

Trabajo de Grado
Sistematización de experiencia del proceso de prácticas en el área
institucional de Colombiana de Comercio S. A y/o Corbeta S.A. y/o Alkosto
S.A.

Realizado por:



Asesora metodológica:

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de Administración de Empresas

Medellín

2025

Resumen

El objetivo principal de este trabajo es sistematizar el proceso de prácticas profesionales realizadas durante seis meses en la empresa Corbeta S.A., en su sede de Medellín. Las actividades desempeñadas en la compañía se llevaron a cabo en el canal institucional, un canal exclusivo destinado a la atención de empresas, colegios, universidades, fondos de empleados, fundaciones, empresas manufactureras, el sector público, entre otros. En este contexto, se desarrollaron diversas funciones de apoyo, que abarcan desde la gestión administrativa hasta el seguimiento de las actividades comerciales, con el propósito de facilitar y agilizar todos los procedimientos vinculados al proceso de ventas del equipo.

Este documento se estructura en varias secciones. En primer lugar, se presenta una introducción que contextualiza al lector sobre la organización y el área específica donde se llevó a cabo el proceso de prácticas. A continuación, se detalla la sistematización de todas las actividades realizadas durante los seis meses de prácticas, con la correspondiente evidencia que respalda cada acción. Posteriormente, se exponen las reflexiones generadas a lo largo del proceso, en las cuales se analizan tanto los aspectos positivos como negativos identificados en la empresa, el área de trabajo y el propio desarrollo de las prácticas. Finalmente, se incluyen las recomendaciones que el practicante propone a la organización, basadas en los aprendizajes y hallazgos obtenidos durante este periodo.

Palabras claves: Ventas, institucional, prácticas, clientes, cotización, centralización.

Abstract

The main objective of this work is to systematize the process of professional practices carried out during six months in the company Corbeta S.A., at its headquarters in Medellin. The activities performed in the company were carried out in the institutional channel, an exclusive channel aimed at serving companies, schools, universities, employee funds, foundations, manufacturing companies, the public sector, among others. In this context, various support functions were developed, ranging from administrative management to the monitoring of commercial activities, with the purpose of facilitating and streamlining all procedures related to the team's sales process.

This document is structured in several sections. First, there is an introduction that contextualizes the reader about the organization and the specific area where the internship process was carried out. Next, the systematization of all the activities carried out during the six months of internships is detailed, with the corresponding

evidence that supports each action. Subsequently, the reflections generated throughout the process are presented, in which both the positive and negative aspects identified in the company, the work area and the development of the internship itself are analyzed. Finally, the recommendations that the intern proposes to the organization are included, based on the learning and findings obtained during this period.

Key words: *Sales, institutional, practices, customers, quotation, centralization.*

Tabla de Contenido

1.	Introducción	6
1.1.	Presentación de la organización	6
1.2.	Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica 6	
2.	Desarrollo del proceso de prácticas.....	7
2.1.	Descripción del proceso de práctica de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante.	8
2.1.1.	Actividades desarrolladas del 11 de junio al 11 de Julio.....	8
2.1.2.	Actividades comprendidas del 12 de julio al 12 de agosto.	19
2.1.3.	Actividades desarrolladas durante agosto 13 a septiembre 13.	23
2.1.4.	Actividades desarrolladas durante septiembre 14 a octubre 14	27
2.1.5.	Actividades desarrolladas durante octubre 15 a noviembre 15.	30
2.1.6.	Actividades desarrolladas durante noviembre 15 a diciembre 10. 32	
3.	Reflexiones Sobre la Experiencia de Prácticas.....	34
3.1.	Sobre el proceso de prácticas o situación a resolver.	34
3.2.	Desde lo teórico y lo conceptual.....	36
3.3.	Sobre las acciones del practicante	37
4.	Recomendaciones	39
4.1.	A la organización o al área, sobre el proceso.....	39
5.	Referencias Bibliográficas	42

Índice Tablas

Tabla 1. Resumen de actividades desarrolladas del 11 de junio al 11 de Julio.	13
Tabla 2. resumen de actividades desarrolladas del 12 de julio al 12 de agosto.	22
Tabla 3. Resumen de actividades desarrolladas de agosto 13 a septiembre 13.	26
Tabla 4. Resumen de actividades desarrolladas de septiembre 14 a octubre 14.	29

Tabla 5. Resumen de actividades desarrolladas de octubre 15 a noviembre	
15.	31
Tabla 6. Resumen de actividades desarrolladas de noviembre 15 a diciembre	
10.	33

Índice figuras

Figura 1. Cursos realizados en sinergia.....	9
Figura 2. Evidencia plenaria de reporte de ventas diaria.	10
Figura 3. Evidencia formato de cotizaciones.....	11
Figura 4. Evidencia de seguimiento de pedidos.....	12
Figura 5. Evidencia descargue de reporte de guías en la plataforma envía.	19
Figura 6. Formato de digitación de pedidos.	20
Figura 7. Lista de actualización de precios para el cliente <i>Nimbus deliveries</i>	20
Figura 8. Captura de digitación de pedidos.....	23
Figura 9. Captura de cotización de productos.....	24
Figura 10. Solicitud de actualización de inventarios y costos para nimbus deliveries.	24
Figura 11. Solicitud de guía de pedido.....	25
Figura 12. Captura de solicitud de compra.	27
Figura 13. Solicitud de aplicación de pago.....	28

1. Introducción

1.1. Presentación de la organización

Colombiana de Comercio / Corbeta / Alkosto S.A. se funda en la ciudad de Medellín en el año 1938. Es una empresa comercializadora de electrodomésticos, productos para el hogar, informática, ferretería y lubricantes. En sus inicios, su actividad comercial se orienta hacia la distribución de telas. Sin embargo, en 1958, la compañía se dedica a la distribución de bienes de consumo masivo, es decir, productos con ritmos de producción intensos y una alta demanda por parte de los consumidores. Actualmente, la compañía cuenta con una fuerza de ventas de aproximadamente 1.000 representantes, quienes abastecen a más de 300.000 clientes, incluidos autoservicios, tiendas, minimercados, almacenes, ferreterías, entre otros, con una cobertura en 950 municipios del país.

Cuenta con marcas propias como AKT, Kalley, Magenta, entre otras y alianzas con empresas como P&G, Familia, Kellogg's, Samsung, Sony, LG, Black & Decker, Samurái, Corona, entre otras, basadas en contratos gana-gana para distribuir productos principalmente a los minimercados o tiendas de barrio. De acuerdo con Fisher, Ury y Patton (2011), un contrato gana-gana es un acuerdo en el que todas las partes involucradas obtienen beneficios mutuos, buscando una solución que satisfaga las necesidades y expectativas de todos los participantes.

Es dueña de las tiendas Alkosto, Alkomprar y Ktronix, esto le permite cubrir la demanda del mercado colombiano y ofrecer variedad en cuanto a calidad y precio. Así mismo, la empresa se dedica a acceder a los principales canales de distribución con el objetivo de ofrecer servicios tanto en la venta como en la posventa. A través de este enfoque, busca generar un crecimiento positivo para sus proveedores mediante una distribución eficiente y efectiva de productos.

1.2. Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

La práctica se realiza en el canal institucional de la sede de la ciudad de Medellín dedicada exclusivamente a la atención de empresas, colegios, universidades, fondos de empleados, fundaciones y organizaciones del sector público. Sus actividades permiten incrementar las ventas y optimizar el margen comercial, permitiendo así, alcanzar sus metas corporativas relacionadas con el volumen de negocio y la rentabilidad.

El canal lleva a cabo diversas actividades, entre las que destacan la gestión de relaciones con clientes institucionales, la coordinación de eventos, las visitas a los clientes para identificar sus necesidades específicas, las ventas, el cobro de cartera, la digitación de pedidos y el acompañamiento postventa. En el servicio postventa se realizan tareas como la resolución de posibles inconvenientes o dudas relacionadas con el producto, el seguimiento para asegurar su correcto funcionamiento, la atención de garantías y la asesoría continua para maximizar la satisfacción del cliente. Estas funciones son fundamentales para asegurar una atención óptima, lo que contribuye al crecimiento y fortalecimiento de las relaciones con las empresas, logrando así su fidelización.

Para llevar a cabo estas actividades, el canal está compuesto por un total de nueve personas, entre las que se incluyen dos practicantes, seis representantes de ventas y una administrativa, quien se encarga de enviar los pedidos al equipo de inventarios para que estos procedan a programar los despachos de los pedidos, resolver inconvenientes con las transportadoras y gestionar los productos que requieren garantía o cambio.

Los representantes de ventas se encargan de la atención de los clientes presentes en su zona, presentación de los productos que maneja la empresa, negociación con clientes y marcas, realización de eventos, cobros, captación de nuevos clientes y por supuesto, las ventas. Por su parte, los practicantes brindan apoyo de tipo administrativo a los representantes, entre las funciones más comunes se encuentra la cotización de mercancía, envío de guías y actualización de listas de precios; sin embargo, sus funciones pueden trascender a medida que este demuestra capacidad y rapidez, logrando digitar, recomendar y dar seguimiento a los pedidos.

El canal institucional desempeña un papel crucial dentro de los presupuestos de la compañía, dado que está enfocado especialmente en atender a empresas y en la distribución de bienes de consumo masivo. Este enfoque le permite generar un volumen de ventas considerable, que representa un porcentaje significativo de los ingresos totales de la empresa

2. Desarrollo del proceso de prácticas

En esta sección, se detalla el proceso vivido como practicante en el canal institucional de Corbeta S.A. Se explica cómo se desarrollan los procedimientos dentro de este canal y la importancia que tienen, tanto para el área específica como

para la empresa en general. Además, se abordan los cambios que ocurren en el proceso, así como los aspectos positivos y las dificultades que se observan.

2.1. Descripción del proceso de práctica de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante.

Las actividades que realiza el practicante en Corbeta S.A. son principalmente de tipo operativo, lo que implica tareas diarias esenciales para garantizar el funcionamiento efectivo de la organización. Estas actividades permiten que las funciones básicas de la empresa se realicen de manera eficiente y sin contratiempos. Las tareas asignadas al practicante están orientadas a dar seguimiento a los procesos realizados por los representantes de ventas, lo que garantiza la continuidad del trabajo dentro del canal institucional.

Un claro ejemplo de estas actividades son los seguimientos de pedidos, que implican verificar el estado de estos y asegurarse de que se cumplan los plazos establecidos para su entrega. Además, el practicante se encarga de la descarga de guías de envíos, lo que permite monitorear y controlar el proceso logístico de distribución. Otra tarea relevante es la actualización de precios, lo que asegura que la información disponible para los clientes esté siempre al día. También se realiza la elaboración de cotizaciones, las cuales son fundamentales para la venta de productos y para mantener una comunicación clara y precisa con los clientes.

Estas tareas permiten que se desarrolle de manera correcta el proceso de ventas en el canal, con el objetivo de poder obtener más ventas.

2.1.1. Actividades desarrolladas del 11 de junio al 11 de Julio.

Durante el período de formación y trabajo del practicante en Corbeta S.A., se llevaron a cabo diversas actividades que permitieron tanto la integración a la empresa como al aprendizaje de los procesos de la compañía. El primer día, se dio inicio con una inducción a la compañía, dirigida a los nuevos empleados, especialmente aquellos que se incorporaban al equipo. Durante aproximadamente cuatro horas, el área de gestión humana presentó la estructura de la empresa, las aplicaciones que utilizan los trabajadores, los beneficios que ofrece la empresa y los valores que destaca la empresa. Esta inducción fue fundamental para entender el entorno bajo el que se iba a realizar las prácticas profesionales.

Una vez que los nuevos empleados ya estaban familiarizados con la empresa, se pasa a otra sala de la compañía para empezar a realizar los cursos de

Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). En total fueron aproximadamente 13 cursos, con una duración de cuatro horas, en los que se aprendió sobre las buenas posturas, el cuidado personal, el manejo adecuado de relaciones interpersonales, los riesgos que se pueden correr en el trabajo, entre otros aspectos importantes para asegurar que la estadía en la empresa no tuviera ningún problema a futuro.

La figura 1, resume los cursos realizados en la plataforma de la compañía, en ella incluye el nombre del curso, su estado, es decir, si ya está realizado o no y la fecha de realización del mismo.

Figura 1. Cursos realizados en sinergia.

Título de la malla curricular	Estado	Prio...	Fecha de ...	Fecha de cad...	Asignado por	Eliminar
Plan estratégico de Seguridad Vial	✓	1	6/6/2025	6/6/2025	Administrador (System AP)	
Inducción Seguridad y Salud en el Trabajo	✓	1	1/6/2026	1/6/2026	Administrador (System AP)	
Autogestión de Contraseñas AUCA	✓	1	N/A	N/A	Administrador (System AP)	
Gestión de identidades y accesos	✓	3	N/A	N/A	Administrador (System AP)	

Nota: Capturas tomadas de la plataforma sinergia de Corbeta S.A. (2024).

Al día siguiente, los practicantes fueron ubicados junto a los vendedores de la compañía, formalmente conocidos como representantes de ventas (RV) quienes se iban a encargar de enseñarles el manejo de las plataformas de la empresa y algunas actividades básicas de apoyo, los RV dejaron un poco de lado sus responsabilidades para poder explicar en máximo una semana completa los procesos específicos con los que iba a colaborar. Durante este tiempo, el practicante aprende sobre la realización de cotizaciones, organización de listados de precios y a realizar seguimiento a los pedidos que cada una de las zonas enviaba a digitar con la intención de que pudieran realizar las actividades sin necesidad de que el RV los estuviera vigilando.

En los días siguientes, se lleva a cabo una presentación del equipo de trabajo, organizada por la gerente de unidad. Esta reunión, que tiene una duración aproximada de una hora, brinda a cada miembro del equipo la oportunidad de presentarse, compartir aspectos de su vida personal, sus gustos y su experiencia dentro de la empresa. Esta actividad fue importante para conectar con el grupo ya que se descubren gustos y actividades similares.

Para mejorar las habilidades comerciales del equipo, se realiza una capacitación para el aumento de las ventas, en la que un encargado de la ciudad

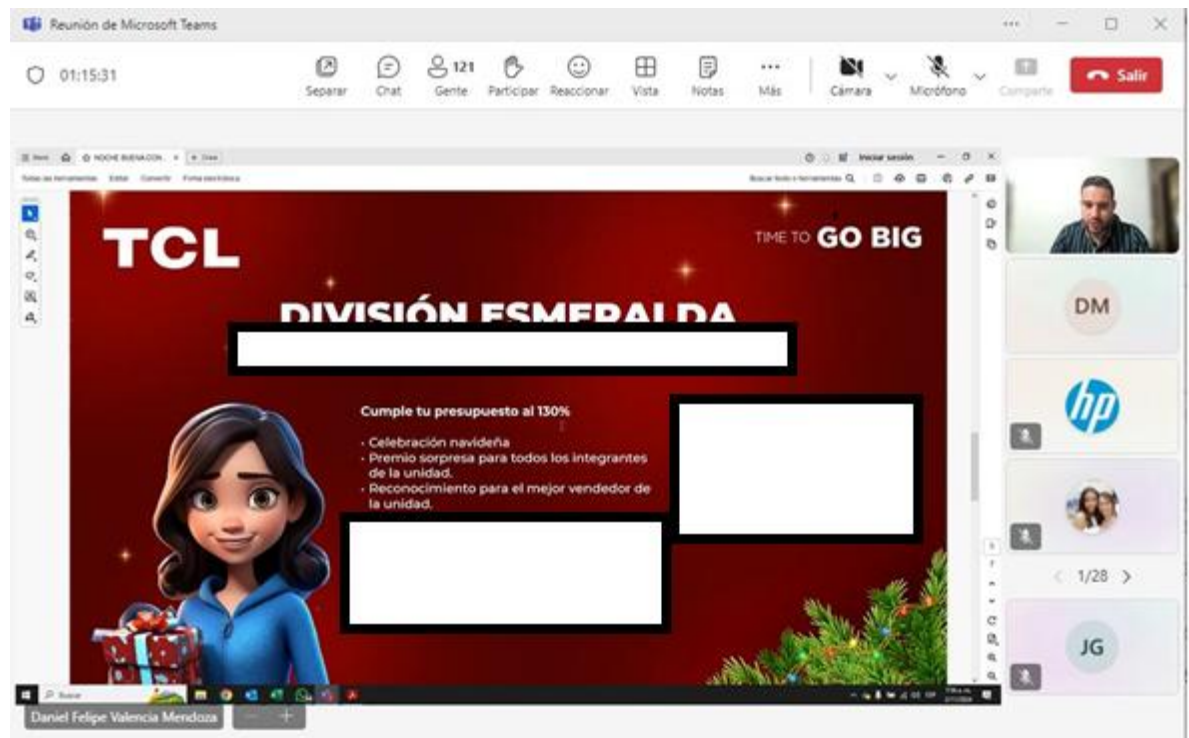
de Bogotá proporciona técnicas y consejos sobre cómo convencer a los clientes de comprar más. Esta capacitación, de 2 horas, se realiza a los empleados del canal institucional y los equipos de consumo.

A lo largo del día, también se realizan reuniones de seguimiento, estas se llevan a cabo al inicio y final de la jornada. En estas reuniones, se ven los resultados de ventas de los distintos equipos, se conocen las nuevas estrategias por parte de las marcas y se comparten los productos mejor vendidos. Estas plenarios para los distintos equipos son importantes pues permiten una correcta retroalimentación del día a día de los vendedores.

Las plenarios se realizan de manera virtual en la plataforma *teams*, allí en una sala se conectan todas las personas que componen el equipo a nivel nacional y los responsables de cada marca se encargan de compartir información de interés para todos los asistentes

La figura 2 muestra una presentación de incentivos por parte de la marca TCL, donde indican los requisitos y posibles premios que pueden ganar los representantes de ventas y gerentes de unidad siempre y cuando cumplan el presupuesto designado por parte de la marca.

Figura 2. Evidencia plenaria de reporte de ventas diaria.



Nota: Captura tomada de la plataforma *teams* (2024).

De manera ocasional, se realizan eventos especiales como el *Corbeshow*, que son una excelente oportunidad para interactuar directamente con los clientes. En este evento, Corbeta monta *stands* en diversas ciudades del país y ofrece descuentos exclusivos para incentivar la compra. A diferencia de las capacitaciones y las reuniones diarias, el *Corbeshow* se lleva a cabo durante una jornada completa, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., y permite una interacción más cercana y directa con los clientes.

Por otro lado, el practicante juega un rol importante en el día a día ya que en sus actividades de apoyo se encuentran las cotizaciones, en la que se trabaja junto con los representantes de ventas. Por medio de los correos electrónicos, los vendedores envían al practicante los productos que los clientes necesitan, y él se encarga de buscar los precios, verificar el inventario y confirmar la vigencia de los productos. Si algún producto no está disponible, el practicante ofrece sustitutos. Esto es clave para agilizar el proceso de ventas y garantizar que los clientes reciban la información rápidamente.

Para la realización de las cotizaciones se utiliza el siguiente formato, que se diligencia con base en los productos que requiere el cliente; se diligencia de la siguiente manera:

Figura 3. Evidencia formato de cotizaciones.

PROVEEDOR	Colombiana de comercio s.a			<input type="checkbox"/>
NIT	[REDACTED]			
CLIENTE				
FECHA	sábado, 2 de noviembre de 2024			

CODIGO EAN	REF	DESCRIPCION	IMAGEN	PRECIO SIN IVA	IVA	PRECIO CON IVA	IMPORANTE
CÓDIGO ESPECÍFICO DEL PRODUCTO	REFERENCIA DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL PRODUCTO	IMAGEN DEL PRODUCTO	\$	-		VIGENCIA DEL PRECIO DEL PRODUCTO

Nota: Formato predeterminado para la presentación de cotizaciones (2024).

Además, el practicante participa en el seguimiento de pedidos, una actividad diaria en la que revisa el estado de cada pedido registrado en el sistema. Cada pedido tiene un número único de identificación y el practicante supervisa su avance, verificando si el producto está reservado, en proceso de satisfacción, cancelado,

facturado o cerrado. Esto permite llevar un control detallado sobre la logística y asegurar que se cumplan los plazos de entrega.

Para el seguimiento de pedidos se ingresa al software propio de la empresa, específicamente al apartado de “seguimiento de pedidos”, para encontrar específicamente el pedido se diligencian los apartados de unidad de negocio, cliente, y pedido, tal como se muestra a continuación

Figura 4. Evidencia de seguimiento de pedidos.

ORACLE

Seguimiento de Pedidos

Búsqueda

Estado Pedido

Estado: **Unidad Negocio:**

Cliente

Cliente Venta:

Cliente:

Envío:

Producto

ID Producto:

Código Configuración:

Rangos Fechas Envío y Pedido

De Fecha Lin Envío: Fecha Final:

De Fecha Ped: A Fecha Pedido:

N° Pedido y Acuerdo Compra

Pedido:

Grupo Pedidos:

ID Acuerdo Compra:

Pedido

Pedido Cliente:

UniNeg PO:

Número Pedido:

Envío

UN IN Origen Envío:

ID Transportista:

Factura

Factura:

Buscar Borrar Búsqueda Básica

Nota: Captura tomada del ERP de Alkosto (2024).

También, el practicante se encargó de las recomendaciones de pedidos, una tarea que es realizada por la auxiliar administrativa, pero que, debido a su ausencia por vacaciones, pasó a ser una de las responsabilidades del practicante. Esta actividad consiste en organizar todos los pedidos ingresados durante el día, clasificándolos según los formatos correspondientes (plantilla de paquetera o remisión) y enviándolos a los equipos de inventario de cada unidad de negocio para

su posterior despacho. No se incluye evidencia de este proceso ya que incluye datos sensibles de la compañía.

A continuación, se presenta una tabla resumen de actividades donde se incluye una breve descripción de la actividad desarrollada, la frecuencia con la cual se realiza y las personas que participan en su desarrollo.

Tabla 1. Resumen de actividades desarrolladas del 11 de junio al 11 de Julio.

Actividades Realizadas	Descripción de la actividad	Tiempo	Participantes
Inducción	El primer día se brinda la inducción a la empresa para los nuevos trabajadores, se habla sobre la compañía, las aplicaciones que utilizan y beneficios de hacer parte de Corbeta SA.	4 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados del área de gestión humana • Trabajadores nuevos de la compañía
Cursos salud y seguridad en el trabajo	Una vez conocida toda la información relacionada a la empresa, se realizan los cursos obligatorios de SST, son aproximadamente 13 cursos donde se aprende sobre postura, cuidado, manejo de relaciones interpersonales, etc.	4 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados del área de salud y seguridad en el trabajo • Trabajadores nuevos de la compañía
Capacitación por parte del representante de ventas	Una de las representantes de ventas se sienta con el practicante para explicarle uno a uno	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante del canal • Representante de ventas

Actividades Realizadas	Descripción de la actividad	Tiempo	Participantes
	los procesos con los que va a ayudar el practicante en el canal institucional, todo lo relacionado sobre cotizaciones y organización de listados de precios		
Presentación del equipo de trabajo	La jefa o gerente de unidad del equipo programa una reunión para conocer uno a uno todos los integrantes del equipo, se realiza una presentación formal donde se mencionan gustos, aficiones, tiempo en el equipo y un poco de la vida de cada uno	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante del canal. • Representantes de ventas • Gerente de unidad
Capacitación para el aumento de las ventas	Se reúne al equipo en una de las salas de la empresa, un encargado de la ciudad de Bogotá brinda <i>tips</i> para convencer al cliente de comprar los productos de la empresa.	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados del canal institucional • Empleados de los equipos de consumo • Capacitador
Plenaria de reporte de ventas	Los distintos equipos de corbeta se reúnen de manera virtual en la mañana y en la noche para	2 horas diarias	<ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de unidad • Vendedores

Actividades Realizadas	Descripción de la actividad	Tiempo	Participantes
	<p>hablar sobre los reportes de ventas de todos los equipos y de algunos vendedores, además, de hablar sobre las estrategias y productos ganadores de cada marca.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Comerciales de las distintas marcas
<p>Evento corbeshow (Otras ciudades)</p>	<p>El corbeshow es un evento que se realiza en las distintas ciudades del país, la ciudad encargada junto a las marcas se encarga de organizar stands para que los clientes puedan ir a ver productos, hablar con los vendedores y, por supuesto, comprar. Se ofrecen descuentos exclusivos para el show de manera que se incentiva la compra</p>	<p>Toda una jornada de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciales • Vendedores • Clientes
<p>Cotizaciones</p>	<p>Esta es una actividad de apoyo con la que el practicante ayuda al representante de ventas. El vendedor envía al practicante un correo con los</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vendedor • Practicante

Actividades Realizadas	Descripción de la actividad	Tiempo	Participantes
	<p>productos que requiere algún cliente, este se encarga de buscar el producto, el precio con estrategia, dónde hay inventario y la vigencia del precio para plasmarlo todo en un formato de Excel predeterminado y compartirlo al cliente; en caso de no haber ese producto, se cotizan sustitutos.</p>		
<p>Seguimiento de pedidos</p>	<p>Cada pedido montado al sistema genera un numero de pedido el cual comienza con AIN, este se usa para poder identificar de cual bodega sale el producto (Cali, Medellín, Bogotá o Barranquilla) y poder revisar el estado del pedido, podemos encontrarnos los siguientes estados: Reservado: El producto ha sido tomado del inventario para dar cumplimiento con el pedido.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante

Actividades Realizadas	Descripción de la actividad	Tiempo	Participantes
	<p>En proceso de satisfacción: El producto esta pendiente de ser tomado de los inventarios.</p> <p>Cancelado: Por varios motivos el pedido no pudo despacharse por lo que sistema lo cancela.</p> <p>Facturado: El pedido ya se tomó de inventario y salió en despacho para el cliente.</p> <p>Cerrado: El pedido ya se entregó.</p>		

Actividades Realizadas	Descripción de la actividad	Tiempo	Participantes
Recomendación de pedidos	<p>Esta actividad no es propia de un practicante, sin embargo, cuando se ingresa a la compañía la auxiliar administrativa estaba de vacaciones por lo que el practicante se encargó de este proceso.</p> <p>En esta actividad se tienen que tomar todos los pedidos digitados en el día para organizarlos en 2 tipos de formatos, plantilla de paquetera o remisión según corresponda y enviarlos a los equipos de inventarios de cada unidad de negocio para que puedan despacharlos.</p>	Diario	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante

Fuente: Elaboración propia (2024).

Este mes es bastante desafiante, ya que realizar tareas por primera vez siempre conlleva una cierta complejidad, especialmente cuando no se tiene experiencia con las plataformas ni con los procesos internos de la organización. Uno de los mayores retos es el proceso de recomendación de pedidos, que sin duda es el que más esfuerzo requiere. Esto se debe a que debe ejecutarse de manera casi perfecta para evitar cualquier impacto negativo en las ventas de las distintas zonas. Según los representantes de ventas, este proceso es el más monótono, complicado y pesado, debido a la gran cantidad de detalles y la necesidad de hacerlo bien para no perjudicar los resultados.

Además, a nivel emocional y mental, la situación es compleja, ya que al ser la primera vez trabajando en un entorno formal, se experimenta un desgaste mental considerable. Esto genera sensaciones de agotamiento, inseguridad y frustración.

2.1.2. Actividades comprendidas del 12 de julio al 12 de agosto.

En este mes se repiten actividades realizadas en el mes anterior, como lo son las cotizaciones, los seguimientos de pedidos, la recomendación de pedidos y plenarias de reportes de ventas, pero gracias al rápido apropiamiento de los procesos se destinan nuevas actividades al practicante.

El practicante empieza con un proceso de revisión de guías, para ello se ingresa a la plataforma de Envía para descargar un reporte que detalla los despachos realizados por paquetera. Con este reporte el practicante busca el número de guía, revisa el estado de la entrega y, en caso de que haya algún problema, identifica el tipo de novedad que haya surgido. La paquetera envía habilita la siguiente plataforma para descargar el reporte detallado de pedidos con su respectiva guía, a continuación, la interfaz.

Figura 5. Evidencia descargue de reporte de guías en la plataforma envía.



Nota: tomada de la plataforma envía online (2024).

Se realiza también un proceso propio de los representantes de ventas, que comúnmente se conoce como "montar el pedido", el practicante toma las órdenes de compra que los clientes envían al correo y las organiza en un formato de digitación. Este formato incluye los datos del vendedor, del cliente y del producto vendido. Luego, el practicante envía esta información al equipo de soporte comercial, quien se encarga de determinar si el pedido se puede despachar o no.

Para la digitación de pedidos se usa este formato el cual es revisado por soporte comercial, se incluyen todos los datos relacionados con el producto vendido, quien lo vende y la empresa que lo compra.

Figura 6. Formato de digitación de pedidos.

FORMATO PEDIDO INSTITUCIONALES			
EJECUTIVO DE CUENTA		CATALOGO	electronica-informatica
ZONA		AGENCIA-Unidad negocio	
CLIENTE			DIBOG
NIT			
OC			
CODIGO PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO ANTES IVA
			\$ - \$
INFORMACIÓN DE ENVIO			

Nota: Formato predeterminado para digitación de pedidos institucionales (2024).

Por último, el practicante también es responsable de la actualización de listas de precios, específicamente realiza esta actualización todos los días para un cliente llamado Nimbus Deliveries, el cual tiene una página de comercio electrónico, por lo que es necesario que cada día se le comparta la actualización de los precios y los inventarios. Con este proceso se presenta un imprevisto ya que por un error en la actualización de precios se puso a la venta computadores y neveras por un valor menor al encontrado en las listas de precios, lo que provoca que se tengan que quedar mal al cliente con el producto adquirido.

El siguiente listado es el que se envía al cliente mencionado anteriormente, con este se basan para incluir los productos y los precios en su página web, posteriormente se encargan de compartir los productos vendidos para digitalarlos y despacharlos

Figura 7. Lista de actualización de precios para el cliente *Nimbus deliveries*.

REF.	MARCA	DESCRIPCION	IVA	Valor regular	Valor oferta	Inventario Noviembre 2024	Fecha oferta
7	KALLEY	Air Fryer WIFI K-AMF/W, 5.2L de Capacidad, 3500W d	19%			NO INCLUIR	05-dic
10	KALLEY	Horno Microondas Kalley 0.7 Blanco, 700 W, 20 lit	19%			NO INCLUIR	05-dic
11	B&O	Horno Tostador BLACK&DECKER TO3260XRD Plata	19%			NO INCLUIR	30-nov
12	KALLEY	Liquidadora Kalley Básica Blanca K-MS-400S, Capacida	19%			1710	05-dic
14	KALLEY	LK KALLEY MLPS Perilla "A", Liquidadora (potencia de	19%			NO INCLUIR	05-dic
15	KALLEY	Liquidadora Kalley K-MS-4VSOOR, 2 velocidades, Cuchil	19%			NO INCLUIR	05-dic
18	SAMSUNG	TV Sams. 50" UHD 4K UN50BU8000	19%			NO INCLUIR	03-nov
23	KALLEY	TV KALLEY 43" 4-GTV43PHD	19%			396	15-dic
24	KALLEY	TV KALLEY 43" 4-GTV43HDV QLED 4K	19%			NO INCLUIR	15-dic
26	KALLEY	TV KALLEY 32" 4-GTV32HDV HD	19%			0	15-dic
27	KALLEY	Ventilador Pedestal Kalley K-APP2RN, 5 aguas de 18 p	19%			NO INCLUIR	05-dic
35	KALLEY	AIRE ACONDICIONADO Kalley Portaté 12 000 BTU H	19%			185	30-nov
36	KALLEY	A/C Kalley Inverter 9 BTU 110V Color Negro espejad	19%			NO INCLUIR	30-nov
42	KALLEY	Dispensador de agua KALLEY de mesa para botellón	19%			974	30-nov
43	KALLEY	Dispensador de agua KALLEY de pno para red hidra	19%			809	30-nov
44	KALLEY	Dispensador de agua KALLEY de pno para botellón K	19%			815	30-nov
46	KALLEY	Lavadora Semiautomática Kalley K-CT108 / Capac	19%			386	30-nov
55	PHILIPS	Barra Sondo PHILIPS 5105/37" N	19%			NO INCLUIR	31-oct
56	PHILIPS	Barra Sondo PHILIPS 5305/37" N	19%			NO INCLUIR	31-oct
57	PHILIPS	Reproductor Philips FR80T/37	19%			NO INCLUIR	31-oct

Nota: Formato predeterminado para actualización de precios (2024).

A continuación, se presenta una tabla resumen de actividades donde se incluye una breve descripción de la actividad desarrollada, la frecuencia con la cual se realiza y las personas que participan en su desarrollo.

Tabla 2. resumen de actividades desarrolladas del 12 de julio al 12 de agosto.

<p>Revisión de guías</p>	<p>Se ingresa a una plataforma de Envía donde se descarga un reporte diario de lo despachado por paquetera para así encontrar el número de guía, el estado de la entrega y si hay alguna novedad, el tipo de novedad.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante
<p>Digitación de pedidos</p>	<p>Comúnmente conocido como montar un pedido, el practicante toma las ordenes de compras emitidas por los clientes para organizarlas en un formato de digitación que posteriormente es enviado a soporte comercial.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante
<p>Actualización de listas de precios</p>	<p>El practicante diariamente se encarga de enviar una lista de productos actualizada al cliente NIMBUS.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante

Fuente: Elaboración propia.

Este mes ha sido significativamente mejor tanto a nivel moral como laboral, ya que la repetición constante de las mismas actividades ha permitido familiarizarse más con ellas, lo que ha reducido su complejidad. Esto ha resultado en una mayor eficiencia, con un uso óptimo del tiempo y una menor carga tanto física como

mental. Además, al adaptarse de manera más efectiva a los procesos, se ha experimentado un alivio emocional y un mayor grado de satisfacción personal.

Por otro lado, la relación con el equipo ha mejorado, ya que se han encontrado gustos e intereses similares, lo que ha creado un ambiente más ameno y fácil de manejar. Esto ha contribuido a un aumento en el rendimiento, ya que de cierta manera trabajar en un entorno de risas favorece la productividad.

2.1.3. Actividades desarrolladas durante agosto 13 a septiembre 13.

Este mes, no se incorporaron nuevas actividades, por lo que se continuaron realizando las mismas tareas desarrolladas en los meses anteriores. Estas incluyeron la elaboración de cotizaciones de productos, la actualización de las listas de productos, el seguimiento de los pedidos para garantizar que se entregaran a tiempo, la digitación de nuevos pedidos en el sistema y el envío de guías para el rastreo de estos. Las digitaciones de pedidos se llevan a cabo según las necesidades específicas de cada vendedor.

A continuación, se adjuntan evidencias del proceso de digitación de pedidos, el correo corresponde a la respuesta de soporte comercial, donde indica un número específico de pedido con el cual se le puede hacer seguimiento al mismo.

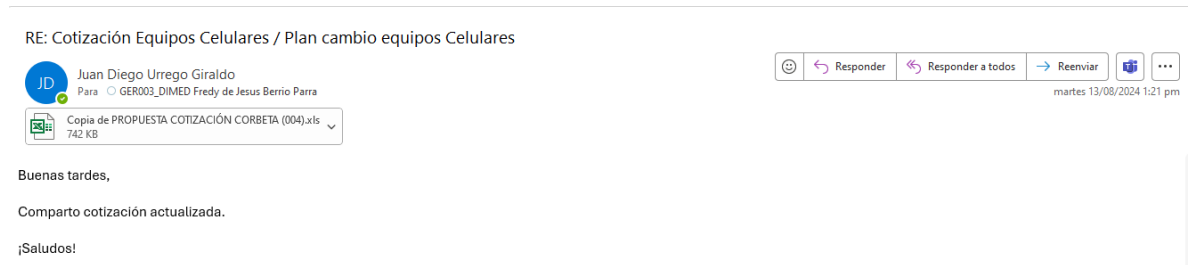
Figura 8. Captura de digitación de pedidos.



Nota: Captura tomada del correo corporativo de Corbeta S.A. (2024).

Así mismo, las actividades relacionadas a la revisión de guías, cotización y actualización de listas de precios. La figura 9 corresponde a una cotización realizada para un cliente que necesitaba celulares corporativos para sus empleados, esto como una política interna donde cada 2 años tienen que realizar cambio de los equipos electrónicos.

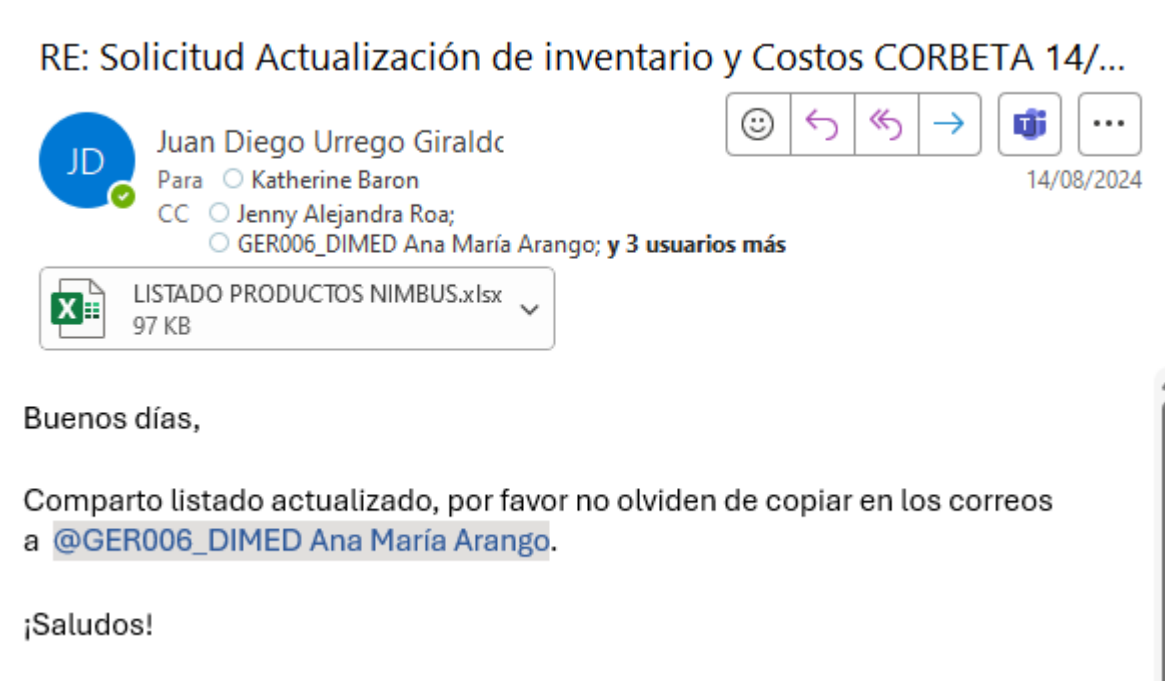
Figura 9. Captura de cotización de productos.



Nota: Captura tomada del correo corporativo de Corbeta S.A. (2024).

La figura 10 corresponde a la respuesta brindada al cliente *nimbus deliveries*, en el archivo anexo se encuentran la totalidad de productos que manejan en su página web con el inventario disponible y el precio con IVA incluido para esa fecha.

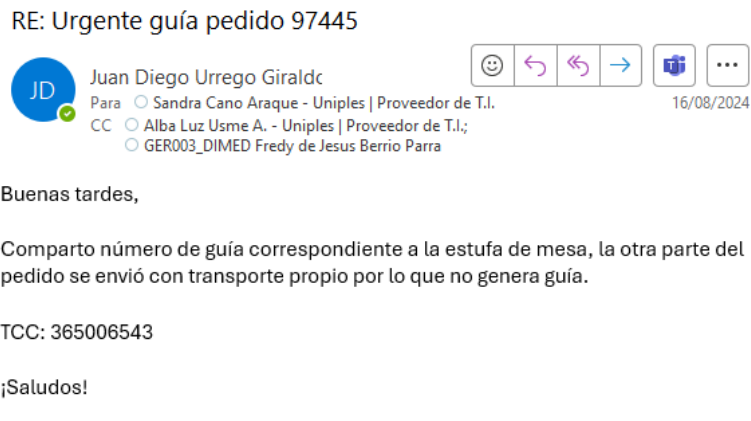
Figura 10. Solicitud de actualización de inventarios y costos para nimbus deliveries.



Nota: Captura tomada del correo corporativo de Corbeta S.A. (2024).

Por último, la figura 11 corresponde a una respuesta para el cliente Uniples, quien solicita la guía de un pedido realizado, esto con el fin de hacer seguimiento propio y estar pendiente del día de llegada de la mercancía.

Figura 11. Solicitud de guía de pedido.



Nota: Captura tomada del correo corporativo de Corbeta S.A. (2024).

A continuación, se presenta una tabla resumen de actividades donde se incluye una breve descripción de la actividad desarrollada, la frecuencia con la cual se realiza y las personas que participan en su desarrollo.

Tabla 3. Resumen de actividades desarrolladas de agosto 13 a septiembre 13.

<p>Revisión de guías</p>	<p>Se ingresa a una plataforma de Envía donde se descarga un reporte diario de lo despachado por paquetera para así encontrar el número de guía, el estado de la entrega y si hay alguna novedad, el tipo de novedad.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante
<p>Digitación de pedidos</p>	<p>Comúnmente conocido como montar un pedido, el practicante toma las ordenes de compras emitidas por los clientes para organizarlas en un formato de digitación que posteriormente es enviado a soporte comercial.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante
<p>Actualización de listas de precios</p>	<p>El practicante diariamente se encarga de enviar una lista de productos actualizada al cliente NIMBUS.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante

Fuente: Elaboración propia.

Durante este mes, no se presentan nuevas actividades ni se requiere un esfuerzo adicional significativo, ya que los procesos en los que se está trabajando se han venido desarrollando de manera continua desde los primeros meses de la práctica profesional. A lo largo de este tiempo, se ha logrado una apropiación de

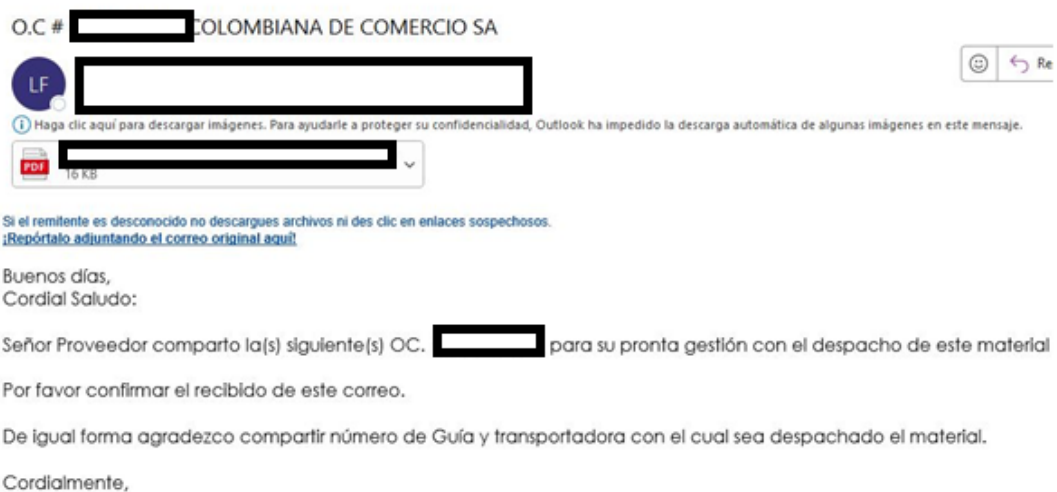
dichos procesos, lo que permite gestionarlos con mayor eficacia y sin la necesidad de ajustes o cambios imprevistos

2.1.4. Actividades desarrolladas durante septiembre 14 a octubre 14

En este período, una de las vendedoras del canal sale de vacaciones, por lo que, bajo las órdenes de la gerente de unidad, el practicante asume la responsabilidad de reemplazarla durante su ausencia. Como resultado, se incorporan las siguientes actividades. El practicante se encarga de tareas diarias relacionadas con la venta de productos, entre ellas, recibir las órdenes de compra (OC). Después de que se envía la cotización, el cliente formaliza la compra enviando un archivo PDF con la OC, en el que se especifican el producto deseado, las cantidades, el precio y la dirección de entrega.

La siguiente imagen corresponde a una orden de compra enviada por un cliente, en su mayoría todos los pedidos se formalizan de esta manera.

Figura 12. Captura de solicitud de compra.



Nota: Captura tomada del correo corporativo de Corbeta S.A. (2024).

También, el practicante mantiene una comunicación directa con los clientes de la zona, hablando con ellos sobre el estado de los pedidos, novedades sobre artículos nuevos o los más ganadores y negociaciones. Estas conversaciones ayudan a mantener una buena relación con los clientes y a asegurar que se satisfagan sus necesidades.

Por último, este mes se realiza la actividad del manejo de la cartera el cual es un proceso delicado y detallado. Cuando un cliente realiza un pago, en este caso, el practicante se encarga de aplicar el pago. Primero, recibe el comprobante de pago, lo envía al área de soporte de bancos para verificar que el dinero haya sido recibido, y luego, una vez confirmado, envía un correo con las facturas correspondientes a Digitación Cobros por Caja DIMED, para que se registre el pago correctamente. Es un proceso fundamental que requiere mucha precisión, ya que cualquier error podría causar problemas en la contabilidad de la empresa.

Por último, se adjunta un ejemplo de una aplicación de un pago realizado por un cliente, esto después de corroborar que el mismo si fue ingresado en el sistema.

Figura 13. Solicitud de aplicación de pago.



Nota: Captura tomada del correo corporativo de Corbeta S.A. (2024).

A continuación, se presenta una tabla resumen de actividades donde se incluye una breve descripción de la actividad desarrollada, la frecuencia con la cual se realiza y las personas que participan en su desarrollo.

Tabla 4. Resumen de actividades desarrolladas de septiembre 14 a octubre 14.

<p>Recepción de órdenes de compra</p>	<p>Una vez compartida la cotización, el cliente se encarga de enviar formalmente un PDF con la orden de compra.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante
<p>Comunicación directa con el cliente</p>	<p>El practicante establece una comunicación directa con los clientes de la zona</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante • Cliente
<p>Manejo de cartera (Aplicación de pagos)</p>	<p>Uno de los procesos más rigurosos y de mayor cuidado puesto que cualquier error en la aplicación de un pago puede implicar un desorden total de la cartera.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soportes • Practicantes

Fuente: Elaboración propia.

Este mes se ha vuelto a experimentar algo de miedo, ya que se realizan actividades que implican una gran responsabilidad, al estar reemplazando el trabajo de otra persona. Esto ha generado una vez más una fuerte carga de trabajo, con más actividades, responsabilidades y la sensación de tener que hacer todo a la perfección. Sin embargo, al final del mes, surge un sentimiento de satisfacción, debido al reconocimiento y las felicitaciones por parte de todo el equipo, ya que el reemplazo de la vendedora se realizó de la mejor manera posible.

2.1.5. Actividades desarrolladas durante octubre 15 a noviembre 15.

Este mes se continúan realizando las mismas actividades que en los meses anteriores, principalmente el acompañamiento a todas las zonas del canal institucional. No obstante, se comienza a brindar un apoyo especial a la nueva vendedora, quien está en proceso de adaptación con respecto a las actividades operativas de la empresa. En particular, se le proporciona soporte en la atención a clientes como Bancolombia, cuyo proceso de compra difiere de los demás. También se brinda asistencia a otro comprador, quien decide cerrar sus vínculos comerciales con el área institucional debido a algunos inconvenientes con la representante de ventas. No se añaden evidencias para este proceso específico debido a la privacidad de la información.

En relación con lo anterior, todos los días es necesario sentarse junto a la vendedora para analizar los distintos inconvenientes presentados, con el fin de encontrar la falla y ofrecer una solución rápida. Cuando el problema está relacionado con un mal despacho, se revisa el pedido ingresado en el panel de seguimientos para identificar qué productos faltaron por despacharse y así completar el pedido. Si la falla está relacionada con un error en el pago, se consulta con el encargado de cartera para identificar la factura a la que se debe aplicar el pago y, de ser necesario, solicitar la devolución del dinero para ingresarlo en la factura correcta. Finalmente, cuando el problema es la no legalización de alguna feria, se revisa pedido por pedido, identificando los productos faltantes, para luego cruzarlos y enviar el reporte al área de inventarios, quienes se encargan de legalizar correctamente dichas ferias.

A continuación, se presenta una tabla resumen de actividades donde se incluye una breve descripción de la actividad desarrollada, la frecuencia con la cual se realiza y las personas que participan en su desarrollo.

Tabla 5. Resumen de actividades desarrolladas de octubre 15 a noviembre 15.

<p>Apoyo a clientes con problemas</p>	<p>Se da apoyo especial a dos clientes de la zona GER003 que presentan inconformidad con varios pedidos.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante • Representante de ventas • Clientes con inconformidad
<p>Revisión de pedidos despachados</p>	<p>Se revisa pedido por pedido del cliente para determinar cuáles despachos fueron incompletos y así poder enviar el total de la mercancía</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Representante de ventas • Practicante
<p>Revisión de pagos mal aplicados</p>	<p>Se revisan los pagos ingresados a la cartera del cliente de modo que cada pago realizado si sea aplicado a la factura correcta.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Representante de ventas • Practicante • Analista de cartera.
<p>Legalización de ferias</p>	<p>Se revisan los pedidos realizados en las ferias y se cruzan con la mercancía faltante para que el encargado de inventarios los pueda legalizar.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Representante de ventas. • Practicante. • Analista de inventarios.

Fuente: Elaboración propia.

Este mes ha sido, de cierto modo, estresante, ya que han surgido una gran cantidad de problemas e inconformidades por parte de los clientes. La frustración ha sido constante, ya que para resolver dichos inconvenientes ha sido necesario estar buscando correos electrónicos, solicitudes y aprobaciones, las cuales en

muchas ocasiones no estaban disponibles o resultaban difíciles de encontrar. Esto se debía principalmente al desorden de la representante de ventas o, en algunos casos, porque se tenía que comenzar nuevamente todo el proceso desde cero, lo que añadía más dificultad y tiempo a la resolución de los problemas.

A pesar de que se ha logrado solucionar la mayoría de los inconvenientes presentados, el sentimiento de frustración persiste, especialmente porque varios de los clientes más grandes de la zona han decidido retirar sus relaciones comerciales con la empresa. Esta decisión ha generado una sensación de impotencia, ya que, a pesar del esfuerzo y la dedicación invertidos en la solución de los problemas, el resultado no ha sido suficiente para mantener estas relaciones comerciales clave, lo que ha añadido una carga emocional adicional al final del mes.

2.1.6. Actividades desarrolladas durante noviembre 15 a diciembre 10.

En este periodo la representante de ventas nueva concluye su periodo de prueba dentro de la organización, lo que resulta en la asignación de todas las responsabilidades asociadas con la gestión de dicha zona al practicante. Esto implica que el practicante asuma las funciones propias de un representante de ventas dentro del canal institucional, como lo son la comunicación directa con los clientes, las visitas, recepción y digitación de ordenes de compra y manejo de cartera.

Estas funciones se realizan de manera mucho más ágil, ya que el practicante ha realizado previamente muchas de las tareas correspondientes a un representante de ventas durante su periodo de prácticas, lo que le permite estar familiarizado con los procedimientos establecidos. Sin embargo, se incorpora una nueva actividad clave en cualquier proceso de ventas: la visita a los clientes. Aunque esta tarea no presenta grandes dificultades, exige una mayor dedicación de tiempo. Por esta razón, las actividades que normalmente se realizan durante una jornada completa de trabajo deben completarse antes del mediodía, para poder dedicar el tiempo restante a las visitas a los clientes.

Las visitas a los clientes varían según el tipo de proceso que se realice con cada uno o las necesidades específicas de estos; durante el mes, se efectúan tres visitas a clientes de la zona. La primera tiene como objetivo solicitar crédito para cada una de sus filiales, la segunda busca completar un documento relacionado con el tratamiento de datos personales y la tercera inicia un proceso de cambio de razón social. En todas estas visitas, se aprovecha la oportunidad para discutir posibles necesidades adicionales y presentar nuevos productos.

A continuación, se presenta una tabla resumen de actividades donde se incluye una breve descripción de la actividad desarrollada, la frecuencia con la cual se realiza y las personas que participan en su desarrollo.

Tabla 6. Resumen de actividades desarrolladas de noviembre 15 a diciembre 10.

<p>Asignación de responsabilidades</p>	<p>El practicante asume las funciones de representante de ventas en la zona GER003, gestionando todas las tareas relacionadas.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante
<p>Visitas a clientes</p>	<p>Se realizan visitas a tres clientes con diferentes objetivos: solicitar crédito, completar un formulario y cambiar razón social.</p>	<p>Diario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Practicante

Fuente: Elaboración propia.

Este mes ha sido uno de los que ha generado mayor emoción, ya que resulta muy satisfactorio recibir el reconocimiento de la gerente de unidad por las capacidades y habilidades demostradas. Este reconocimiento ha generado un fuerte sentido de confianza por parte de ella, al confiar en la habilidad para tomar la zona y trabajar en su mejora. A pesar de estar aún en un proceso de prácticas, el sentimiento de pertenencia crece, ya que poco a poco se empieza a identificar como un representante de ventas de Corbeta. Este sentimiento se refuerza al final del mes,

3. Reflexiones Sobre la Experiencia de Prácticas

3.1. Sobre el proceso de prácticas o situación a resolver.

Desde que el practicante inicia su proceso de prácticas profesionales en Corbeta S.A., experimenta una serie de emociones nuevas que no había vivido antes en este tipo de contexto. A lo largo de su formación, siempre ha tenido la disposición de enfrentar nuevos retos, pues cualquier actividad o tarea que realiza por primera vez genera en él una mezcla de emoción, curiosidad y algo de ansiedad. Sin embargo, al comenzar sus prácticas, la emoción inicial se convierte rápidamente en nerviosismo y temor, debido a la magnitud del entorno profesional en el que se encuentra. El practicante siente incertidumbre sobre su capacidad para adaptarse a un entorno tan grande como el de Corbeta S.A, lo que añade una presión adicional. Además, el hecho de que este proceso no solo marque el cierre de su carrera universitaria, sino también el inicio de su vida profesional aumenta aún más la sensación de presión.

Durante el proceso de prácticas, uno de los aspectos más destacados es el papel del equipo de trabajo y de la gerente de unidad, quienes se encargan de generar un ambiente adecuado para el desarrollo de todos los miembros, incluidos los practicantes. La gerente de unidad ejerce un liderazgo efectivo, enfocándose tanto en los resultados como en el bienestar del equipo. Además de fomentar el cumplimiento de los objetivos, promueve una cultura de comunicación abierta, lo que facilita el intercambio de ideas y la resolución de problemas de manera colaborativa.

El equipo en general se muestra dispuesto a compartir conocimientos y experiencias, lo que facilita la integración del practicante. A medida que avanza el tiempo, el practicante se siente cada vez más involucrado en los proyectos y tareas diarias. La ayuda constante de sus compañeros, que le explican procesos y brindan retroalimentación, le permite adquirir nuevas habilidades y mejorar en áreas en las que al principio tiene menos experiencia.

Desde el punto de vista organizacional, el practicante identifica tanto aspectos positivos como negativos durante su proceso de prácticas en Corbeta S.A. En cuanto a los aspectos positivos, destaca la eficiencia con la que los procesos dentro de la empresa están sistematizados. A pesar de la gran cantidad de

procedimientos establecidos, estos no resultan ser tan complejos como inicialmente se imaginaba, lo que facilita el aprendizaje y la adaptación a nuevas tareas. Además, el enfoque de Corbeta S.A. en el bienestar de sus empleados sorprende al practicante. La empresa demuestra un compromiso claro con generar un ambiente laboral saludable, donde las personas se sienten cómodas y felices. Las constantes actividades organizadas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores contribuyen a un clima organizacional positivo, lo cual impacta de manera directa en el desempeño y compromiso de los empleados, ya que los trabajadores motivados suelen ser más productivos y comprometidos con sus tareas.

En cuanto a los aspectos negativos, el practicante identifica dos situaciones que deberían ser consideradas. El primero tiene que ver con la centralización de procesos. En la empresa, muchas actividades requieren al menos tres autorizaciones: la de la gerente de unidad, la del área comercial y la del área de cartera. Aunque esta estructura tiene sentido para supervisar adecuadamente los procesos, especialmente cuando hay recursos financieros involucrados, el problema radica en que estas autorizaciones recaen sobre un número reducido de personas (solo cinco), quienes deben revisar y dar el visto bueno a todas las solicitudes diarias. Esto resulta problemático cuando se tiene en cuenta que el canal institucional, que forma parte del área electrónica, cuenta con aproximadamente 450 representantes de ventas, los cuales diariamente solicitan un promedio de tres autorizaciones. En varias ocasiones, la espera para obtener estas autorizaciones se extiende por largos períodos, incluso semanas, lo que afecta la eficiencia del practicante y el avance de sus tareas, además de generar inconvenientes con clientes insatisfechos y ventas perdidas.

Otro aspecto negativo identificado durante el proceso de prácticas tiene que ver con las condiciones del espacio de trabajo, particularmente la falta de ventilación adecuada en el área donde se desempeñan muchos empleados. Aunque existen ventiladores, estos no son suficientes para generar un ambiente fresco, especialmente en días calurosos, lo que genera incomodidad y obliga a los empleados a levantarse constantemente para tomar aire o ir por agua, lo que puede

ser interpretado como tiempo no productivo. Además, el ruido constante en el área, debido a la alta afluencia de personas trabajando en el mismo lugar, puede resultar molesto, dificultando tareas que requieren concentración, como las llamadas con clientes o el manejo de información delicada.

En general, el proceso de prácticas es enriquecedor. Aunque se presentan algunas áreas de mejora, los aspectos positivos superan en gran medida a los

negativos. El apoyo constante del equipo y el liderazgo de la gerente de unidad contribuyen significativamente a crear un entorno favorable para el desarrollo profesional del practicante. A pesar de los retos identificados, estos no afectan de manera significativa el proceso, y Corbeta S.A. y su canal institucional siguen siendo altamente recomendables para realizar prácticas profesionales, ya que ofrecen un ambiente de aprendizaje único y proporcionan las herramientas necesarias para crecer tanto en lo profesional como en lo personal.

3.2. Desde lo teórico y lo conceptual

El marco teórico de este análisis se fundamenta en las teorías clásicas de la administración, las cuales han influido significativamente en la estructura y gestión empresarial a lo largo del tiempo. Teorías como la burocracia de Max Weber (1922), las relaciones humanas de Elton Mayo (resultado de los estudios de Hawthorne, iniciados en 1927), la teoría de sistemas de Ludwig von Bertalanffy (1968) y la teoría general de la administración Henri Fayol (1916) ofrecen perspectivas clave para comprender el funcionamiento organizacional y los procesos internos. Estas teorías han sido seleccionadas por su relevancia en el contexto de Corbeta S.A., donde son visibles todas estas teorías.

Según Weber (1922), la teoría burocrática propone una organización jerárquica con reglas precisas y una especialización en la división del trabajo. En Corbeta, este modelo se refleja en la existencia de departamentos claramente definidos, cada uno con tareas específicas y supervisados por un superior en una estructura jerárquica. Esta organización ha mejorado los procesos al asignar responsabilidades de manera clara. Sin embargo, la rigidez inherente a la burocracia puede generar lentitud en la toma de decisiones y dificultar la adaptación a cambios rápidos.

Los estudios de Hawthorne, dirigidos por Elton Mayo desde 1927, dieron lugar a la teoría de las relaciones humanas, que subraya la importancia de un entorno laboral positivo donde los empleados se sientan apreciados y motivados. En Corbeta, se llevan a cabo actividades de integración y se otorgan reconocimientos a los empleados con el fin de promover un ambiente laboral favorable. En particular, la gerente de unidad ha fomentado una comunicación abierta y un enfoque centrado en el bienestar del equipo, lo cual está en línea con los principios propuestos por Mayo.

La teoría de sistemas propuesta por Bertalanffy (1968) conceptualiza a la organización como un sistema compuesto por elementos interrelacionados e interdependientes. Según esta teoría, todos los componentes de la organización

deben trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos comunes. En el caso de Corbeta, esta interrelación se manifiesta claramente en la constante interacción entre los diferentes departamentos. Aunque cada área tiene funciones específicas, cada una de ellas juega un papel fundamental en el proceso de ventas de la empresa. De esta manera, todos los departamentos dependen unos de otros para completar de manera eficiente y efectiva los procesos, garantizando la integración y el buen funcionamiento del sistema organizacional en su totalidad.

Finalmente, Henri Fayol, en su obra Administración industrial y general publicada en 1916, introduce el concepto de centralización, refiriéndose a la concentración de poder en los niveles jerárquicos superiores de una organización al momento de tomar decisiones. Este fenómeno es observable en Corbeta S.A., donde representa uno de los principales desafíos a la hora de ejecutar ciertos procedimientos. La centralización en la toma de decisiones genera lentitud en los procesos, lo que, en diversas ocasiones, impide cumplir con las expectativas de los clientes, lo que resulta perjudicial para una empresa cuyo objetivo principal es ofrecer un buen servicio y cumplir con los plazos establecidos.

3.3. Sobre las acciones del practicante

El proceso de prácticas en Corbeta S.A. fue, desde el principio, una experiencia desafiante. Aunque no era mi primera incursión en el mundo laboral, sí lo fue en el contexto de una organización tan reconocida y consolidada en el mercado. La magnitud de la empresa y su reputación generaban en mí una mezcla de emoción y nerviosismo, ya que nunca había tenido la oportunidad de desempeñarme en un entorno tan profesional y competitivo. Siempre que inicio un nuevo proceso, ya sea en el ámbito personal, académico o laboral, el primer sentimiento que surge es el temor de no estar a la altura de las expectativas o no ser lo suficientemente capaz para realizar las tareas que se me asignen. Este temor, aunque incómodo, puede ser incluso positivo, ya que me impulsa a esforzarme y dar lo mejor de mí. Sin embargo, en este caso, el desafío era aún mayor, ya que representaba un requisito fundamental para la culminación de mis estudios.

Desde el momento en que ingresé a la compañía, se hizo evidente un ambiente organizacional caracterizado por una atmósfera de cercanía y colaboración, casi como si fuera una familia. En este entorno, todas las personas, sin importar el área o equipo en el que trabajaran, estaban interconectadas y dispuestas a ayudar a los demás. Este tipo de dinámica es esencial para cualquier organización, ya que un buen clima organizacional no solo fomenta relaciones laborales positivas, sino que también contribuye significativamente al buen desarrollo de las actividades diarias. Este ambiente hizo que el proceso de

adaptación fuera mucho más llevadero para mí, ya que, desde el primer día, me encontré con personas dispuestas a apoyarme y orientarme en lo que fuera necesario. Lo que más destacaba era que, a pesar de las diferencias en las funciones o responsabilidades de cada uno, todos se mostraban abiertos y comprometidos en ayudarme, siempre y cuando estuviera dentro de sus posibilidades.

A un nivel más específico, debo destacar el valioso apoyo del equipo del canal institucional, dirigido por la gerente de unidad. Este grupo fue fundamental a lo largo de todo el proceso, ya que, desde el primer día, demostraron un gran compromiso con mi aprendizaje y adaptación a los distintos procedimientos de la empresa. La paciencia y disposición con la que me enseñaron cada uno de los procesos y herramientas utilizadas en la compañía fueron excepcionales. Aunque en varias ocasiones necesitaba que me explicaran lo mismo varias veces, nunca mostraron signos de impaciencia ni desinterés. Al contrario, siempre respondieron con la misma disposición, claridad y ganas de ayudar. Esto no solo me permitió aprender de manera más eficiente, sino también sentir que contaba con el apoyo necesario en todo momento.

En cuanto a las acciones realizadas durante mi tiempo como practicante, considero que todas fueron ejecutadas de la mejor manera. Tanto la elaboración de una cotización como la digitación de un pedido se convirtieron en actividades fáciles, primero, gracias al acompañamiento constante del equipo, y segundo, porque siempre mantuve la mejor actitud y disposición para realizar cualquier tarea que me fuera asignada. Estas cualidades, que considero fortalezas, han sido esenciales para destacarme como un buen trabajador, estudiante y, lo más importante, como una buena persona.

Lo que menciono se reflejaba claramente durante las reuniones con el equipo institucional, donde los representantes de ventas solían referirse a mí como una persona dedicada, inteligente y ágil para realizar las actividades que se me asignaban. Esto resultaba especialmente valioso para ellos, ya que podían delegar cualquier tarea con la seguridad de que sería completada de manera rápida y con la calidad requerida, encontrando en mí un gran apoyo. Asimismo, creo que una de las fortalezas que contribuyó a mi buen desempeño y adaptación fue mi personalidad. Mi sentido del humor, confianza, sencillez y perseverancia me permitieron disfrutar plenamente del proceso de prácticas.

Durante este proceso, uno de los errores más notables que cometí estuvo relacionado con una debilidad personal: mi escaso manejo de Excel. En la empresa, casi todos los procesos se gestionan a través de esta herramienta, por lo que, al

principio, tuve dificultades para adaptarme a la agilidad y precisión requeridas. Este inconveniente se reflejó en un error importante con un cliente, cuando se envió una actualización de precios incorrecta, lo que provocó que algunas referencias de neveras y computadoras se vendieran a un precio mucho más bajo del estipulado, con implicaciones negativas para la empresa. Este incidente me hizo darme cuenta de lo esencial que era mejorar mis habilidades en esta herramienta, ya que un pequeño error podía afectar directamente a la empresa y a la relación con los clientes.

A raíz de este contratiempo, decidí aprovechar mi tiempo libre para mejorar mis conocimientos en Excel. Me enfoqué en aprender de forma autodidacta, utilizando recursos en línea y tutoriales que me permitieran comprender mejor la herramienta y sus funciones. Este esfuerzo diario me permitió superar la falta de agilidad que tenía al principio, evitando así que se repitieran errores similares en el futuro. Al mejorar mi manejo de Excel, me volví mucho más eficiente en mis tareas, lo que me dio mayor seguridad y confianza en mi trabajo.

En conclusión, a lo largo de todo el proceso de prácticas, desde el primer día hasta el último, adquirí aprendizajes significativos, no solo en el ámbito laboral, sino también en el plano personal. Cada desafío, cada tarea y cada interacción con compañeros y superiores me brindó valiosas lecciones que contribuyeron a mi crecimiento. A nivel profesional, pude desarrollar habilidades técnicas y mejorar mi capacidad para trabajar en equipo, mientras que, a nivel personal, aprendí a gestionar mis inseguridades, a ser más perseverante y a adaptarme con mayor rapidez a nuevas situaciones.

4. Recomendaciones

4.1. A la organización o al área, sobre el proceso

En línea con lo expuesto en los apartados “Sobre el proceso de prácticas o situación a resolver” y “Marco teórico”, la recomendación para mejorar los procesos en la organización, en cuanto a su centralización, es proceder con una descentralización parcial de los mismos. Si bien los procesos centralizados son esenciales para garantizar una correcta gestión de ventas, protegiendo tanto las marcas como los márgenes, es necesario delegar más responsabilidades a personas capacitadas, de modo que puedan atender más solicitudes en menos tiempo.

Descentralizar ciertas funciones, como las autorizaciones de descuentos, los negocios por volumen, la refacturación y los retornos de mercancía al Centro de

Distribución (CEDI), permitiría a los representantes de ventas concluir los procesos y las ventas de manera mucho más ágil. Dado que la empresa maneja un volumen elevado de solicitudes diarias, centralizar todas estas aprobaciones en unas pocas personas genera retrasos significativos en los procesos, demorando incluso semanas en obtener respuestas. Esta demora impacta negativamente en las ventas, pudiendo generar la pérdida de oportunidades comerciales y afectando directamente tanto la reputación de la empresa como los resultados de los representantes de ventas, quienes ven comprometido su presupuesto debido a esos retrasos

Por esta razón, se recomienda que la organización capacite a un grupo adicional de cinco personas que estén en capacidad de apoyar a los comerciales, de modo que puedan autorizar más procesos en menos tiempo. Esto permitiría que las autorizaciones sean mucho más rápidas, lo que se traduciría en una respuesta más eficiente a las solicitudes de los clientes. A su vez, los diversos procesos podrían legalizarse en un plazo máximo de un día. Delegar estos procesos también mejoraría el presupuesto diario del equipo, ya que todos los pedidos podrían ser digitados el mismo día en que el representante de ventas los envíe.

Además de la recomendación sobre la descentralización de procesos, se sugiere que la organización realice mejoras en las condiciones físicas de los espacios de trabajo, especialmente en el área institucional. Actualmente, el sistema de ventilación en esta zona es deficiente, lo que genera una sensación térmica incómoda, sobre todo durante los días calurosos. Esta situación obliga a los empleados a interrumpir constantemente su labor para buscar agua o airearse, lo que afecta tanto su bienestar como su productividad. Según estudios como el de Heat Stress and Productivity, realizado en 2018, un ambiente térmico adecuado contribuye a un mejor desempeño y bienestar general de los trabajadores, mientras que las condiciones incómodas pueden generar estrés, distracción y fatiga, afectando directamente la calidad del trabajo y el rendimiento organizacional.

En este sentido, y considerando que los espacios en las oficinas de Corbeta S.A. son muy abiertos, se recomienda reinstalar los ventiladores en las mitades de las columnas, de manera que el aire llegue adecuadamente a los puestos de los representantes de ventas. Actualmente, los sistemas de ventilación están instalados demasiado alto, lo que provoca que, al tratarse de un espacio tan abierto, el aire se disperse sin lograr eliminar la ola de calor presente en el área de trabajo.

Como se mencionó en apartados anteriores, el proceso de prácticas en Corbeta S.A. es altamente efectivo, ya que cumple con el objetivo de enseñar al estudiante sobre el ambiente laboral y lo que puede esperar en un entorno

profesional. Sin embargo, se ha observado que, en algunos casos, ciertos practicantes realizan las mismas actividades de principio a fin, lo que puede generar un proceso de prácticas monótono y agotador.

La repetición constante de las mismas tareas limita la oportunidad de aprendizaje y el desarrollo de habilidades más amplias, lo que afectaría negativamente la experiencia formativa. Según estudios sobre prácticas profesionales y aprendizaje organizacional, una de las claves para mantener el compromiso y la motivación de los estudiantes en estos procesos es ofrecer una variedad de tareas que desafíen sus capacidades y les permitan adquirir un conjunto diverso de competencias (Billett, 2020). Por lo tanto, se recomienda que el equipo diversifique las tareas asignadas a las personas que se encuentren en proceso de prácticas dentro de la organización.

5. Referencias Bibliográficas

Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin Books.

Martínez, J. (2021). Gestión de tareas operativas en entornos laborales. *Revista de Administración*, 12(3), 45-60.

Weber, M. (1922). *Economía y sociedad: un bosquejo de la sociología interpretativa*. Prensa de la Universidad de California.

Mayo, E. (1933). *Los problemas humanos de una civilización industrial*. Macmillan.

Bertalanffy, L. von. (1968). *Teoría general de sistemas: fundamentos, desarrollo y aplicaciones*. George Braziller.

Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Dunod.

Billett, S. (2020). *Aprendizaje en el lugar de trabajo estrategias para una práctica eficaz*. Allen & Unwin.
<https://api.taylorfrancis.com/content/books/mono/download?identifierName=doi&identifierValue=10.4324/9781003116318&type=googlepdf>

Sandoval, J. (2015). *La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?* Universidad Piloto de Colombia.
https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tamayo, A. (1999). *TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS*. Universidad nacional de Manizales.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/60006/teoriageneraldesistemas.pdf?s>

Zapata, G. (s. f.). *La centralización en la organización y los incentivos intrínsecos: un estudio en medianas empresas (Vol. 11)*. Universidad centrooccidental Lisandro Alvarado.
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.201602.009>

El efecto de los días calurosos sobre el estrés térmico laboral en la industria manufacturera: implicaciones para el bienestar y la productividad de los

trabajadores. (2018). International Journal of Biometeorology.
<https://doi.org/10.1007/s00484-018-1530-6>