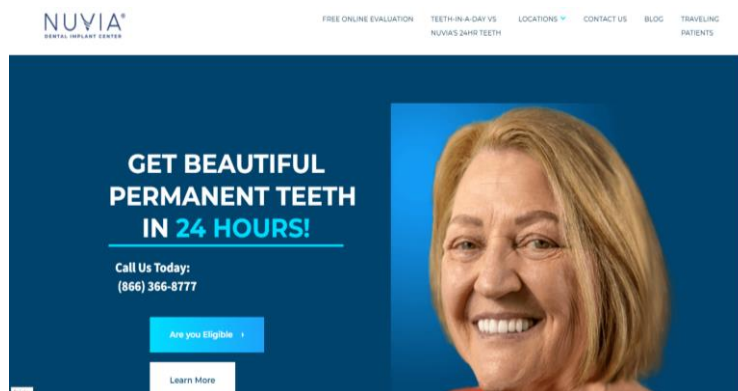
La idea de crear Nuvia nace de la necesidad que se veía en la población ubicada en Utah, pues sus hábitos y tendencias de consumo eran un reflejo de la situación actual del país. El estilo de vida de las personas estaba perjudicando la salud de los dientes de ciudadanos de edades promedio 40-70 donde los mayores de edad resultan ser los más vulnerables y susceptibles a un daño.

Nuvia se ha enfrentado a distintas circunstancias, como darse a conocer en el mercado, un alto coste salarial, alta rotación de sus empleados, falta de demanda. Por tanto, decidió crear un concepto de negocio basado en cuidar la primera impresión que tenían los clientes en sus laboratorios, enfocarse en los detalles, ofrecer una experiencia de compra y, por último, crear su propia página web que documentará el paso de los pacientes por Nuvia y como un implante les cambiaba la vida (Nuvia Smiles, 2021).

4.3 Estrategias funcionales

- Promesa de accesibilidad: Nuvia (2022) afirma que no sólo los pacientes son el centro de la empresa, sino que la experiencia del paciente es la prioridad principal. Uno de los aspectos diferenciadores con las otras empresas es la experiencia de los pacientes en la página web pues se han tomado muchas medidas para garantizar un sitio accesible para todos.

Figura 4 Presentación de la página web de Nuvia



NOTA: En la página web de Nuvia se presenta a los clientes las ciudades en las cuales tiene clínicas odontológicas.

Figura 5 Presentación del blog Nuvia



NOTA: Tomado del home de la página web de Nuvia

- Esfuerzo continuo: En Nuvia Dental Implant Center se trabaja uno a uno con cada paciente para proporcionarle una asesoría personalizada y la mejor atención posible. Nuvia se enfoca en mejorar todos sus procesos por medio de esfuerzos continuos para ayudar a las personas a recuperar sus vidas con una nueva sonrisa (Nuvia Smiles, 2021).

4.4 Canales de comunicación

Las redes sociales en la actualidad han permitido conocer de manera más detalladas los clientes, seleccionar de manera más rigurosa el público objetivo que se sienta interesado en la marca y en especial de dirigir campañas que resultan ser atractivas para el mercado potencial. Por tal razón Nuvia ha destinado a Instagram y Facebook sus canales de comunicación, sin mencionar su propia página web la cual fue creada a finales del 2020 (Nuvia Smiles, 2021).

4.4 Análisis de la empresa

Figura 6 Matriz Dofa Nuvia



NOTA: Tomado del Home de Nuvia

Por medio de la matriz DOFA se puede determinar la situación actual de la empresa Nuvia, donde se pueden evaluar sus amenazas y oportunidades, lo anterior permite establecer objetivos estratégicos que aporten mejores resultados a la organización y desempeño de actividades (Nuvia Smiles, 2021).

4.6 Misión

Tal y como lo contempla NUVIA (2022) en su página principal, su misión se basa en proveer la mejor calidad en sus prótesis dentales a todos los consultorios utilizando la mejor tecnología, equipamiento y equipo. Por tanto, especifica lo que cada una de ellas contempla y su forma de utilizarlo:

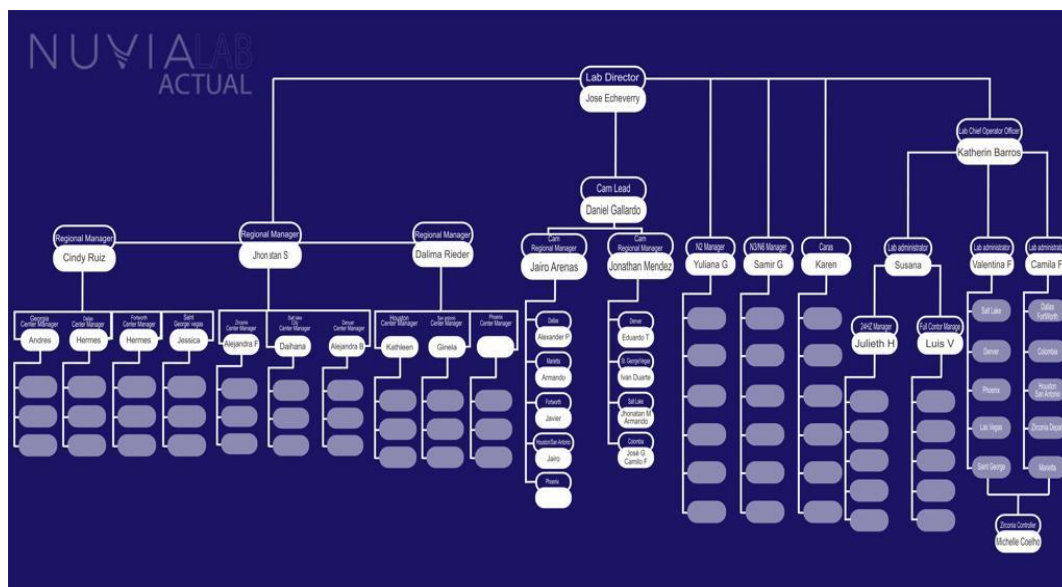
- **Tecnología:** Utilizan los mejores equipos y tecnología del sector para garantizar la mejor calidad de las prótesis.
- **Equipamiento:** La excelencia operativa es muy importante para todos sus laboratorios. Se esfuerzan por estar siempre mejorando los procesos para garantizar que cada paciente tenga una prótesis de la mejor calidad. También es importante preparar sus equipos para el éxito; proporcionándoles las herramientas y la formación necesarias para ofrecer las mejores prótesis del sector.
- **Equipo:** Contratar a profesionales altamente cualificados y cuidar de ellos es una de sus principales prioridades. Con altos niveles de competencia, todos pueden aportar grandes ideas, colaborar y apoyar el crecimiento de los demás.

4.7. Visión

La visión de Nuvia es tener un laboratorio dental de clase mundial fabricando la mejor calidad de prótesis. por encima de la "obsesión por la competencia" que tiende a impulsar las decisiones del mercado, Nuvia siempre vuelve a lo que es mejor para sus pacientes pues se preocupan por sus historias, sus familias y sus luchas. Ven a las personas de todos los ámbitos de la vida y tienen el privilegio de formar parte de su transformación (Nuvia Smiles, 2021).

4.8. Estructura organizacional

Para Strategor (1995), la estructura es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad. (Parra Moreno, C. F., & Liz, A. D. P, 2009). Para Nuvia su estructura organizacional se basa en un principio de jerarquía y de autoridad, la cual se relaciona en sus grados de control y responsabilidad.

Figura 7 Estructura Organizacional

NOTA: Adaptado del home de Nuvia, junta directiva y alta gerencia.

4.9. Nuvia en la actualidad

Desde sus inicios Nuvia ha crecido de manera acelerada en el mercado estadounidense, una empresa que ha tenido bastante acogida en las ciudades que tiene sede y en las que no. En la actualidad Nuvia se encuentra en un proceso de expansión con nuevas sedes, las cuales tienen fecha y ciudad a ser implementada, las cuales se distribuyen:

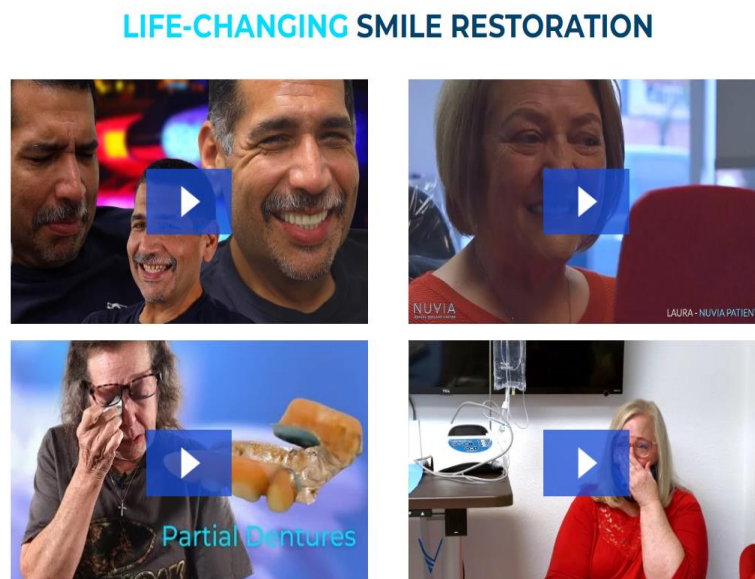
- Febrero- San Antonio, Texas Center
- Marzo- Phoenix, Arizona Center
- Mayo- Marietta, Georgia Center
- Junio- Las Vegas, Nevada Center
- Julio- Austin, Texas Center
- Octubre- Chevy Chase, Maryland
- Noviembre- Orlando, FL
- Diciembre- Ft Lauderdale, FL

4.10. Aspectos del mercado que atiende

La mayoría de las personas que llegan a Nuvia son pacientes que han perdido sus dientes por un mal cuidado, porque en el pasado fueron drogadictos, personas de edad o que

sufrieron algún tipo de accidente. Nuvia atiende a todos los nichos de mercado, pero la mayoría de sus clientes son personas desde los 30 años en adelante (Nuvia Smiles, 2021).

Figura 8 Seguimiento de Nuvia.



NOTA: Nuvia en su página web detalla el procedimiento de cada paciente y su historia del porque llegaron al punto de perder su dentadura.

4. Cargo y funciones

- Las funciones a desempeñar durante estos 6 meses estuvieron enfocadas en su mayoría en los laboratorios. Los 26 de cada mes se ponen órdenes, lo cual significa que los managers de cada centro tienen que verificar que hace falta y reportarlo, es ahí donde se debía de enviar un formato. La labor en este punto estaba relacionada con verificar la solicitud del centro en relación a las cantidades las cuales debían ser acordes a la producción mensual, una vez realizado el registro el paso a proceder era establecer un contacto con el proveedor y generar el pedido de todas las órdenes, Nuvia maneja un total de 8 proveedores. Así mismo se debe de realizar un seguimiento de cada una de las órdenes de compra garantizando que todas lleguen a tiempo. El inventario también debía de ser sacado al final del mes, presentar un informe que detalla con cuanto se empezó el mes, cuánto gastaron y recibieron para proceder a sacar el total del valor final en relación a las órdenes de compra que se solicitan a los proveedores.

- Gestionar envíos tanto nacionales como internacionales era una de las labores a desempeñar en Nuvia, el laboratorio desde el cual se realizaron las prácticas tenía la función de ser el *Main Center* que operaba como el centro matriz, razón por la cual llegaban muchos productos terminados e insumos que debían ser posteriormente distribuidos a los demás puntos de operación. Así mismo, gestionar la importación de Colombia a Estados Unidos y viceversa, pues hay productos que inician el proceso de fabricación en un país y debían de ser terminados en el otro. En el caso con Alemania, Nuvia se debía de gestionar las relaciones comerciales con proveedores alemanes, para el suministro de máquinas.

- Los centros gestionados en las prácticas son 5, los cuales estaban ubicados en Denver, Salt Lake City, Saint George, Phoenix y Las Vegas, la principal labor era brindar un soporte eficiente si se presentaba alguna contingencia que generará un cese de actividades en el centro, las cuales solían estar relacionadas con la falta de materiales en la central y el manejo de la plataforma la cual se creó desde diciembre del año 2021 a la cual se le han venido realizando mejoras, logrando así un sistema integrado para cada uno de sus procesos donde el doctor monta la orden y digita todo lo que él solicita, permitiendo así que el paciente vea todo el proceso de su implante desde que se programa la cirugía y se envía a los laboratorios, generando una optimización de los procesos.

- De igual manera, se debe generar un reporte mensual de los productos, pues el gerente tiene un mayor interés en ese tipo de productos y solicita un estudio detallado de

cuántos se hicieron por cada uno, además de ello se hace un registro por paciente que detalle cuál fue su diagnóstico y que se le realizó, todo esto con el fin de mejorar la trazabilidad de sus labores y brindar el servicio de manera eficiente. Revisar los reportes que hacen los managers en relación al *Quality control* era una de las funciones, donde se califica todo el proceso del paciente desde que se suben las fotos a la plataforma hasta el momento de hacerle entrega del producto, verificar que todo resulte bien y cumpla con las expectativas del paciente es el principal motivo de no ser así se le presenta un reporte a la clínica con una retroalimentación de cuáles factores fueron los que presentaron falencia para que se pueda mejorar para el siguiente mes.

- Finalmente, daba apoyos al área de Recursos Humanos, puesto que debía realizar un filtro para todo el personal que se quisiera contratar, teniendo en cuenta las aptitudes que se necesitaban para la ejecución de los objetivos organizacionales. Por ende, tras la apertura de cada centro, se debían hacer las contrataciones necesarias e identificar lo que requería cada uno, con el fin de que la gestión se llevara a cabo adecuadamente, sin generar retroceso alguno.

5. Aportes

En relación a los aportes el periodo de prácticas permitió que la compañía recibiera un apoyo grande en temas de funcionalidad y operatividad, pues la empresa estaba creciendo a un ritmo muy rápido y le hacía falta organización. Por tanto, desde mi llegada se empezaron a implementar reportes que antes no se hacían, reportes que por departamento permite conocer la producción, los tiempos y el *Quality Control* del producto final lo que ayudaba a Nuvia a seguir mejorando y corregir los aspectos en los que se presentaba mayor debilidad.

De igual manera, el tema del inventario fue una de las áreas más apoyadas pues antes no se manejaba un flujo exacto de los ingresos y las salidas que presentaba cada centro, lo cual permitió un ordenamiento de los gastos y transferencias de un centro a otro, por lo que se desarrolló un programa que permitiera una integración completa para Nuvia, en todos sus centros. En este proceso de formación evidencié falencias que presentaba la empresa razón por la cual manifestaba mis observaciones a Nuvia, logrando organizar oportunamente el departamento, delegando funciones y dándole mayor organización a los formatos para que la trazabilidad estuviera presente en todo momento.

6. Recomendaciones

Una de las recomendaciones estaría enfocada a que Nuvia delega una misma actividad a muchas personas, lo cual es un desgaste en tiempos y procesos, pues son tareas que podría desempeñar una sola persona, sin tener tantos intermediarios dentro de la misma y que, por el contrario, los demás puedan encargarse de atender otros aspectos administrativos de la empresa, con el fin de generar una automatización de sus procesos.

Por otra parte, se evidenció en este periodo de prácticas que Nuvia procesa y produce sus propios implantes lo cual facilita que los pacientes puedan ver cada parte del proceso pues la empresa se encarga de ir realizando un registro desde el momento que se generó la orden al laboratorio, cuanto se demoró el laboratorio en producirlo, los procesadores en complementar la prótesis, los diseñadores en establecer el marco pertinente para el paciente hasta el momento de llegar al manager encargado. La observación en este punto es que esta documentación genera en el paciente un servicio (además que un producto) eficiente y que genera confianza en los usuarios. Al ser una plataforma que se encarga de generar nuevas experiencias y traer a nuevos usuarios debe de seguir siendo implementada en Nuvia como se ha hecho hasta el día de hoy pues ha tenido una reacción positiva en todos los pacientes y que hace énfasis en su propuesta de valor que consiste en tener terminado todo el proceso en 24 horas, siendo un concepto revolucionario debido a que en muchas de las clínicas odontológicas de Estados Unidos toman y tardan aproximadamente de 2 a 3 días en entregar un producto terminado.

7. Conclusiones

El periodo de prácticas en Nuvia generó como futuro Negociador Internacional un mayor entendimiento del mundo y lo que este comprende; al enfrentarse a distintos escenarios como las negociaciones con proveedores del exterior, registro monitoreado de las actividades en cada centro dental y un manejo a la trazabilidad que se llevaba a cabo tanto a nivel nacional como internacional. Así mismo, se generó un buen fortalecimiento a la empresa dentro de sus procesos, pues para su mejoramiento y crecimiento continuo, se generaron ideas en cuanto a organización y optimización de los procesos, que fueron indispensables en la gestión organizacional de Nuvia.

8. Anexos

Anexo 1 Registro Fotográfico



Anexo 2 Registro Fotográfico lugar de trabajo



Anexo 3 Área de los productos



Anexo 4 Equipo de trabajo



9. Referencias Bibliográficas

- Jiménez, M., & Gómez, E. (2014). Mejoras en un centro de distribución mediante la simulación de eventos discretos. *Industrial data*, 17(2), 143-148.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81640856017.pdf>
- Nuvia Smiles. (2021). *Home Nuvia Smiles*. Obtenido de <https://www.nuviasmiles.com/smile-transformations>
- Parra Moreno, C. F., & Liz, A. D. P. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión y sociedad*, 2(1), 97-108.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=gs>
- Romero, J. D. (2021). *Conceptos de Administración de Empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>
- Santander Universidades. (01 de octubre de 2021). Habilidades emocionales: Una necesidad para alcanzar el éxito profesional. Obtenido de <https://www.becassantander.com/es/blog/habilidadesemocionales.html#:~:text=Las%20habilidades%20emocionales%20nos%20permiten,o%20trabajan%20la%20inteligencia%20emocional.>