

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 32

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Juliana Andrea Pamplona Estrada
Programa académico	Administración de Negocios Internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	TEJARKIT S.A.S
NIT.	901.568.444
Dirección	Cra. 46 # 40-17, La Candelaria, Medellín
Teléfono	(4) 2328977
Dependencia o Área	Financiera/ Administrativa
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Abelardo Antonio Zapata Gomez
Cargo	Representante Legal.
Labor que desempeña el estudiante	Auxiliar Administrativa/Financiera
Nombre del asesor de práctica	Juan Guillermo Correa Jaramillo
Fecha de inicio de la práctica	24 de Julio de 2023
Fecha de finalización de la práctica	24 de Noviembre 2023

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 32

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 Centro de práctica.

TEJARKIT S.A.S

MISIÓN

Ofrecer a nuestros clientes productos en UPVC para la construcción de techos, con la mejor calidad del mercado, con precios competitivos y personal capacitado para dar la mejor atención al público, contribuyendo así con el desarrollo continuo y progreso de la organización.

VISIÓN

En el año 2026 **TEJARKIT S.A.S** será una empresa administrativamente sólida, reconocida como líder en el sector de la construcción a nivel nacional por la calidad del producto y la excelencia en el servicio que presta la compañía, buscando brindar una amplia gama de soluciones que se adapten a cada necesidad del cliente.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 3 de 32</p>

Valores Corporativos

Nuestros valores logran inspirarnos, TEJARKIT es:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto

CLAVES DEL EXITO

- Amor
- Fe
- Sentido de pertenencia
- Planear
- Programar

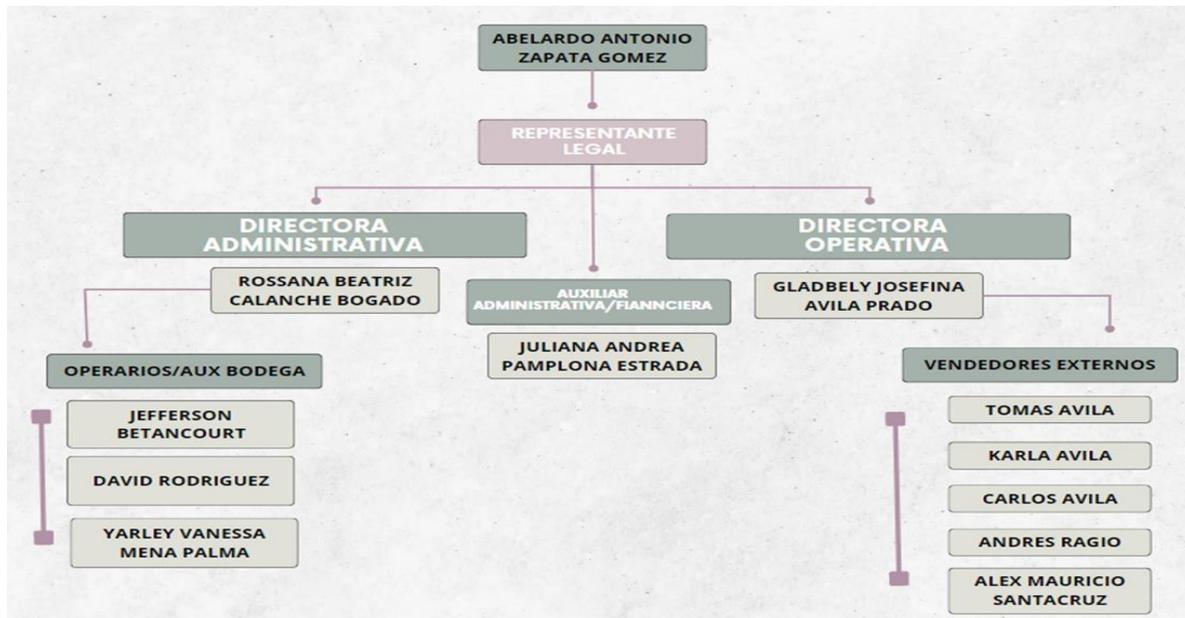
Objetivos Corporativos



Fuente: Elaboración propia

- Expansión de mercados nacionales Crecimiento rentable
- Crecimiento y liderazgo del mercado Satisfacción de clientes

- Desarrollo del personal



Estudio Organizacional

Fuente: Elaboración propia

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Apoyar los diferentes procesos del área Financiera/administrativa, especialmente en el área de despacho, mediante la realización de diferentes procesos para que la mercancía sea manipulada de manera adecuada, y llegue en buen estado al cliente.

1.3 Funciones

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 5 de 32</p>

- Despachar oportunamente los pedidos pendientes de las ventas realizadas.
- Apoyar el área financiera realizando la facturación electrónica exigida por la DIAN.
- Participar activamente en las reuniones administrativas dirigidas por el Representante legal.
- Vender / Asesorar/ Cotizar la mercancía requerida por el cliente.

1.3 Justificación de la práctica empresarial.

TEJARKIT S.A.S buscaba una persona que estuviera pendiente de las responsabilidades que día a día se tienen en ella. En 7 meses de trayectoria laborados en la empresa, pienso que mi función en ella es importante porque llegué a cumplir con un propósito a nivel administrativo y financiero, también a realizar un buen manejo de la información otorgada por la misma y un orden excepcional a la hora de entregar la mercancía a nuestros clientes, de esta manera ellos tengan la confianza de creer en la empresa y seguir siendo parte de ella al adquirir cada uno de sus productos.

En estos meses que llevo laborando en la empresa, identifiqué que la misma no cuenta con un direccionamiento estratégico, y que a medida que se ha generado un crecimiento en los últimos dos años, se ha detectado también un problema de manera interna en el tema de inventario. Es por esto que se ha determinado impactar esta área, desarrollando un sistema de gestión de inventarios de fácil manejo y entendimiento, que permita conocer las cantidades reales de orden, de almacenamiento, de entregas y de ventas actuales.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 6 de 32

1.4 Equipo de trabajo.

El ejercicio práctico se ejerce en el área Administrativa, y esta está conformada por:

Rossana Beatriz Calanche Bogado

Cargo: directora Administrativa.

Funciones:

- Garantizar la rotación del producto (Policarbonato alveolar, policarbonato tipo greca, complemento onda baja, complemento onda alta y nuestro producto estrella, Teja termoacústica, onda baja y onda alta), realizando la negociación del portafolio con proveedores y clientes de acuerdo a la estrategia establecida. (Bogado, 2023)

Gladbely Josefina Ávila Prado

Cargo: directora Operativa

Funciones:

- Diseñar y desarrollar el plan de estrategias de precios con el fin de tener uno adecuado para los clientes, también diseñar un precio acorde a los vendedores externos para así ampliar sus ingresos y cumplir los objetivos de ventas mensuales. (Prado, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 7 de 32</p>

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 Título de la propuesta

Creación del direccionamiento estratégico de la empresa TEJARKIT S.A.S y su sistema de inventarios.

2.2 Planteamiento del problema.

TEJARKIT S.A.S. cuenta con más de 5 años de presencia y trayectoria en el mercado. Desde el inicio de sus actividades, se ha especializado en la comercialización e importación de productos relacionados con la construcción, especialmente en la línea de construcción liviana UPVC; Con el pasar de los años la compañía ha incursionado en el mundo del PVC y sus derivados, trayendo consigo nuevas líneas de productos, con el objetivo de brindarle a los clientes una solución óptima y diferente a sus necesidades.

Cuando se hace un análisis total de la empresa, se evidencia la falta de direccionamiento estratégico a pesar de su trayectoria en el mercado, ya que no hay un proceso administrativo correcto y sus procesos no son pertinentes para el cumplimiento de sus metas, afectando así su mejoramiento y su crecimiento como compañía a un mediano plazo.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 8 de 32</p>

También se puede evidenciar la inexistencia de un control o sistema de inventarios, lo cual obstaculiza el buen desarrollo de los demás procesos, debido a que no se tiene una certeza con que productos cuenta la compañía y como consecuencia se pueden presentar incoherencias en las ventas.

2.3 Justificación.

Este plan de mejoramiento se da en la búsqueda de tener un control más exacto en todos los procesos de la compañía, ya que en TEJARKIT SAS no se ha llevado un debido proceso a nivel administrativo, lo cual genera problemas dentro de la compañía y fuera de ella con los proveedores, por eso se busca darle una solución óptima y oportuna a través de un sistema de inventarios actualizado, para tener mayor exactitud en los pedidos, ya que se tendrá más control de la mercancía que sale e ingresa.

2.4 Objetivo General

Plantear un sistema de inventarios basado en las necesidades que requiere actualmente la empresa TEJARKIT SAS.

Objetivos específicos

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 9 de 32</p>

- Caracterizar los procesos que han tenido más dificultades a la hora de los despachos y rotación de mercancía.
- Proponer un sistema de inventarios permanente donde se lleve un control exacto de la mercancía existente en la empresa.
- Sugerir un proceso más organizado a la hora de despachar el material, ya que se trata de un producto delicado y costoso.

2.5 Diseño Metodológico.

Se iniciará realizando un método en el cual se recolectarán ideas, opiniones y experiencias de aquellas personas que laboran en el área de bodega/despacho, con el fin de buscar ideas que permitan una mejor visualización a la hora de realizar un mejor despacho de los productos en UPVC.

Se ejecutará una investigación de tipo exploratorio - descriptivo la cual permitirá conocer las falencias que la empresa presenta en la implementación de inventarios. A través de estos resultados se desarrollará un sistema de gestión de inventarios actualizado mediante una aplicación digital en la empresa TEJARKIT SAS.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilada Mineducación</small>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 11 de 32

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

PRESUPUESTO DEL TRABAJO DE GRADO			
RUBROS	FUENTES		TOTAL
	ESTUDIANTE	IUE	
Personal	\$ 2.000.000		\$ 2.000.000
Computador	\$ 2.050.000		\$ 2.050.000
Celular	\$ 2.600.000		\$ 2.600.000
Internet	\$ 75.000		\$ 75.000
Transporte	\$ 60.000		\$ 150.000
Alimentación	\$ 36.027		\$ 36.027
Total	\$ 6.911.027		\$ 6.911.027

Nombre	Dedicación	Costo	Total
	H/Semana	Hora	
Juliana Andrea Pamplona Estrada	54h/semanales	6,666	2.000.000

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 32

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1 Marco de referencia

3.1.1 Antecedentes.

TEJARKIT SAS es una compañía que se ha especializado en la importación y comercialización de productos relacionados con la construcción, principalmente en la línea de construcción liviana en UPVC.

Para TEJARKIT SAS es de suma importancia que los productos que comercializan sean de buena calidad y estén en excelentes condiciones a la hora de satisfacer las necesidades de sus clientes, es por esto que se cuenta con un área de despacho en la cual se realizan diferentes procesos como: descargue, corte y despacho de tejas en UPVC.

Dialogando con el area administrativa y los vendedores externos, se encontró que uno de los mayores problemas que tiene la empresa en este momento es la falta de orden que se tiene a la hora de hacer el despacho del producto. Esta situación se evidencia en las quejas de los clientes, ya que la entrega es impuntual y los cortes de las tejas no corresponden con los pedidos por ellos, afectando así el inventario de la empresa y el buen nombre de la misma.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 13 de 32

Según Gladbely Avila “El problema se viene evidenciando desde hace mucho tiempo atrás, exactamente desde hace un año, la entrega de la mercancía ha sido un problema de organización interno de la empresa, todo esto pasa porque no hay una persona que ocupe un cargo para supervisar el despacho ni el orden del mismo y nosotras no podemos dejar el almacén solo por estar allí haciendo un trabajo extra a lo que hacemos”.

Muchas veces los vendedores externos hacen los pedidos del día y sus clientes llegan sin previo aviso, entonces los operarios no saben qué despacho realizar primero, ya que los clientes llegan con mucho afán, y desde allí, empieza el desorden en la entrega de las tejas UPVC, ya que no pueden hacer todo al mismo tiempo.

El área de despacho antes tenía un poco más de control de la mercancía que se despachaba ya que TEJARKIT SAS vendía poco volumen, ahora que se está vendiendo en gran cantidad, se ha salido todo de control en repetidas ocasiones y los clientes se han quejado de esto. (Prado, Despacho, 2023)

Según Rossana Calanche “Anteriormente en la empresa ya se había hablado de esta problemática con todos los integrantes de la misma, pero no se ha podido dar una solución oportuna, la persistencia de esta problemática genera pérdidas, porque al cortarse mal el material el inventario se altera y se puede llegar a perder clientes por incumplimiento en la entrega y daños a la mercancía. (Bogado, Despacho, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 14 de 32</p>

3.1.2 Marco teórico y legal

3.1.2.1 ISO 9001:2015

El término dirección estratégica aparece unas cinco veces en la nueva **ISO 9001:2015**, la versión antigua no lo menciona en ningún aspecto estratégico.

Todas las empresas necesitan una dirección, de forma general ese establece un sistema de dirección, para la coordinación de actividades que tienen un fin. El **nivel de desarrollo** de éste depende de la complejidad de la empresa, del contexto en cuanto a la interacción y los objetivos que se han planteado.

El concepto de estrategia ha tenido una evolución y han sido varios los expertos que han definido el término sin haber llegado a un consenso.

Andrews (1977): el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguirlos, se establecen de tal forma que definen en qué clase de negocio se encuentra la organización y que clase de empresa es o quiere ser.

Porter (1982): la esencia de la formulación de una estrategia competitiva consiste en relacionar a una organización con su medio ambiente y supone emprender acciones ofensivas o defensivas para generar una posición defendible frente a las otras cinco fuerzas competitivas dentro del sector industrial en el que esté presente y obtener el rendimiento necesario para la inversión de la organización.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 15 de 32</p>

Hax y Majluf (1996): consideran que el concepto de estrategia es de carácter multidimensional, pues abarca todas las actividades críticas de la organización, se proporciona un sentido de unidad, dirección y propósito, además de facilitar los cambios necesarios introducidos por su entorno.

La dirección estratégica de la organización plantea lo siguiente. La dirección estratégica se caracteriza por:

- La incertidumbre sobre el entorno, el comportamiento de los competidores y de las preferencias de los clientes.
- La complejidad derivada de las diferentes formas de concebir el entorno y de interrelacionarse éste con la organización y,
- Los conflictos organizativos entre los que toman las decisiones y los afectados por ellas.

El autor plantea que en este contexto:

La dirección estratégica se ocupa de todas las dimensiones encaminadas a formular e implementar la estrategia, lo que implica la movilización de todos los recursos de la organización para conseguir los objetivos globales.

La dirección estratégica puede plantearse como un proceso que se encamina hacia la consecución y el mantenimiento de una ventaja competitiva que permite a la empresa continuar en el mercado a lo largo del tiempo.

La dirección de la organización debe conocer hacia qué objetivos encaminarse y después dirigir y coordinar todos los esfuerzos para alcanzar dichas metas. (ISO 9001:2015, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 16 de 32</p>

3.1.2.2 Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 02: Inventarios. La Norma Internacional de Contabilidad 2 (NIC 2) trata sobre la valoración y presentación de los inventarios en los estados financieros. Es una norma importante para las empresas que manejan inventarios, ya que establece cómo deben valorarse y presentarse en los estados financieros.

La NIC 2 especifica que los inventarios deben valorarse al costo o al valor neto realizable, el que sea menor. El costo incluye todos los costos de adquisición, producción y otros costos necesarios para llevar los inventarios a su ubicación actual y condición. El valor neto realizable se refiere al precio de venta menos los costos estimados para completar la venta y los costos para la distribución.

Además, la NIC 2 establece que los inventarios deben presentarse en los estados financieros a su costo o valor neto realizable, el que sea menor. También se requiere que se revele la política contable utilizada para valorar los inventarios y cualquier cambio en esa política. También establece que los inventarios deben ser objeto de revisiones periódicas y que se deben establecerse provisiones para la obsolescencia o la pérdida de valor de los inventarios. Estas provisiones se deben contabilizar como gastos en el período en que se incurren. (Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 02, 2023)

A continuación, se señalan algunos indicadores o KPI's tanto cuantitativos, como cualitativos que son convenientes para el seguimiento de la gestión, especialmente en las áreas de inventarios y despachos:

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 32

KPI de inventario: El control de inventario es importante para saber qué hay, qué falta y qué sobra con el fin de ahorrar en costos innecesarios que afecten a la rentabilidad. Las métricas a seguir son:

Rotación de inventario de productos terminados. Cuida que el nivel de producción corresponda a la demanda para que no haya escasez, pero tampoco exceso de inventario.

Errores de previsión de demanda. Uno de ellos es, por ejemplo, pedir insumos para mercancía que no se vende; es necesario analizarlos para que no se repitan.

Rotura de *stock* de materia prima. Se refiere a la cantidad de demanda solicitada por un consumidor o cliente que no haya sido satisfecha por ausencia de *stock* suficiente para atenderla. Hay que determinar las causas y mejorar la planeación. (Solistica, 2023)

KPI de distribución: La gestión del almacén incide en los costos y en la productividad, por este motivo es necesario poner atención en los siguientes parámetros de medición:

Unidades procesadas por m². Se calcula dividiendo las unidades que se hayan procesado en un lapso determinado entre el espacio utilizable del almacén.

Productividad en volumen movido. Al saber cuál es el volumen de producto manejado por cada hora laborada, conocerás la eficiencia de los empleados.

Porcentaje de utilización de espacio. Tiene que ver entre otras cosas con la falta de espacio dónde acomodar los insumos o los productos terminados; es importante tomar en cuenta el espacio disponible antes de hacer nuevos pedidos. (Solistica, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 18 de 32

KPI de gestión de pedidos: En este aspecto se debe considerar tanto el tiempo que lleva preparar una orden de compra como la calidad de la entrega, es decir que se realice en tiempo y forma. Utiliza estos KPI para medirlo:

Entregas perfectas. Analizar los factores que influyeron en tus casos de éxito, servirá para replicarlos.

Entregas a destiempo. Dar seguimiento al porcentaje de entregas que no se realizaron a tiempo es el indicador que hará sonar la alarma para intervenir con acciones correctivas.

Entregas completas. Se refiere a que el pedido llegue sin faltantes y en buenas condiciones al cliente. También, el análisis de este indicador, alertará oportunamente sobre fallas en el proceso.

Errores en documentación y facturas. Las fallas al procesar un pedido pueden suceder y alterar el proceso de su preparación y entrega. Es conveniente tener un software que automatice estas tareas.

Costo medio de gestión de pedidos. Cuantificar el costo de cada fase del proceso, desde la recepción del pedido hasta la entrega, te ofrece un promedio de costos que debes incluir en tu planeación financiera.

Tiempo del ciclo de pedidos. Debes tener medido el tiempo promedio que lleva preparar y completar un pedido. (Solistica, 2023)

KPI de calidad: No basta con evaluar los aspectos cuantitativos, también se deben medir la calidad del servicio que se presta al cliente. Para ello son útiles estos indicadores:

Porcentaje de entregas con problemas. Determina cuáles son y cómo remediarlos.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 19 de 32</p>

Porcentaje de problemas en cada fase. Identifica la etapa en que se tiene más fallas para hacer cambios y mejorar.

Porcentaje de entregas certificadas. Las entregas completas, a tiempo, con mercancías en perfectas condiciones y la documentación exacta, darán un parámetro de calidad al que siempre se debe aspirar.

Opiniones de los clientes. El objetivo final siempre será la satisfacción del cliente, conocer su opinión validará el proceso logístico y establecerá alertas de lo que se debe mejorar. (Solística, 2023)

3.1.3 Marco conceptual

¿Qué es Inventario? El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo determinado. Deben aparecer en el grupo de activos corrientes circulantes. (Escolme edu, 2023)

¿Qué es Direccionamiento Estratégico? Es un modelo e instrumento metodológico por medio del cual se definen insumos básicos para la planeación estratégica de la entidad, ya que plantea un proceso sistemático, lógico y objetivo para la toma de decisiones. Con este modelo se

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 32

podrá definir un conjunto de políticas, estrategias (objetivos marco) y factores (objetivos específicos para dar cumplimiento a cada estrategia) que se constituyen como los ejes sobre los que se establecen indicadores para medir su grado de cumplimiento, esfuerzos y metas a mediano o largo plazo, así como las acciones para llevarlas a cabo, fortaleciendo la cultura de la innovación con miras a ajustar los procesos y mejorar la sostenibilidad y competitividad de la organización. (Minciencias, 2023)

¿Qué es Upvc? El material utilizado para fabricar el UPVC - que es el tipo de PVC usado en la perfilaría de las aberturas - es cloruro de polivinilo, en la forma de polvo que es mezclado con aditivos como carbonato de calcio, polímeros, dióxido de titanio, resinas ASA, PMMA y otros ingredientes para alcanzar la fuerza estructural y durabilidad de color. El UPVC se refiere a que es PVC sin plastificantes (del inglés "Unplasticized" PVC), con el fin de fortalecer el perfil y aumentar su capacidad para el uso al exterior como una cubierta o techo. (Acimco, 2023)

¿Qué es Importación? Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional cumpliendo con los términos y condiciones previstos en el presente decreto.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 21 de 32</p>

También se considera importación, la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca, o de un depósito franco al resto del territorio aduanero nacional, en las condiciones previstas en este decreto. (Dian.gov, 2023)

¿Qué es FOB? El incoterm FOB, o “Free on Board”, es un incoterm exclusivo del transporte marítimo y significa que el vendedor debe cargar las mercancías en el barco escogido por el comprador.

El vendedor también es responsable de todos los costes y riesgos hasta el momento en el que las mercancías son cargadas a bordo del buque, punto en el que tiene lugar la transferencia del riesgo. El incoterm FOB es muy similar al incoterm FCA, con la única diferencia de que la transferencia del riesgo, tras la completa carga de las mercancías, no se menciona específicamente en el incoterm FCA. (Icontainers, 2023)

¿Qué es Contenedor? Por contenedores se entiende el elemento de transporte o caja de carga que consiste en un recipiente especialmente construido para facilitar el traslado de mercaderías, como unidad de carga, en cualquier medio de transporte con la resistencia suficiente para soportar una utilización repetida y ser llenado o vaciado con facilidad y seguridad provisto de accesorios que permitan su manejo rápido y seguro en la carga, descarga y transbordo, identificable de acuerdo a las normas internacionales en forma indeleble y fácilmente visible (Aduanas, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 32

¿Qué es BL? El Bill of Lading (conocido como B/L, por sus siglas en inglés) es un documento de comercio internacional propio del transporte marítimo que se utiliza en el marco de un contrato de transporte de las mercancías en un buque de línea regular. Por ser uno de los documentos más importantes en la cadena de transporte, en esta entrada, PARTIDA te mostrará todo lo que debes saber sobre el Bill of lading. A grandes rasgos, el B/L es el documento que emite el transportista (navieras, armadores o agentes consignatarios de buques), el capitán del buque o un agente, a instancia de los exportadores o de sus agentes de aduanas, como recibo del embarque de la mercancía y para certificar el estado en que se encuentran, entre otras funciones. (Partida Logistics, 2023)

¿Qué es Inspección Aduanera? La autoridad aduanera, a través de los servicios informáticos electrónicos, con fundamento en criterios basados en técnicas de análisis de riesgo o aleatoriamente, podrá determinar la práctica de inspección aduanera documental o física dentro del proceso de importación. También deberá efectuarse la inspección aduanera por solicitud escrita del declarante. Cuando la autoridad aduanera determine que debe practicarse una inspección aduanera, el declarante deberá asistir, prestar la colaboración necesaria y poner a disposición los originales de los documentos soporte de que trata el artículo 177 de este decreto, a que haya lugar y suscribir el acta respectiva conjuntamente con el inspector, en la cual se deberá consignar la actuación del funcionario y dejar constancia de la fecha y hora en que se inicia y termina la diligencia.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 32

El funcionario que practique la diligencia consignará además el resultado de su actuación en los servicios informáticos electrónicos. Para todos los efectos el acta así suscrita se entenderá notificada al declarante (Dian.gov, 2023)

¿Qué es Levante? Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar. (Decreto 1165 2019, 2023)

¿Qué es Precinto? Es el conjunto formado por un fleje, cordel o elemento análogo, que finaliza en un sello o marchamo y que dada su naturaleza y características permite a la autoridad aduanera, controlar efectivamente la seguridad de las mercancías contenidas dentro de una unidad de carga o unidad de transporte. (Sic, 2023)

3.2 Desarrollo y logro de los objetivos específicos

A continuación, se expone la solución propuesta a los objetivos anteriormente planteados:

3.2.1 Caracterizar los procesos que han tenido más dificultades a la hora de los despachos y rotación de mercancía

La empresa TEJARKIT SAS maneja un amplio catálogo de productos para la construcción de material liviano en UPVC, el cual no se encuentra organizado o clasificado de manera correcta, debido a que la empresa tiene varios problemas como lo es la falta de inventario, de este problema se despliegan otras dificultades como los despachos de las

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 24 de 32</p>

mercancías, ya que muchas veces se venden productos que no hay en inventario. Los vendedores externos no tienen un manejo actualizado de las existencias de la mercancía, desde kits de fijación hasta tejas en UPVC, entonces esto genera incumplimiento a los clientes a la hora de entregar su producto. Esto último también está ligado al pago de proveedores ya que, al no venderse la mercancía, se tiene problemas al hacer sus correspondientes pagos en el tiempo acordado con ellos.

La razón por la cual en la compañía existen vacíos en los inventarios es porque no se cuenta con un sistema que permita tener el control de todos los procesos de la compañía, y llevar así un registro detallado principalmente de la mercancía que ingresa a esta. Implementar este sistema ayudaría a evitar problemas de aprovisionamiento y de despacho de mercancía para los clientes.

3.2.2 Crear un sistema de inventarios permanente donde se lleve un control exacto de la mercancía existente en la empresa.

Este problema se genera en la compañía debido a que todo en esta se realiza de manera manual, por lo tanto, se sugiere pasar a un sistema digital, ya que esto facilita el manejo de muchos procesos y así tener el control de los productos que se maneja, desde accesorios y kits de fijación, hasta policarbonatos y tejas UPVC.

La obtención de un sistema de inventario digital ayuda a aumentar la eficiencia de la compañía y a tener una competitividad en el entorno empresarial. Esta base de datos facilitará a

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 32

los vendedores realizar de manera más eficiente las cotizaciones, ya que se sabrá con exactitud la cantidad de productos existente en el momento, porque la inexactitud de productos faltantes puede generar al cliente final insatisfacción al obtener el producto, y quebrantar así la relación comercial, también genera para la empresa sobre costos adicionales para resolver dichas discrepancias.

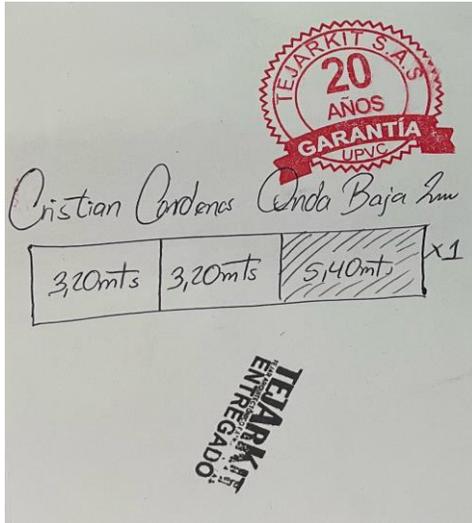
3.2.3 Sugerir un proceso más organizado a la hora de despachar el material ya que se trata de un producto delicado y costoso.

Se propuso un formato con especificaciones como: fecha, referencia de producto, cantidad y sus respectivos cortes, ya que con este método habrá un orden más claro a la hora de despachar y no se acumulará trabajo.

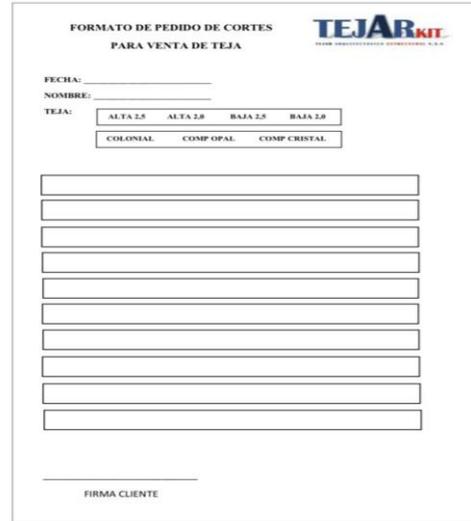
En TEJARKIT SAS para que la mercancía pueda ser despachada, se realiza de manera informal una orden de despacho para que el cliente lo presente en el área de corte, este proceso se hace para que se pueda evidenciar la referencia de la teja a cortar y a qué cliente va dirigido la entrega.

Sin embargo, este ha sido un problema para la empresa, ya que al realizarse una orden informal no se tiene un buen control sobre la mercancía y se evidencian varios errores al despachar.

Orden de corte actual



Orden de corte sugerido



Printed form titled "FORMATO DE PEDIDO DE CORTES PARA VENTA DE TEJA" for TEJAR KIT S.A.S. The form includes fields for "FECHA:", "NOMBRE:", and "TEJA:". Under "TEJA:", there are two rows of checkboxes for "ALTA 2,5", "ALTA 2,0", "BAJA 2,5", "BAJA 2,0" and "COLONIAL", "COMP OPAL", "COMP CRISTAL". Below these are several empty rectangular boxes for additional information. At the bottom, there is a line for "FIRMA CLIENTE".

Fuente: Elaboración propia

El objetivo general se cumplió en un 50% ya que se logró identificar los problemas que tiene la compañía en la actualidad, los cuales se les dará solución mediante un sistema de inventarios, esto ayudará a la misma a optimizar los recursos y tener una información acertada todo el tiempo de la mercancía que hay disponible actualmente, por esto se sugiere terminar con el proceso de investigación e implementarlo para que este se cumpla al 100%.

Al cumplir con la solución de estos problemas permitirá a la compañía tener más efectividad a la hora de hacer posible una venta, y para que esto se cumpla es importante invertir tiempo y esfuerzo para tener una óptima ejecución en el sistema de inventario y garantizar a la organización el éxito.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 27 de 32</p>

4. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos a través de las entrevistas con las personas encargadas del área de despacho en la compañía y de presenciar cómo se ejecuta el proceso de abastecimiento, corte y despacho de la mercancía, se puede afirmar que es un problema muy grande el que se presenta actualmente y es de suma importancia darle una solución de manera óptima y eficiente.

Según los comentarios por parte del equipo de ventas, cuando el UPVC está por terminarse, ellos no tienen información de esto y hacen las respectivas cotizaciones sin tener en cuenta un dato real que les permita el éxito en sus ventas. Muchas veces venden sin saber que ya no hay dicho producto para entrega inmediata, generando así una mala impresión ante el cliente y también pérdidas en comisión.

En conclusión, la implementación de un sistema de inventarios en TEJARKIT SAS sería de gran ayuda para darle fin a los problemas de abastecimiento de producto que se presentan en la compañía. Tomando en cuenta lo anterior, se considerarán los siguientes aspectos:

- 1. Satisfacción del cliente:** Con un conocimiento más preciso de las existencias que se tienen en el momento, la empresa podrá ofrecerle al cliente final una experiencia más confiable y satisfactoria a la hora de adquirir el producto, también a la hora de hacer

factible una venta, la cotización que se realiza será más precisa y real. Es conveniente aplicar periódicamente, una encuesta para conocer la opinión de los clientes sobre los servicios prestados por la empresa y a partir de estos comentarios, revisar los procesos y tomar correctivos que beneficien la imagen de la empresa.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Esta encuesta tiene como función conocer la opinión de nuestros clientes, con la intención de mejorar su experiencia en la compañía.

1. Califique con una (X) su experiencia.

	Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Trato del personal de ventas					
Información dada por el personal					
Resolución de las consultas o reclamos					

2. Marque con una (X) la respuesta con la que mejor identifique su experiencia de compra. ¿Se cumplieron sus expectativas al usar nuestros productos ?

Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

3. En base a su experiencia, ¿qué tan probable es que nos recomiende con un amigo o conocido? Marque con una (X) Siendo 1 poco probable y 5 muy probable.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poco probable					Muy probable				

4. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?

Su opinión será utilizada para mejorar nuestro servicio, GRACIAS.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 29 de 32</p>

2. Precisión y control de la mercancía: La implementación de un sistema de inventarios generará una mayor precisión de las existencias en tiempo real y esto también permitirá que no haya fallas o errores a la hora de efectuar una venta.

Para TEJARKIT SAS tener una buena gestión de inventarios eficiente y preciso sería un gran aporte para el éxito de la misma, ya que esta puede proporcionar múltiples beneficios para el crecimiento de la compañía generando la optimización de recursos y lo más importante, la satisfacción de los clientes al suplir su necesidad.

5. RECOMENDACIONES

Es indispensable que la empresa realice un estudio detallado de los productos en UPVC que han presentado falencia en ventas, realizando así una segmentación correcta para llegarle al público objetivo y de una manera más efectiva, ya que en el momento hay productos almacenados de hace más de un año sin rotación, generando así pérdidas y ocupando espacio innecesariamente.

Es importante tener en cuenta un espacio disponible para el almacenamiento del producto, ya que la empresa no cuenta con un lugar seguro y específico donde tener la mercancía, y esto es un riesgo que presenta la empresa porque puede haber pérdidas materiales y eso se vería reflejado en dinero; Se sugiere entonces, buscar una bodega cerca, con una buena capacidad para el almacenamiento de la misma, ya que un adecuado almacenamiento mejora no solo la eficiencia, si no que contribuye a una gestión exitosa en el área logística y darle así un cumplimiento óptimo al cliente.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 30 de 32

Firma del estudiante: _____

Firma del asesor _____ *JGCJ* _____

Firma del jefe en el Centro de Práctica: _____

NOTA IMPORTANTE: Los informes presentados deben estar acorde con las normas APA, séptima versión.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 31 de 32</p>

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acimco. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://www.acimco.com/techos-termoacusticos-upvc/#:~:text=El%20UPVC%20se%20refiere%20a,como%20una%20cubierta%20o%20techo>

Aduanas. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de

<https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2542/8/innova.front/contenedores-definicion.html>

Bogado, R. B. (4 de Septiembre de 2023). Despacho. (J. A. Estrada, Entrevistador)

Bogado, R. B. (2 de Septiembre de 2023). Funciones. (J. A. Estrada, Entrevistador)

Decreto 1165 2019. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de [https://www.suin-](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618)

Dian.gov. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de

[https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/Origen1/1-1-1-Decreto-1165-2019-](https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/Origen1/1-1-1-Decreto-1165-2019-Extracto-regulaciones-relacionadas-con-el-origen.pdf)

[Extracto-regulaciones-relacionadas-con-el-origen.pdf](https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/Origen1/1-1-1-Decreto-1165-2019-Extracto-regulaciones-relacionadas-con-el-origen.pdf)

Economipedia. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/metodo-peps.html>

Escolme edu. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de

https://escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos_oei/Contabilidad/Unidad%202/Inventario.pdf

Icontainers. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de

<https://www.icontainers.com/es/ayuda/incoterms/fob/>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 32 de 32

ISO 9001:2015. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/12/iso-90012015-direccion-estrategica/>

Minciencias. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://minciencias.gov.co/glosario/direccionamiento-estrategico#:~:text=Es%20un%20modelo%20e%20instrumento,para%20la%20toma%20de%20decisiones>

Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 02. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://www.grupocpcon.com/es-mx/nic-02-nif-c-4-inventarios/#:~:text=La%20Norma%20Internacional%20de%20Contabilidad,presentarse%20en%20los%20estados%20financieros.>

Partidalogistics. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://partidalogistics.com/bill-of-lading-que-es/>

Prado, G. J. (4 de Septiembre de 2023). Despacho. (J. A. Estrada, Entrevistador)

Prado, G. J. (2 de Septiembre de 2023). Funciones. (J. A. Estrada, Entrevistador)

Sic. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Dec2685_1999.pdf

Solistica. (1 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://blog.solistica.com/los-kpis-mas-importantes-en-logistica>