

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

KAREN GARCIA ALVAREZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADM. EMPRESAS Y FINANZAS

PRÁCTICAS

MEDELLÍN

2023

CONTENIDO

INFORME FINAL DE PRÁCTICA	3
Razón social de la organización	3
Objeto social de la organización.....	3
Representante legal.....	3
Reseña histórica de la empresa.....	3
Misión.....	4
Visión.....	5
Principios y valores corporativos	5
Política integrada de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.	5
4. Resultados y/o conclusiones de la práctica.....	7
Referencias	14

INFORME FINAL DE PRÁCTICA

Razón social de la organización

Ayurá Motor S.A

Objeto social de la organización

"Ayurá Motor es un concesionario de vehículos nuevos Chevrolet y servicio posventa. También compra y venta de vehículos usados multimarca en Envigado - Medellín" (*Nosotros, s/f*)

Representante legal

Sergio Andrés Castro Toro

Reseña histórica de la empresa

Ayurá Motor S.A, en su página web (*Nosotros, s/f*) presenta la siguiente reseña en la que narra el origen de la compañía, su trayectoria y evolución en el sector automotriz:

Somos Ayurá Motor S.A. un concesionario Chevrolet, fundado el 6 de octubre de 1986 por una familia de origen manizaleña. En el año de 1985 se retira de la ciudad de Medellín una distribuidora de la marca CHEVROLET llamada Los Coches, dando paso a nuestra llegada al sur del Valle de Aburrá, específicamente en el municipio de Envigado, donde aún no existía un representante de la marca. Inicialmente, nos ubicamos de manera provisional en el local que ocupaba la papelería Marión, mientras se construía nuestra casa definitiva sobre la Avenida Las Vegas, exactamente en la Cra. 48 no. 26 sur 27, en un lote de 13 mil metros

cuadrados. Nos fuimos formando y creciendo gracias a la experiencia de nuestros fundadores y toda la capacitación y acompañamiento de GM COLMOTORES. Actualmente, hemos renovado nuestra sede principal con espacios dedicados a servir y atender a nuestros clientes, basados en los estándares de calidad exigidos por Chevrolet - Colmotores. Con nosotros no solo encontrarás el Chevrolet que tanto has soñado, también encontrarás nuestro acompañamiento permanente para tu vehículo, ya que nuestros talleres están calificados para brindarte mecánica rápida y especializada, latonería y pintura, repuestos y accesorios originales. Somos una empresa que constantemente se está reinventando y busca estar más cerca de nuestros clientes, por eso fuimos los pioneros en construir el concepto de salas satélites y también puedes encontrarnos en el C. C. Los Molinos, en el C. C. Puerta del Norte. Parque comercial, el tesoro y Centro Comercial Arkadia Además, ampliamos nuestra operación al Urabá Antioqueño (Apartadó), donde contamos con un Concesionario con todas las prestaciones para brindar un servicio de calidad y respaldo en la zona, avalado por Chevrolet – Colmotores.

Dentro de la planeación estratégica de la compañía, se destacan en la misma página web además de su reseña histórica su misión, visión y valores corporativos, los cuales son:

Misión

Somos un concesionario Chevrolet comprometido con el cliente y orientado a buscarle solución a todas las necesidades de transporte, mediante un excelente equipo humano, unos procesos eficientes y buscando la optimización en sus

recursos para lograr el entusiasmo de sus usuarios y cumpliendo con los inversionistas.

Visión

Ser el mejor concesionario Chevrolet, garantizando la felicidad de nuestros clientes y el bienestar de nuestros empleados, buscando mantener un crecimiento sostenido en el mercado

Principios y valores corporativos

- Orientación a nuestros clientes
- Compromiso ético
- Comunicación eficaz
- Desarrollo integral del personal
- Trabajo en equipo
- Relaciones de Largo plazo

Política integrada de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

Ayurá Motor S.A, está comprometida a todos los niveles de la organización, a mejorar continuamente sus servicios de venta y posventa de vehículos, mediante la eficacia de nuestro sistema de gestión integral, velando por un ambiente de trabajo sano, promoviendo la salud y seguridad, la cultura de la calidad, el cuidado del medio ambiente, y el entusiasmo de sus clientes, como pilares fundamentales.

(Nosotros, s/f)

Para lograrlo, la gerencia asume su responsabilidad y declara públicamente el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- Cumplir con la normatividad vigente. MANUAL DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SST
Código: CA-01 Versión: 13 Vigencia: En actualización
- Identificar, evaluar y valorar los peligros y riesgos realizando los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Prevenir la contaminación dando prioridad a la reducción de residuos en los puntos de generación, eliminando o reduciendo tareas que generen desperdicios y favoreciendo el reciclaje. •Promover la cultura de la calidad, como hábito de vida.
- Garantizar la implementación, el seguimiento, el control y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión integral: SST, Calidad y Ambiental.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión integral

La información anteriormente mencionada de la empresa:

...ha sido el pilar de su éxito económico, del prestigio de la marca y de la forma en que cumplirá con sus metas. La combinación de estos elementos permitió definir

los objetivos de la empresa, la forma en que se acercaran a su público y las estrategias utilizadas para crecer de manera consistente. (*Importancia de la misión y visión para el éxito de una empresa, 2022*)

4. Resultados y/o conclusiones de la práctica

Mi experiencia de desarrollo de prácticas en la empresa AYURÁ MOTOR fue muy satisfactoria y enriquecedora. A lo largo de mi carrera, me he esforzado por ser la mejor y lograr los mejores resultados, y qué mejor oportunidad para demostrar lo que he aprendido que hacer las prácticas en esta increíble empresa, poniendo en práctica mis conocimientos, aportando nuevas ideas y aprendiendo cada día.

4.1 A nivel laboral: Mis prácticas tuvieron un impacto significativo, ya que pude aplicar mis conocimientos teóricos en un entorno real y adquirir una comprensión más profunda de la complejidad del sector en el cual me desempeño. A medida que asumía responsabilidades en actividades y proyectos concretos, pude desarrollar competencias y valores relevantes, así como también fortalecer mis habilidades profesionales.

El área en la cual realicé el proceso de prácticas fue la de compras y mantenimiento, un área la cual cuenta con un jefe y 16 personas a cargo, haciendo parte de esta el personal de mantenimiento, servicio general y anfitriones. En el momento en que ingresé pude identificar diversas falencias y mejoras que podía aplicar, es por ello por lo que a continuación adjunto como herramienta de análisis y desarrollo del problema del área un diagrama de Ishikawa.

Este diagrama “es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíz de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso” (Vieira, 2019)

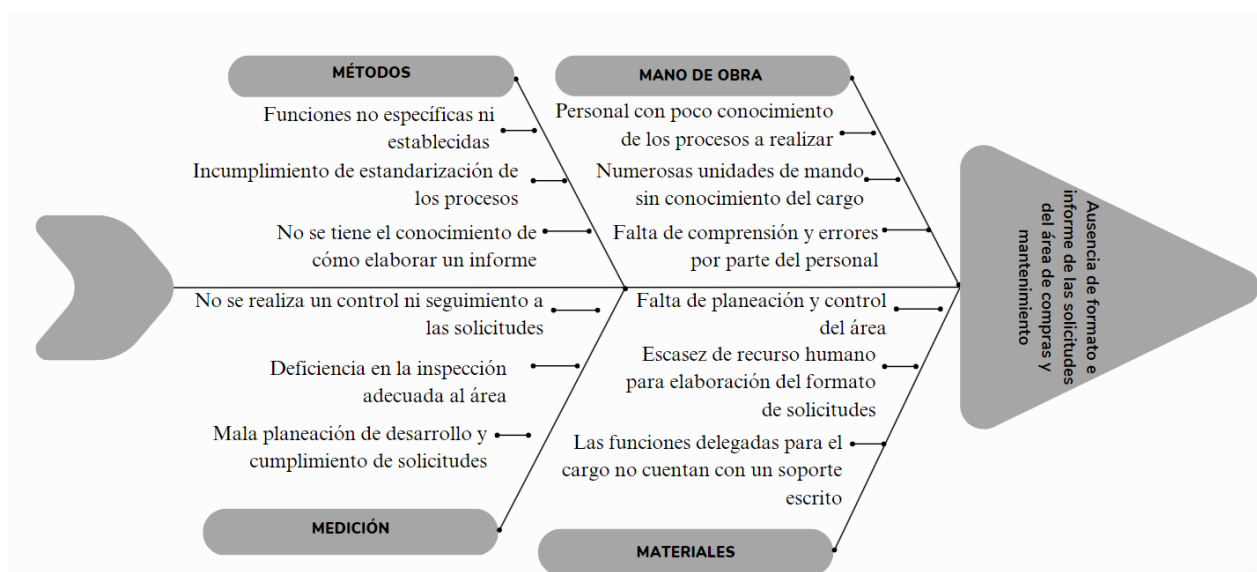
Así mismo con esta herramienta se parte de la premisa de que cada problema tiene una causa específica que lo origina. Por lo tanto, el propósito es identificar dónde y por qué ocurrió el error o falla y, con base en ello, encontrar la mejor manera de solucionarlo.

De otro lado, a este diagrama de causa y efecto también se le considera una herramienta de control de calidad que se emplea para facilitar el análisis de un problema.

Una de las mayores virtudes del diagrama de espina de pescado es que permite analizar muy detalladamente la situación, y además hace posible ordenar las causas y los efectos de manera jerárquica. Es muy versátil y se adapta a un sinnúmero de temáticas y contextos. (*Diagrama de Ishikawa*, 2020)

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

El diagrama anterior se concentra en evaluar las causas que originan el problema de la recepción de las solicitudes que son realizadas a diario en el área y la creación de un informe para dar a conocer lo que se realizó durante el mes.

Luego de tener presente esta oportunidad de mejora, puse en marcha un plan de intervención, teniendo en cuenta mis conocimientos educativos. Lo primero a intervenir fue la recepción de solicitudes, creando un formulario donde los colaboradores especifican el tipo de solicitud (locativo, mantenimiento, daño de equipos, herramienta, insumos, etc.), la sede y su respectiva área.

Al recibir la solicitud se procede a pasar la información a un archivo de Excel donde se da seguimiento al estado de la solicitud (pendiente, finalizado o en proceso) el cual se revisa dos veces por semana.

Adicionalmente se establece un manual de funciones para los 16 colaboradores del área con horarios, funciones específicas e índices de cumplimiento de cada uno, optimizando la realización de actividades, la comprensión del puesto de trabajo y evitando errores en los procesos.

La realización de este manual se da teniendo en cuenta las ventajas competitivas y de sostenibilidad en el tiempo para la mayoría de las organizaciones, debido a que permite la correcta ejecución del cargo, y el cumplimiento de los objetivos particulares y misionales por parte de las empresas, al emplear los mejores medios, para así contribuir en la consecución de las metas organizacionales en cualquier empresa. La importancia del manual de funciones es que expresa, de manera explícita y funcional, información e indicaciones sobre las actividades, tareas, asignaciones y procesos que se realizan dentro de una empresa que se ejecutan en el trabajo. (Tolosa & Villamizar Hernández, 2022)

También se realiza en conjunto al formato de solicitudes un control de la facturación de cada una de las solicitudes completadas, donde se puede conocer la fecha, el proveedor, NIT, orden de compra, número de factura, valor de la factura y centro de costos.

Por último, al terminar el mes se realiza un informe detallado en el cual se especifica lo siguiente:

- El total de las solicitudes realizadas y el estado en que se encuentran, detallando cuales de estas se encuentran pendientes, finalizadas y en proceso.
- Las principales sedes y áreas que más realizaron solicitudes.
- El principal tipo de solicitud realizado (locativo, mantenimiento, daño de equipos, herramienta, insumos, etc.).
- El total de las facturas contabilizadas para el mes.
- El top 5 de los proveedores más representativos en temas de facturación.
- El porcentaje de variación frente al mes pasado en cuanto a las solicitudes y facturación.
- Las nuevas metas para el próximo mes.

También durante mi proceso de practica evidencie que no se tenía seguimiento ni evaluación de los proveedores del área, por lo cual desarrolle un formato de Excel donde se registran cada uno de los proveedores con sus datos generales y el producto o servicio que ofrecen y luego se realiza una evaluación, teniendo en cuenta su calidad, su experiencia en el mercado, su sistema de gestión de calidad y su eficacia. El objetivo de esta evaluación es otorgar una calificación a cada uno de los proveedores para optimizar y garantizar el cumplimiento de los procesos, esto resulta importante en los procesos de gestión empresarial en aras de lograr la competitividad, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo, tal como lo menciona Daniel Ignacio Santibáñez Boric en su tesis **REVIEWS INDUSTRIALES: EVALUACIÓN DE LOS CLIENTE AL PROVEEDOR**, donde se menciona que al momento de seleccionar proveedores o hacer un seguimiento a estos se deben evaluar a través de criterios o variables, dentro de las cuales se destacan;

Calidad; Entrega; Rendimiento; Garantía y políticas de demanda; Capacidad de producción; Precio; Capacidad técnica; Posición Financiera; Cumplimiento de los procedimientos; Sistema de comunicación; Reputación y posición en la industria; Deseo de negocio; Administración y organización; Control de funcionamiento; Servicio de reparación; Actitud; Impresión; Habilidad de embalaje; Relaciones laborales; Localización geográfica; Cantidad de negocios anteriores; Formación; y Acuerdos recíprocos. (Santibañez Boric, 2015, pág. 54)

Aunque las variables anteriormente mencionadas son bastantes, se realizó un diagnóstico detallado de cada una para determinar cuáles de estas eran las más adecuadas para la evaluación de proveedores de la empresa Ayurá Motor, teniendo en cuenta el sector económico y el tipo de proveedor.

Además, durante este proceso he recibido retroalimentación regular de mi jefe, identificando mis fortalezas y áreas de mejora. Esta retroalimentación constructiva fue fundamental para mi crecimiento y me motivó a seguir mejorando mis habilidades y conocimientos.

4.2 A nivel personal: Estas prácticas me han proporcionado innumerables beneficios. En primer lugar, me dieron la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos que adquirí durante mis estudios y desarrollar habilidades relevantes para mi futuro. Además, al enfrentarme a nuevos retos y situaciones laborales, pude fortalecer mis habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y toma de decisiones. Esta experiencia no solo aumentó mi confianza y autoestima, sino que también me ayudó a desarrollar una mentalidad de aprendizaje continuo.

En resumen, mi experiencia en las prácticas laborales fue altamente beneficiosa. Pude aplicar mis conocimientos teóricos, desarrollar habilidades importantes y establecer contactos valiosos en mi industria. Estas prácticas me ayudaron a crecer como profesional y me prepararon para enfrentar los desafíos futuros en mi carrera.

Referencias

- Diagrama de Ishikawa. (2020, junio 28). Negocios y Empresa; Negocios y Empresa. <https://negociosyempresa.com/diagrama-pescado-ishikawa-causa-efecto/>
- Importancia de la misión y visión para el éxito de una empresa. (2022, noviembre 19). Mas Container. <https://www.mascontainer.com/importancia-de-la-mision-y-vision-para-el-exito-de-una-empresas/>
- Nosotros. (s/f). Ayuramotorchevrolet.co. Recuperado el 5 de junio de 2023, de <https://www.ayuramotorchevrolet.co/sobre-nosotros>
- Santibañez Boric, D. I. S. (2015). Repositorio. Recuperado el 4 de julio de 2023, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136626/Reviews%20industriales%20%20evaluaci%C3%B3n%20a%20los%20proveedores%20industriales%20por%20parte%20del%20cliente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toloza, J. D., & Villamizar Hernández, J. S. (2022). Impacto del manual de funciones y cargos como alternativa para optimizar el proceso de gestión de talento humano en las Pymes. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10245>
- Vieira, D. (2019, abril 21). Diagrama Ishikawa: conoce qué es y cómo te ayudará a identificar y resolver problemas en tu negocio. Rock Content - ES; Rock Content. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-diagrama-de-ishikawa/>