

**Práctica Estratégica: Un Puente Fundamental entre el Conocimiento y la Realidad
Empresarial**

Ana María Páramo López

Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables.

Universidad Católica Luis Amigó

Trabajo de prácticas e intervención empresarial

Jaime Alberto Zúñiga Raigoza

Asesor de prácticas

2024

Resumen Ejecutivo

Este es un análisis detallado de la práctica empresarial llevada a cabo en el Metro de Medellín, así como de la intervención empresarial realizada en la empresa MC Meraky SAS.

Estas experiencias se dividen en dos partes claramente definidas:

La primera parte se centra en las actividades desarrolladas durante la práctica en el Metro de Medellín, destacando los objetivos, actividades y resultados obtenidos.

La segunda parte del informe aborda la intervención empresarial en MC Meraky SAS, resaltando los objetivos específicos alcanzados, las acciones implementadas y las lecciones aprendidas.

Es así como se evidencia una visión general de las experiencias empresariales adquiridas, destacando los logros y contribuciones realizadas en ambas organizaciones.

Abstract

This is a detailed analysis of the entrepreneurial practice carried out in the Medellin Metro, as well as the entrepreneurial intervention carried out in the company MC Meraky SAS.

These experiences are divided into two clearly defined parts:

The first part focuses on the activities developed during the internship at Metro de Medellín, highlighting the objectives, activities and results obtained.

The second part of the report addresses the business intervention at MC Meraky SAS, highlighting the specific objectives achieved, the actions implemented and the lessons learned.

This is how an overview of the business experiences gained is evidenced, highlighting the achievements and contributions made in both organizations.

Glosario

PAA: Plan anual de adquisiciones

RFI: Solicitud de información (Request for information)

RFP: Estudios de mercado (Request for proposal)

RFQ: Solicitud de ofertas (Request for Quotation)

AOC: Análisis de oportunidad y conveniencia

Tabla de contenido

Introducción	6
Parte 1 Metro de Medellín	8
Antecedentes	8
Empresa Objeto de la Práctica	12
Agencia Objeto de la Práctica	17
Características de la Práctica	29
PARTE 2 Mc Meraky SAS Zomac.....	36
Antecedentes	36
Empresa Objeto de la Práctica	37
Agencia Objeto de la Práctica	44
Características de la Práctica	59
Aportes a mi Formación Personal	65
Aportes a mi Formación Profesional	66
Conclusiones	68
Recomendaciones	70
Webgrafía	73
Imágenes	74

Tabla de ilustraciones

Imagen 1. Construcción del Metro de Medellín	9
Imagen 2. Líneas de transporte del Metro de Medellín	12
Imagen 3. Direccionamiento estratégico del Metro de Medellín	13
Imagen 4. Grupos de interés	13
Imagen 5. Valores Corporativos	14
Imagen 6. Mapa objetivos estratégicos	15
Imagen 7. Logo Metro de Medellín	17
Imagen 8. Organigrama Metro de Medellín	22
Imagen 9. Equipo brindado por la empresa	24
Imagen 10. Espacios de esparcimiento	25
Imagen 11. Valores Corporativos Mc Meraky	40
Imagen 12. Transporte de Productos Agrícolas	42
Imagen 13. Descargue de mercancía	43
Imagen 14. Droguería Mc Meraky	44
Imagen 15. Logo empresa Mc Meraky	45
Imagen 16. Organigrama Mc Meraky	49

Introducción

La intervención empresarial en MC Meraky SAS y las prácticas realizadas en el Metro de Medellín representaron un importante proceso de aprendizaje y aplicación de conocimientos para el estudiante. En este sentido, el estudiante se involucró activamente en ambas empresas, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento de diferentes aspectos de su operación.

Durante el proceso de las prácticas en el Metro de Medellín, el estudiante tuvo la oportunidad de familiarizarse con el funcionamiento de una empresa de transporte masivo y contribuir a la mejora de procesos relacionados con la gestión comercial con proveedores. A través de su participación activa en la empresa, el estudiante adquirió habilidades y competencias clave para su desarrollo profesional.

Por otro lado, en el proceso de intervención en MC Meraky SAS, el estudiante desempeñó el papel de auxiliar administrativo, participando en actividades clave como el ingreso de facturas al sistema, la gestión del inventario y el manejo de redes sociales para promover productos y servicios de la droguería. Esta experiencia proporcionó al estudiante una visión práctica de la gestión empresarial y le permitió aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en su formación académica.

En cuanto al desarrollo de las prácticas en el Metro de Medellín, el estudiante tuvo la oportunidad de familiarizarse con el funcionamiento de una empresa de transporte masivo y contribuir a la mejora de procesos relacionados con la gestión comercial con proveedores. A través de su participación activa en la empresa, el estudiante adquirió habilidades y competencias clave para su desarrollo profesional.

El desarrollo de estas prácticas fue fundamental tanto para la empresa como para el estudiante. Por un lado, permitió a MC Meraky SAS beneficiarse del aporte del estudiante en la optimización de procesos internos y la implementación de nuevas estrategias de marketing. Por otro lado, el estudiante tuvo la oportunidad de aplicar y ampliar sus conocimientos en un entorno empresarial real, lo que contribuyó significativamente a su formación académica y desarrollo profesional.

Parte 1 Metro de Medellín

Antecedentes

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada – Metro de Medellín Ltda.- fue creada el 31 de mayo de 1979. Se constituyó con el fin de construir, administrar y operar el sistema de transporte masivo, generando desarrollo y buscando ofrecer calidad de vida a los habitantes del Valle de Aburrá.

Para llevar a cabo este proyecto se asociaron en partes iguales el Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia, posibilitando la creación de la Empresa. En 1979 comenzó la elaboración de los estudios de factibilidad técnica y económica, los cuales fueron realizados por la firma Mott, Hay & Anderson Ltda. y cuyo contrato se extendió hasta desarrollar los pliegos de la licitación internacional. En 1980 el proyecto se sometió a consideración del Gobierno Nacional, y su Consejo Nacional de Política Económica y Social le dio su aprobación en diciembre de 1982. Ese año se autorizó a la Empresa la contratación externa del 100% de los recursos necesarios para la obra y en 1984 se contrató la construcción con firmas alemanas y españolas.



Imagen 1. Construcción del Metro de Medellín

El 30 de noviembre de 1995, a las 11:00 a.m., se inició la operación comercial en un primer tramo, entre las estaciones Niquía y Poblado en la Línea A; luego la red se extendió hasta Itagüí, cuatro estaciones más al Sur y al Occidente con seis estaciones en la Línea B. El 7 de agosto de 2004 entró en funcionamiento la Línea K, Metrocable del nororiente, y el 3 de marzo de 2008 inició su servicio el segundo Metrocable, Línea J, que atiende sectores del occidente de Medellín.

En febrero de 2010 se puso en servicio la primera línea turística, Cable Arví, Línea L, al oriente cercano; el 22 de diciembre de 2011 el METRO inició la operación, por encargo del Municipio de Medellín, de la Línea 1 de buses articulados; el 17 de septiembre de 2012 se entregaron dos nuevas estaciones en el Sur del Valle de Aburrá, Sabaneta y La Estrella. En 2013 el METRO empezó a operar la línea 2 de buses padrones.

El 31 de marzo de 2016 el tranvía de Ayacucho comenzó su operación comercial. Con sus 6 paradas y tres estaciones, este medio de transporte amigable con el medio ambiente convirtió el corredor de Ayacucho en un espacio no solo de movilidad, sino también en una zona de interés comercial, de turismo y cultura; en un espacio público apto para el disfrute de todos los ciudadanos.

El 17 de diciembre de 2016 la línea H entró en operación comercial, con una longitud de 1.402 metros, 42 cabinas, 3 estaciones (Oriente, Las Torres y Villa Sierra) y la capacidad de movilizar hasta 1.800 pasajeros cada hora por sentido en el oriente de la ciudad.

El Metrocable línea M, que cuenta con una Bibliometro y una Sala de Alfabetización Digital, inició su servicio comercial el 28 de febrero de 2019. Es uno de los metrocables complementarios del Tranvía de Ayacucho (línea T) y cuenta con tres estaciones: Miraflores, El Pinal y Trece de Noviembre. El de Miraflores es el quinto Metrocable que se inauguró en la ciudad y beneficia a 350.000 habitantes de las Comunas 8 (Villa Hermosa) y 9 (Buenos Aires).

El 10 de junio de 2021 se inauguró la línea P del Metrocable Picacho y beneficia a 420.000 habitantes de las comunas 5, Castilla, y 6, Doce de Octubre. Las cuatro estaciones de esta nueva línea P son: Acevedo, Sena, Doce de Octubre y El Progreso. Este metrocable cuenta con 138 cabinas, cada una con capacidad para 12 usuarios y tiene la capacidad de transportar a 4.000 viajeros cada hora en cada dirección.

El 1 de diciembre de 2023 quedará para la historia. Después de operar 12 líneas de trenes, cables aéreos, tranvía y buses en el Valle de Aburrá, el Metro de

Medellín trasciende fronteras y pone en operación comercial su línea número “13”: el Metro subterráneo de Quito en Ecuador.

Para esto se creó en Quito la Empresa Operadora Metro de Medellín Transdev que es el resultado de la alianza entre el Metro de Medellín y la transnacional Transdev, con sede en Francia. Ambas empresas suman más de 100 años de experiencia en operación de trenes y otros sistemas integrados de transporte.

Desde 1 de diciembre la Empresa asume el reto y la responsabilidad de movilizar cada día a un promedio de 400.000 personas que se transportarán en 18 trenes, los cuales rodarán por una vía férrea subterránea compuesta por 15 estaciones, 5 de ellas intermodales. Adicionalmente, la Empresa Operadora Metro de Medellín Transdev será la responsable del recaudo y del mantenimiento de la infraestructura de todas las estaciones.

Este hito histórico entra a hacer parte de los ingresos no tarifarios del Metro de Medellín que son clave para la sostenibilidad y supervivencia de la Empresa en los próximos años.

Actualmente, el Sistema cuenta con 76 estaciones: 27 de trenes, 11 de cables, 9 de tranvía (de ellas 6 son paradas) y 28 de buses de tránsito rápido (líneas 1, 2 y O, de las que 8 corresponden a paradas). Hoy, después de 28 años de funcionamiento, el área de influencia directa de la red METRO se extiende por seis municipios: Bello, Medellín, Itagüí, Envigado, Sabaneta y La Estrella y cuenta con rutas integradas a otros municipios cercanos.

Hoy el METRO ha movilizado más de 4.995 millones de pasajeros, aplicando el principio de la Movilidad Sostenible, con energías limpias y generando un gran beneficio social reconocido internacionalmente como Cultura METRO. Todos los días cientos de miles de usuarios viajan con seguridad, rapidez, información y presentación, atributos que caracterizan el servicio METRO y generan calidad de vida.

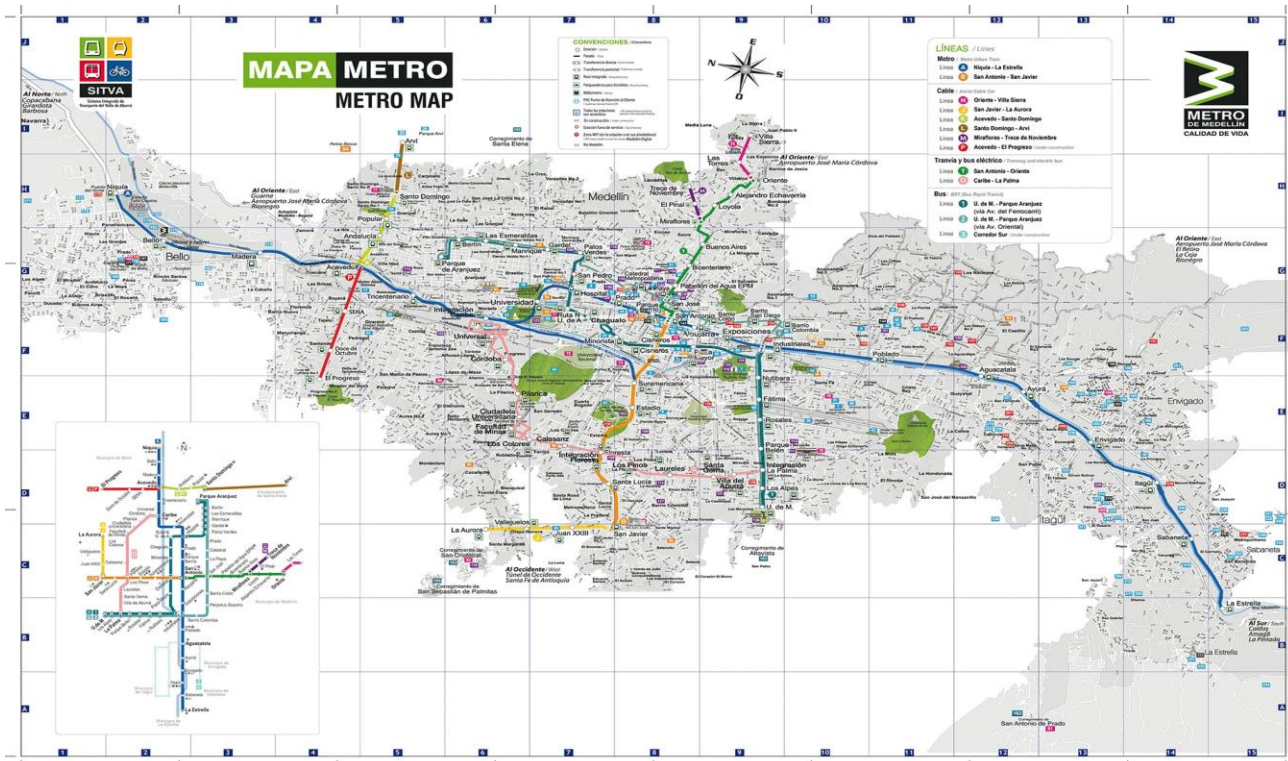


Imagen 2. Líneas de transporte del Metro de Medellín

Empresa Objeto de la Práctica

Metro de Medellín

Objeto Social

“El direccionamiento estratégico de la Empresa está enmarcado en nuestra **Cultura Metro** como modo de relación positivo, se centra en los grupos de interés buscando satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo cual se definen el

propósito superior, los valores, la MEGA, los objetivos y las iniciativas estratégicas, y se enfocan los esfuerzos en alcanzarlos.”



Imagen 3. Direccionamiento estratégico del Metro de Medellín

Los grupos de interés son la razón de ser de la empresa, por la cual se da la cultura metro:



Imagen 4. Grupos de interés

Misión

“Generamos calidad de vida para las personas e integramos y transformamos territorios, contribuyendo con la sostenibilidad de la región.”

Visión

“Ser a 2025 una Empresa innovadora con un crecimiento eficiente, articuladora de la movilidad como servicio, para conectar 1,3 millones de viajeros al día y con una participación de ingresos por negocios asociados del 15%.”

Valores Corporativos

Los valores corporativos se enmarcan en 5 acciones:

- Servimos con alegría y pasión
- Tenemos una visión integrada y un espíritu innovador
- Construimos juntos resultados sobresalientes
- Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad
- Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado



Imagen 5. Valores Corporativos

Objetivos Estratégicos

El metro de Medellín tiene definidos los objetivos estratégicos a través de 5 perspectivas que son: Sostenibilidad, Gestión financiera, Ciudadanía y territorio, Procesos e innovación y Aprendizaje y crecimiento. A su vez, estos objetivos se basan en los Objetivos de desarrollo sostenible 2030 (ODS).



Imagen 6. Mapa objetivos estratégicos

Rol Comercial

A lo largo de su historia, el Metro de Medellín se ha consolidado como uno de los íconos del Valle de Aburrá y como un elemento integrador de los

ciudadanos. Esto se debe a que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, empresa pública encargada de su gestión, ha procurado que éste, más que un medio de transporte que lleva a las personas de un lugar a otro, se convierta en una forma de vida y en un lugar para el encuentro social y cultural. Para materializar este propósito se creó la Cultura METRO, una de sus características distintivas.

Como parte de su compromiso con la calidad de vida de los habitantes del Valle de Aburrá, la Empresa ha buscado la manera de hacer frente a los desafíos que plantea la geografía de esta región dominada por las montañas. Para lograr integrar a los habitantes de las laderas con el resto de la ciudad, en 2004 se inauguró el primer sistema de transporte aéreo por cable pensado como solución de movilidad urbana. Ese fue el principio, pero la innovación no se detuvo allí, pues alrededor de los cables se empezaron a construir otros equipamientos urbanos dándole vida a los llamados Planes Urbanos Integrales, lo que más que una innovación tecnológica generó innovación social.

Esta capacidad transformadora del METRO es uno de los motivos por los que año tras año llegan miles de visitantes de todo el mundo, interesados en conocer de primera mano estos procesos. La Empresa también genera otros impactos positivos en la sociedad, como propiciar la investigación, el desarrollo y la innovación al trabajar de la mano con empresas y universidades locales, con lo que preserva y acrecienta el conocimiento férreo, al ser la única entidad del país que lo posee.

Hoy, el METRO es ejemplo de empresa industrial y comercial del Estado, tanto en el manejo administrativo como en la responsabilidad social. Así lo demuestran reconocimientos tan significativos como el haber sido escogida por 8 años consecutivos como la empresa pública más admirada por su favorabilidad y gestión en la encuesta de percepción ciudadana Medellín Cómo Vamos, o el puesto 19 que ocupó en 2013 entre las 100 empresas más reputadas del país según el ranking de Merco Empresas.

Agencia Objeto de la Práctica

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

890.923.668-1



Imagen 7. Logo Metro de Medellín

Cargo Desempeñado

Practicante del área de gestión estratégica de abastecimiento

Perfil del Cargo

El practicante debe tener unas características y manejo de algunas herramientas como lo son: atención al detalle, recursividad, Iniciativa en la toma de decisiones, Manejo de la presión, flexibilidad, negociación y habilidades de comunicación, espíritu de servicio, manejo de la mayoría de herramientas Office como lo son power point, Word, Excel, forms, OneDrive, teams, entre otros.

Objetivo del Cargo

- El practicante tiene como finalidad brindar apoyo al equipo de compradores estratégicos de la Empresa, a partir de la realización de actividades como: la consolidación de estudios de mercado de comparativos simples, seguimiento de las distintas fechas de cierre de los eventos RFI y RFQ en el sistema, apoyar el proceso de la encuesta interna de satisfacción y en el nuevo programa de Gestión y Desarrollo de Proveedores.

Además, el practicante tiene como finalidad brindar apoyo para la ejecución de proyectos estratégicos, necesarios para el logro de las metas de la Gerencia de Abastecimiento y, específicamente, para el área de Gestión Estratégica de Abastecimiento y Logística

Funciones a Realizar

- **Realizar gestión comercial con proveedores:** representa la función principal ejecutada por el practicante, quien actúa como el representante del área frente a los proveedores. El contacto con los

proveedores se efectúa por diversas razones, tales como recordar las fechas de cierre de estudios de mercado y solicitudes de cotización - RFQ, invitar a actualizar documentos en la plataforma, recordar la corrección de documentos (subsanción) pendientes y proporcionar el manual para el registro de nuevos proveedores.

- **Seguimiento al registro y validación de proveedores:** Para la participación de los estudios de mercado, los proveedores deben estar en estado completo en la plataforma Adpros-Suplos, es por esto que el practicante desde la solicitud generada por el área usuaria, verifica en qué estado se encuentran, contactándose con la persona encargada de dar soporte para que le indique que les hace falta a los proveedores para completar el registro.

Se debe hacer un constante seguimiento y recordatorio a los proveedores, debido a que todos los procesos tienen establecido un cronograma, por lo que demoras en la actualización retrasan las demás etapas.

- **Seguimiento cierre procesos:** supervisar las fechas límite de cierre de los procesos, incluyendo tanto los Estudios de Mercado (EM) como los RFQs. Es indispensable, realizar un registro detallado en Excel que contemple el número de identificación de cada proceso, una breve descripción del objeto y la fecha de culminación establecida. Este procedimiento permitirá enviar un recordatorio con precisión y eficacia un día antes del vencimiento, asegurando un seguimiento óptimo de

todos los procesos.

- **Realizar el reporte de Acuerdo de Niveles de Servicio/ANS - áreas:**

Dando cumplimiento al BS004, los Compradores estratégicos remiten a los supervisores, con copia al practicante, diversos anexos en la etapa de AOC (Análisis de Oportunidad y Conveniencia) con el propósito de obtener análisis y aprobaciones de áreas clave, como Riesgos, Tributaria, Financiera y Ambiental. La finalidad es dar seguimiento a estos anexos en la base de datos de Excel que será compartida por el jefe de Práctica y al inicio del próximo mes, elaborar una presentación en formato PowerPoint o en cualquier plataforma de presentación para exponerla ante el comité.

- **Exposición de ANS áreas para el Comité:** inicialmente, se presenta el

acumulado bimestral por área, seguida de la especificación de los resultados correspondientes a dicha área. Esto implica analizar el tiempo empleado para responder, la distribución porcentual en función de cada día y la verificación del cumplimiento de los plazos establecidos según el BS004. Este indicador de cumplimiento se calcula considerando tanto los días hábiles como los días calendario, lo que permite exhibir el comportamiento porcentual de respuesta de las áreas previamente mencionadas.

- **Encuestas de satisfacción:** Cada mes se lleva a cabo un seguimiento

del desempeño de cada comprador estratégico en relación con las contrataciones de cada área requerida. Esta evaluación es completada

por el supervisor o la parte que solicitó el contrato, se hace con el fin de contemplar los aspectos de mejora para brindar un mejor servicio.

- **Realizar análisis de mercado:** En ciertas ocasiones, los compradores estratégicos solicitan apoyo para los análisis de mercado, en él se consolida la información de todas las cotizaciones presentadas en los estudios de mercado no vinculantes, aportando también observaciones que el comprador puede tener en cuenta al momento de continuar a la siguiente etapa.
- **Asistencia a reuniones quincenales de Comité:** estas reuniones abordan asuntos actuales vinculados al área de gestión estratégica de abastecimiento en relación con otras áreas de la Empresa, especialmente en lo que respecta a los procesos precontractuales y contractuales que está liderando dicha área.
- **Elaboración del acta de reuniones informativas:** se llevan a cabo cuando el Comprador Estratégico organiza reuniones con proveedores para aclarar dudas sobre un proceso determinado.
- **Búsqueda de proveedores:** En algunas ocasiones, existen pocos proveedores en la plataforma para ciertas actividades, por lo que el practicante apoya la búsqueda en internet, ya sea encontrando página web y allí encontrar algún correo y ponerse en contacto con el proveedor.
- **Actualizar listado de contactos:** Al momento de estar llamando a los proveedores, identificar qué números de teléfono y correos son los que

dan respuesta a los requerimientos, para así en una hoja de Excel llevar dicha información actualizada, con el fin de agilizar procesos con los compradores estratégicos.

Relación con otros Cargos

La estructura organizacional de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá

Limitada está compuesta así:



Imagen 8. Organigrama Metro de Medellín

- 7 gerencias Auxiliares
- 1 secretaría General
- 1 dirección
- 2 oficinas

Definidas así:

- **Las Áreas Estratégicas**, en donde se determina el norte y planeación de la Empresa, son la Gerencia General apoyada por la Gerencia de Planeación. Las Direcciones son áreas de Staff o de soporte en temas específicos, son poco ejecutoras, y por ende su tamaño es más pequeño, es la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- **Las Áreas Misionales**, son las necesarias para cumplir el objeto social de la Empresa, tales como: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, Gerencia Social y Servicio al Cliente y Gerencia de Desarrollo de Negocios.
- **Las Áreas de Soporte**, son las necesarias para gestionar y entregar los recursos a todas las dependencias y a sí mismas, son la Gerencia de Abastecimiento y Logística, Gerencia Administrativa, Gerencia Financiera y Secretaría General.
- **Las Áreas obligatorias por ley**, como son el control interno en la Oficina de Asesoría en Gestión y el control disciplinario en la Oficina de Control Interno Disciplinario.

El practicante se encuentra en el área de Gerencia de abastecimiento y logística, específicamente en Gestión estratégica de abastecimiento, donde realiza las actividades mencionadas en el punto anterior; sin embargo, también está la posibilidad de apoyar a Logística y gestión transaccional, donde pueden presentarse ciertas actividades como:

- Supervisión de descargas de mercancía.
- Visitas a los almacenes del Metro de Medellín en sus diferentes ubicaciones.
- Apoyo en gestión documental.

Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Las herramientas que fueron brindadas para la ejecución del cargo, fueron un monitor, una CPU, un mouse, teclado, un teléfono, un cuaderno, una cartera con lapicero, lápiz, borrador y regla.

Estos elementos son los que se utilizan para la ejecución de las actividades del día a día.

En cuanto a EPP, fueron brindadas unas botas con platina, las cuales deben ser usadas al momento de ir a supervisar descargues o cuando se realizan las visitas a los almacenes.

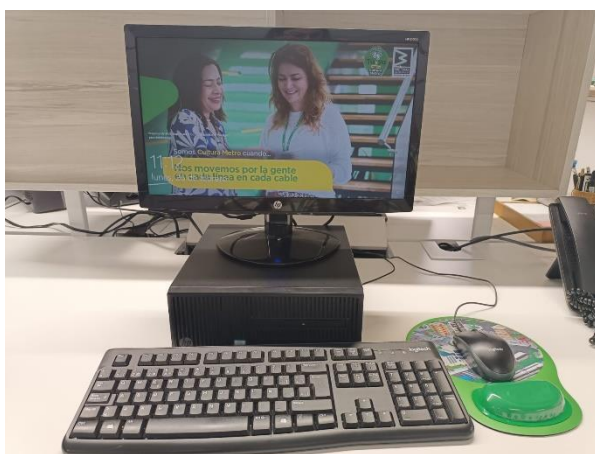


Imagen 9. Equipo brindado por la empresa

Condiciones de Trabajo

La jornada laboral en esta organización comprende un horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Es importante destacar que el trabajo se desarrolla de manera presencial, lo que implica que el practicante debe asistir físicamente a las instalaciones de la empresa. Se enfatiza la importancia de mantener una buena presentación personal, aunque se promueve la flexibilidad y el desarrollo de la personalidad de cada individuo en su entorno laboral.

Además, se requiere que todos los empleados porten su carnet de identificación en un lugar visible mientras se encuentren en las instalaciones de la empresa. En cuanto a la accesibilidad, se dispone de excelentes rutas para llegar al lugar de trabajo, siendo la principal a través del sistema de transporte público de metro, con la estación Bello como punto de referencia, dado que la oficina se encuentra en las inmediaciones de dicha estación.

Por otro lado, la empresa ofrece espacios adecuados y equipados para la ejecución eficiente de las tareas laborales, así como también áreas destinadas al sano esparcimiento de los empleados. Estos espacios contribuyen al bienestar y la comodidad de quienes laboran en la organización, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.



Imagen 10. Espacios de esparcimiento

Entrenamiento

- Durante la semana inicial, se reciben documentos de lectura por parte de él/la Coordinador(a) de Prácticas o jefe del Practicante (BS004, Resolución JD 151 de 2017, BS013) y las demás que crea conveniente. Es esencial revisarlos en su

totalidad, tomar apuntes y tenerlos como referencia constante para adquirir un entendimiento profundo sobre la operatividad del área y los procesos de contratación de la Empresa.

- Se coordina una reunión con el jefe de Gestión Estratégica de Abastecimiento para recibir información sobre sus actividades y aspectos globales de la estructura organizativa de la Empresa, incluyendo la ubicación de la Gerencia de Abastecimiento dentro de Empresa.
- Se programa una reunión con cada uno de los Compradores Estratégicos para obtener una comprensión detallada de sus categorías de compra y en las situaciones en las que se pueda prestar colaboración. Cada reunión tiene una duración aproximada de 1 hora, y en total son 8 compradores.
- Se debe agendar un encuentro con el/la líder Transaccional, quien ofrecerá una inmersión detallada en la operatividad de la plataforma Adpros-Suplos, facilitará la comprensión y dominio de sus funciones.
- Se programa una sesión con los planificadores estratégicos para explorar posibilidades de asistencia mutua, enfocadas específicamente en brindar apoyo en actividades de catalogación mensual.

Competencias

El practicante debe poseer una serie de competencias y destrezas para cumplir con el perfil requerido. Entre estas habilidades se encuentran la atención al detalle, que le permite analizar minuciosamente información y detectar posibles errores o mejoras.

La recursividad es esencial para encontrar soluciones creativas y eficientes ante desafíos o problemas inesperados. Además, la iniciativa en la toma de decisiones le permite actuar de manera proactiva y asumir responsabilidades.

El manejo de la presión y la flexibilidad son fundamentales para adaptarse a entornos cambiantes y trabajar eficazmente bajo circunstancias adversas. Asimismo, las habilidades de negociación y comunicación son indispensables para interactuar efectivamente con colegas, clientes y superiores.

Un espíritu de servicio orientado a satisfacer las necesidades de los demás y el manejo básico de herramientas Office como lo son power point, Word, Excel, forms, OneDrive, teams, entre otros.

Responsabilidades

Las actividades que el practicante debe llevar a cabo se consideran primordiales dentro del contexto de la gestión empresarial, ya que son responsabilidades centrales que impactan directamente en el funcionamiento y la eficacia de las operaciones comerciales. Entre estas responsabilidades, destaca la realización de la gestión comercial con proveedores, donde el practicante actúa como el principal enlace entre el área y los proveedores externos. Esta función implica una serie de tareas cruciales, como recordar fechas importantes, tales como los cierres de estudios de mercado y las solicitudes de cotización (RFQ), así como invitar a los proveedores a actualizar documentos en la plataforma y recordar la corrección de documentos pendientes.

Además, el seguimiento al registro y validación de proveedores es esencial para garantizar que estos estén completamente habilitados en la plataforma correspondiente. Esta labor demanda una comunicación constante con las partes involucradas y un seguimiento meticuloso de cada proceso. Asimismo, supervisar el cierre de procesos y realizar reportes de Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) son tareas críticas que requieren una atención especial a los detalles y una habilidad para gestionar eficientemente la información. Estos reportes son vitales para evaluar el rendimiento y la eficacia de las operaciones, así como para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización en los procesos comerciales.

Adicionalmente, el practicante desempeña un papel fundamental en la exposición ante el comité, donde presenta informes y análisis clave sobre el desempeño de las operaciones comerciales. Esto implica no sólo una capacidad para recopilar y analizar datos de manera efectiva, sino también habilidades de comunicación sólidas para transmitir información de manera clara y persuasiva. Además, el practicante participa en la realización de encuestas de satisfacción, análisis de mercado y asistencia a reuniones estratégicas, contribuyendo así al desarrollo y la implementación de estrategias comerciales efectivas.

Por último, el apoyo en la búsqueda de proveedores cuando sea necesario demuestra una actitud proactiva y una disposición para asumir responsabilidades adicionales en beneficio del equipo y de la organización en su conjunto.

Deberes

Además de las responsabilidades centrales en la gestión comercial con proveedores, el practicante también desempeña actividades complementarias de apoyo que contribuyen al funcionamiento eficiente de las operaciones logísticas y transaccionales. Entre estas tareas se incluye la supervisión de descargas de mercancía, donde el practicante se encarga de garantizar que el proceso de recepción de productos se realice de manera adecuada y conforme a los estándares establecidos. Esto implica la coordinación con el personal de almacén y el seguimiento de los procedimientos de seguridad y calidad para asegurar la integridad de los productos durante su manipulación.

Adicionalmente, el practicante realiza visitas a los almacenes del Metro de Medellín en sus diferentes ubicaciones, lo que le proporciona una comprensión más completa de las operaciones logísticas y le permite identificar oportunidades de mejora en la gestión de inventario y almacenamiento. Durante estas visitas, el practicante también tiene la oportunidad de interactuar con el personal del almacén y obtener información relevante para generar propuestas de mejora.

Características de la Práctica

Justificación

Para los estudiantes, la práctica representa una oportunidad única para integrar el conocimiento teórico con la realidad del mundo laboral. A menudo, los conceptos aprendidos en el aula pueden parecer abstractos hasta que se aplican en situaciones prácticas. La práctica les brinda a los estudiantes la oportunidad de experimentar cómo se utilizan estos conocimientos en

la vida real, lo que les permite consolidar su comprensión y desarrollar habilidades prácticas. Esta aplicación práctica del conocimiento no solo fortalece su aprendizaje, sino que también les proporciona una valiosa experiencia laboral que puede marcar la diferencia al ingresar al mercado laboral.

Además, la práctica ofrece a los estudiantes la oportunidad de explorar diferentes áreas de interés y descubrir sus fortalezas y debilidades. Al trabajar en entornos reales, los estudiantes pueden experimentar diferentes roles y responsabilidades, lo que les permite tomar decisiones informadas sobre su futuro profesional. Esta experiencia también les brinda la oportunidad de establecer contactos y redes profesionales que pueden resultar invaluable a medida que avanzan en sus carreras.

Por otro lado, para las empresas, el proceso de práctica es una inversión en el futuro. Al acoger a estudiantes en prácticas, las empresas tienen la oportunidad de identificar y desarrollar talento joven que podría convertirse en futuros empleados. Al permitir que los estudiantes trabajen en proyectos reales, las empresas pueden evaluar su desempeño y potencial, lo que les permite tomar decisiones informadas sobre posibles contrataciones a largo plazo.

Además, la participación en programas de prácticas puede ser una estrategia efectiva para aumentar la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Al proporcionar oportunidades de prácticas a estudiantes de diversos orígenes y experiencias, las empresas pueden ampliar su pool de talento y fomentar una cultura empresarial más inclusiva. Esto no solo beneficia a los estudiantes al proporcionarles oportunidades equitativas, sino que también enriquece la cultura y la perspectiva de la empresa en su conjunto.

Otro aspecto a considerar es el impacto positivo que la práctica puede tener en la reputación de la empresa. Al participar en programas de prácticas y proporcionar una experiencia valiosa a los estudiantes, las empresas pueden mejorar su imagen como empleadores atractivos y comprometidos con el desarrollo profesional de la próxima generación de talento. Esta reputación positiva puede ayudar a atraer a los mejores talentos y a mantener a los empleados motivados y comprometidos a largo plazo.

Objetivo General

Optimizar el proceso de gestión de proveedores en la plataforma Adpros Suplos del Metro de Medellín, con el fin de mejorar y agilizar el tiempo de respuesta en las transacciones comerciales, garantizando una mayor eficiencia y satisfacción tanto para la empresa como para los proveedores.

Objetivos Específicos

- Implementar un sistema de recordatorio y seguimiento para fechas importantes relacionadas con la gestión comercial de proveedores, incluyendo cierres de estudios de mercado y solicitudes de cotización (RFQ), con el fin de garantizar una gestión oportuna y eficaz de los procesos comerciales.
- Mejorar el proceso de registro y validación de proveedores en la plataforma correspondiente, mediante la implementación de procedimientos claros y una comunicación efectiva con las partes involucradas, con el objetivo de garantizar que los proveedores estén completamente habilitados y actualizados en la plataforma.
- Optimizar el seguimiento y cierre de procesos, así como la elaboración de

reportes de Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), para evaluar el rendimiento y la eficacia de las operaciones comerciales, identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización en los procesos.

- Fortalecer las habilidades de comunicación y presentación del practicante, para garantizar una exposición clara y persuasiva ante el comité, presentando informes y análisis clave sobre el desempeño de las operaciones comerciales, con el fin de contribuir al desarrollo e implementación de estrategias comerciales efectivas.
- Promover una actitud proactiva en la búsqueda de nuevos proveedores cuando sea necesario, demostrando disposición para asumir responsabilidades adicionales en beneficio del equipo y la organización, con el fin de garantizar un suministro constante y diversificado de recursos para las operaciones comerciales.

Informe Ejecutivo

La intervención se llevó a cabo con el propósito de optimizar los procesos comerciales relacionados con la gestión de proveedores, mejorar la eficiencia operativa y garantizar una relación fluida y eficaz con los proveedores externos, para esto se hace una descripción de cada objetivo junto con un referente para dicho objetivo, además de llevar una posible acción de mejora.

Implementación de un sistema de recordatorio y seguimiento para fechas importantes: este objetivo se basa en la teoría de la gestión del tiempo y la planificación eficaz de las actividades comerciales. Según Covey (1994), la gestión

eficaz del tiempo implica identificar y priorizar las tareas importantes, como los cierres de estudios de mercado y las solicitudes de cotización, para garantizar su cumplimiento oportuno. La mejora para este objetivo podría ser la implementación de herramientas tecnológicas de recordatorio y seguimiento, como aplicaciones de calendario o sistemas de gestión de tareas.

Mejora del proceso de registro y validación de proveedores: este objetivo se sustenta en la teoría de la gestión de la cadena de suministro y la calidad de proveedores. Según Chopra y Meindl (2007), una cadena de suministro eficiente requiere procesos claros y eficaces para el registro y validación de proveedores. Una mejora para este objetivo podría ser la estandarización de los procedimientos de registro y validación, así como la implementación de controles de calidad más rigurosos para garantizar que los proveedores estén completamente habilitados y actualizados en la plataforma.

Optimización del seguimiento y cierre de procesos, así como la elaboración de reportes de Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS): este objetivo se basa en la teoría de la gestión de operaciones y la evaluación del rendimiento. Según Krajewski et al. (2013), el seguimiento y cierre eficientes de procesos son fundamentales para evaluar el rendimiento y la eficacia de las operaciones comerciales. Una mejora para este objetivo podría ser la implementación de herramientas de seguimiento automatizado y la elaboración de reportes más detallados y frecuentes para facilitar la evaluación del rendimiento y la identificación de áreas de mejora.

Fortalecimiento de las habilidades de comunicación y presentación: este objetivo se apoya en la teoría de la comunicación organizacional y la presentación efectiva de informes. Según Robbins y Judge (2017), la comunicación clara y persuasiva es esencial para transmitir información de manera efectiva en el entorno empresarial. Una mejora para este objetivo podría ser la implementación de programas de capacitación y desarrollo de habilidades de comunicación y presentación para el practicante.

Promoción de una actitud proactiva en la búsqueda de nuevos proveedores: este objetivo se fundamenta en la teoría del comportamiento organizacional y el compromiso con la excelencia. Según Luthans (2011), la actitud proactiva es un rasgo importante en el éxito organizacional, ya que implica la disposición para asumir responsabilidades adicionales y buscar oportunidades de mejora. Una mejora para este objetivo podría ser la implementación de incentivos y reconocimientos para fomentar una actitud proactiva entre el equipo.

Con el propósito de incorporar la perspectiva del practicante en las mejoras propuestas, se plantea la implementación de ajustes que permitan una mayor eficiencia operativa en la empresa. Estas mejoras no solo tienen como objetivo optimizar la operatividad interna, sino también fomentar un ambiente de colaboración en el que las opiniones y sugerencias del equipo sean valoradas. Además, se espera que estas modificaciones contribuyan a reducir los tiempos de negociación, agilizando así los procesos comerciales y fortaleciendo la competitividad de la empresa en el mercado.

Se observa que muchas de las actividades realizadas por el practicante podrían haber sido más ágiles si se eliminaran ciertas trabas o condiciones establecidas por el Metro para aquellos

que deseen ser proveedores. Estas condiciones, aunque pueden tener justificación desde la perspectiva de la empresa, pueden resultar en procesos más lentos y menos eficientes para los proveedores externos. Por lo tanto, es importante considerar la simplificación de los requisitos y procedimientos para facilitar la participación de nuevos proveedores y mejorar la agilidad de las actividades comerciales.

Durante el período de prácticas, se destacó la disposición y el compromiso de todas las personas en la empresa para brindar apoyo y orientación al practicante. Desde el primer día, el equipo demostró una actitud colaborativa y una genuina voluntad de enseñar y compartir conocimientos. Esta atmósfera de colaboración y compañerismo contribuyó significativamente a que el practicante se sintiera cómodo en su puesto y pudiera desarrollarse de manera óptima. Además, se valoraron y consideraron las propuestas del practicante en la toma de decisiones, lo que no solo fortaleció su capacidad de participación activa en el equipo, sino también su habilidad para tomar decisiones en momentos de estrés. Esta experiencia resultará invaluable para su futura carrera profesional, dotándolo de las habilidades necesarias para desenvolverse con éxito en un entorno laboral dinámico y exigente.

En conclusión, la experiencia de prácticas en el Metro de Medellín ha sido altamente enriquecedora y gratificante para el practicante. A lo largo de este período, se ha tenido la oportunidad de aprender, crecer y contribuir al funcionamiento eficiente de la empresa. El apoyo brindado por el equipo, la oportunidad de participar en proyectos significativos y la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno laboral real han sido aspectos clave que han marcado esta experiencia. Se agradece sinceramente a todos los involucrados por su colaboración y compromiso, y se espera que las lecciones aprendidas y las habilidades adquiridas sean de gran utilidad en futuras oportunidades profesionales.

PARTE 2 Mc Meraky SAS Zomac

Antecedentes

La historia de MC Meraky es un relato de determinación, visión empresarial y adaptabilidad. Todo comenzó el 22 de septiembre del 2022 en Medellín Antioquia, donde una soñadora apoyada por su familia con una pasión compartida por los servicios administrativos y la logística se unieron para formar una empresa que cambiaría el panorama empresarial local.

En sus inicios, MC Meraky se enfocó en brindar servicios de asesoría y apoyo en áreas administrativas clave, como la seguridad social, la nómina electrónica y otros servicios relacionados. Con un equipo altamente capacitado y un enfoque centrado en el cliente, la empresa poco a poco fue ganando reconocimiento por su profesionalismo y compromiso con la excelencia en el servicio.

Sin embargo, el equipo directivo de MC Meraky no se conformó con simplemente satisfacer las necesidades administrativas de sus clientes. Reconociendo la creciente demanda en el mercado de servicios de transporte y logística, la empresa decidió expandir sus operaciones para incluir servicios de transporte, cargue y descargue de mercancía.

Con esta expansión estratégica, MC Meraky demostró su capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y diversificar su oferta de servicios. Pronto, la empresa se convirtió en un jugador clave en el sector logístico, ofreciendo soluciones integrales y confiables para el transporte de mercancías.

Tras mudarse al municipio de Granada, Antioquia, la dueña de MC Meraky sintió la llamada de contribuir de manera más directa al bienestar de la comunidad local. Con una profunda pasión por la salud y el cuidado natural, decidieron dar un paso audaz y aperturar una droguería que no solo ofreciera productos farmacéuticos convencionales, sino que también se enfocara en la medicina natural.

Con este nuevo enfoque, MC Meraky se propuso brindar un servicio al cliente excepcional, donde cada persona que cruzara por la puerta se sintiera escuchada, comprendida y cuidada. La droguería se convirtió en un refugio para aquellos que buscaban alternativas de salud más naturales y holísticas, donde podían encontrar una amplia variedad de productos naturales, suplementos, hierbas medicinales y otros recursos para promover el bienestar físico y emocional.

Con el tiempo, la droguería se convirtió en un punto de referencia en la comunidad granadina, donde las personas acudían no solo en busca de productos, sino también de consejos y orientación sobre cómo mejorar su salud de manera natural. El compromiso de MC Meraky con la excelencia en el servicio y el enfoque en la medicina natural generaron un impacto positivo en la comunidad, promoviendo un mayor bienestar y calidad de vida para todos sus habitantes.

Hoy en día, la droguería de MC Meraky sigue siendo un faro de salud y esperanza en Granada, Antioquia, sirviendo como un recordatorio de la importancia de cuidar de nuestro cuerpo, mente y espíritu de una manera que esté en armonía con la naturaleza.

Empresa Objeto de la Práctica

MC MERAKY SAS ZOMAC

Definición de la razón social:

MC: iniciales del nombre de la dueña

Meraky: Palabra del griego que significa trabajar con el alma.

SAS: Sociedad Anónima Simplificada

ZOMAC: Zonas más afectadas por el conflicto armado.

Las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado (ZOMAC) responden a aquellas regiones que por décadas han sido las más golpeadas por la violencia en Colombia y sobre las cuales se busca acelerar su crecimiento, desarrollo y progreso. Es así como a través del Decreto 1650 de octubre de 2017, el Gobierno nacional crea el programa de estímulos ZOMAC, siendo escenarios en los que se incentiva la inversión otorgando beneficios tributarios para las empresas y nuevas sociedades que desarrollen su actividad económica y generen empleo en cualquiera de los 344 municipios seleccionados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la Agencia de Renovación del Territorio (ART)

Beneficios

La tarifa del Impuesto sobre la Renta y complementarios de las nuevas sociedades que sean micro y pequeñas empresas, que inicien actividades en las ZOMAC por los años 2017 a 2021 será del 0%

Por los años 2022 a 2024 la tarifa será del 25% de la tarifa general del Impuesto sobre la Renta para personas jurídicas o asimiladas

Para los años 2025 a 2027 la tarifa será del 50% de la tarifa general.

La tarifa del Impuesto sobre la Renta y complementarios de las nuevas sociedades que sean medianas y grandes empresas, que inicien sus actividades en las ZOMAC por los años 2017 a 2021 será del 50% de la tarifa general del Impuesto sobre la Renta y complementarios para personas jurídicas o asimiladas; Por los años 2022 a 2027 la tarifa será del 75% de la tarifa general.

Misión

En Meraky, nuestra misión es proporcionar soluciones integrales y de alta calidad en los ámbitos de servicios administrativos, logística y salud, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad de Granada, Antioquia. Nos comprometemos a ofrecer un servicio excepcional, impulsado por la innovación, la ética y el compromiso con la excelencia.

Visión

En el 2025 seremos líderes reconocidos en el municipio de Granada Antioquia, como proveedores de servicios integrales y confiables en las áreas de administración, logística y salud. Buscamos ser reconocidos por nuestra calidad, integridad y compromiso con el servicio al cliente, y ser una fuente de inspiración para el crecimiento y la prosperidad de nuestra comunidad.

Valores Corporativos

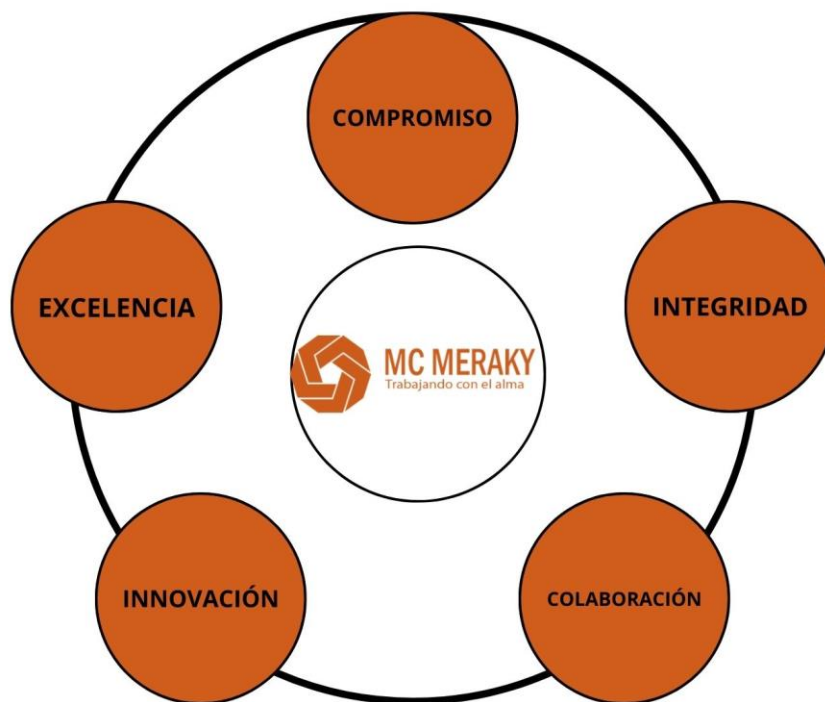


Imagen 11. Valores Corporativos Mc Meraky

Excelencia: Nos esforzamos por alcanzar los más altos estándares de calidad en todo lo que hacemos.

Integridad: Actuamos con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras relaciones y operaciones.

Compromiso: Estamos comprometidos con el éxito y la satisfacción de nuestros clientes, empleados y comunidad.

Innovación: Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar y ofrecer soluciones creativas a nuestros clientes.

Colaboración: Fomentamos un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, donde todos contribuyen al éxito común.

Objetivos Estratégicos

- Mejorar continuamente la calidad y eficiencia de nuestros servicios administrativos, logísticos y de salud.
- Ampliar nuestra presencia y participación en el mercado local y regional, mediante estrategias de marketing y desarrollo de relaciones comerciales.
- Fortalecer nuestra posición como líderes en la promoción de la salud y el bienestar en la comunidad, a través de la educación y el acceso a productos y servicios de calidad.
- Fomentar un ambiente laboral positivo y motivador, que promueva el crecimiento y desarrollo personal y profesional de nuestros empleados.
- Contribuir activamente al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad de Granada, Antioquia, mediante iniciativas sociales y ambientales responsables

Rol Comercial

En la actualidad, MC Meraky continúa desempeñando un rol comercial destacado en el sector de transporte y logística, tanto a nivel local como en otros municipios. Con una sólida reputación por su eficiencia y confiabilidad en la entrega de mercancías, la empresa se ha consolidado como una muy buena opción para los comerciantes granadinos, especialmente para

los campesinos a quienes se les recoge la mercancía en sus fincas y se les lleva a las ciudades principales como lo son Rionegro y Medellín.



Imagen 12. Transporte de Productos Agrícolas



Imagen 13. Descargue de mercancía

Además de sus operaciones logísticas, MC Meraky mantiene su compromiso con la prestación de servicios de asesoría, una faceta que ha sido parte integral de su oferta desde sus inicios. A través de estos servicios, la empresa brinda orientación y apoyo en una variedad de áreas, adaptándose a las necesidades cambiantes de sus clientes y proporcionando soluciones a medida que impulsan el éxito empresarial.



Imagen 14. Droguería Mc Meraky

En el sector de la salud, la droguería de MC Meraky ha emergido como un pilar fundamental en la comunidad. Más allá de ser un simple proveedor de medicamentos, la droguería se ha convertido en un centro de educación y asesoramiento sobre salud para la población local. Aquí, se educa a las personas sobre el uso adecuado de los medicamentos, se promueven alternativas naturales para el cuidado de la salud, y se ofrecen vitaminas, suplementos dietarios y otros productos para el bienestar general.

Con un enfoque integral en el servicio al cliente y un compromiso inquebrantable con la excelencia, MC Meraky continúa siendo un referente en la comunidad, ofreciendo soluciones innovadoras y contribuyendo al bienestar y desarrollo de la región.

Agencia Objeto de la Práctica

MC MERAKY SAS ZOMAC



Imagen 15. Logo empresa Mc Meraky

Cargo Desempeñado

Auxiliar administrativa

Perfil del Cargo

- Tecnóloga o estudiante universitaria en área administrativa o afines.
- Responsable y comprometida con su trabajo.
- Sentido de pertenencia y dedicación hacia la empresa y sus objetivos.
- Excelente presentación personal y habilidades de comunicación.
- Honestidad y ética profesional en todas las actividades laborales.
- Dominio de herramientas ofimáticas como Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, etc.).
- Capacidad para resolver problemas de manera eficiente y proactiva.
- Creatividad e innovación para encontrar soluciones prácticas y eficaces.
- Carisma y habilidades interpersonales para brindar un excelente servicio de atención al cliente.
- Capacidad para trabajar en equipo y adaptarse a diferentes situaciones y entornos laborales.

- Organizada, con capacidad para manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos establecidos.
- Orientada a resultados y con capacidad para trabajar bajo presión.
- Disposición para aprender y crecer profesionalmente en un entorno dinámico y desafiante.

Objetivo del Cargo

El objetivo del cargo de Auxiliar Administrativa es brindar un sólido soporte administrativo y operativo en diversas áreas de la empresa, contribuyendo al funcionamiento eficiente y efectivo de las actividades diarias. Esto implica desempeñar una variedad de funciones y responsabilidades clave, que van desde el manejo de documentos y registros, la atención al cliente, hasta el apoyo en la gestión de procesos administrativos y la coordinación de tareas. Su objetivo principal es asegurar que las operaciones administrativas se realicen de manera fluida y precisa, facilitando así el logro de los objetivos organizacionales y la satisfacción de clientes y colaboradores.

Funciones Para Realizar

El cargo desempeñado por el empleado de MC Meraky es el de auxiliar administrativo, una posición fundamental que abarca una amplia gama de responsabilidades y actividades vitales para el funcionamiento eficiente de la empresa.

Una de las tareas principales de este rol es el ingreso de facturas al sistema, una actividad crítica que garantiza la precisión y el registro adecuado de todas las transacciones financieras de

la empresa. Esto incluye la verificación de los detalles de cada factura, la asignación de códigos y categorías correspondientes, y la actualización precisa de la base de datos contable.

Además del ingreso de facturas, el auxiliar administrativo también se encarga de la facturación cuando se encuentra en el punto físico de la droguería. Esta tarea implica interactuar directamente con los clientes, procesar sus compras y emitir facturas precisas y detalladas. Un manejo cuidadoso y eficiente de este proceso es esencial para garantizar la satisfacción del cliente y mantener la integridad financiera de la empresa.

Otra faceta importante del rol es el manejo de redes sociales, donde el empleado se dedica a impulsar las ventas y educar a la comunidad sobre diferentes aspectos de la salud. Esto incluye la creación y programación de publicaciones, la interacción con los seguidores, y la promoción de productos y servicios relevantes. A través de una estrategia efectiva en redes sociales, MC Meraky puede alcanzar a una audiencia más amplia y fortalecer su presencia en línea.

Además de estas responsabilidades, el auxiliar administrativo brinda apoyo en la documentación que se debe presentar mensualmente a la contadora. Esto implica recopilar y organizar información sobre gastos, compras, ingresos y otros aspectos financieros clave, asegurando que toda la documentación esté completa, precisa y presentada en tiempo y forma.

Adicional a las funciones mencionadas anteriormente, el auxiliar administrativo de MC Meraky desempeña un papel vital en el control y gestión del inventario de la empresa. Esta responsabilidad implica supervisar constantemente los niveles de existencias de productos, asegurando que siempre haya disponibilidad para satisfacer la demanda de los clientes.

Dentro de las funciones relacionadas con la intervención empresarial, principalmente en la droguería, se encuentra la revisión, adecuación y mejora del proceso de abastecimiento e inventario de productos finales. Este proceso se inicia con la migración del software Gecofi al sistema de gestión de calidad de procesos Siigo, con el objetivo de cumplir con la normatividad de factura electrónica POS.

Revisión del Proceso de Abastecimiento e Inventario: La auxiliar administrativa lleva a cabo una revisión exhaustiva del proceso actual de abastecimiento e inventario de productos en la droguería. Esto implica analizar los flujos de trabajo existentes, identificar áreas de mejora y evaluar la eficiencia y efectividad del proceso en su conjunto.

Adecuación al Nuevo Sistema de Gestión de Calidad: Una vez identificadas las áreas de mejora, la auxiliar administrativa trabaja en la adecuación del proceso de abastecimiento e inventario al nuevo sistema de gestión de calidad, en este caso, el software Siigo. Esto puede implicar la personalización del software según las necesidades específicas de la droguería y la configuración de los parámetros del sistema para garantizar un seguimiento preciso de los productos.

Migración del Software Gecofi a Siigo: La auxiliar administrativa coordina el proceso de migración del software Gecofi al sistema Siigo. Esto incluye la transferencia de datos, la configuración de usuarios y permisos, y la capacitación del personal en el uso del nuevo sistema. Es crucial garantizar una transición sin problemas para minimizar interrupciones en las operaciones diarias de la droguería.

Cumplimiento de la Normatividad de Factura Electrónica POS: Uno de los objetivos principales de esta intervención es asegurar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la factura electrónica POS. La auxiliar administrativa se asegura de que el nuevo sistema Siigo esté configurado correctamente para generar facturas electrónicas de acuerdo con los requisitos legales y que el personal esté capacitado para utilizar el sistema de manera efectiva.

Monitoreo y Mejora Continua: Una vez implementado el nuevo sistema, la auxiliar administrativa será responsable de monitorear su desempeño y realizar ajustes según sea necesario. Esto puede implicar la identificación de posibles problemas o áreas de mejora adicionales, así como la implementación de medidas correctivas para optimizar el proceso de abastecimiento e inventario de productos en la droguería. La mejora continua será fundamental para garantizar la eficiencia y la calidad en las operaciones de la empresa.

Relación con otros Cargos

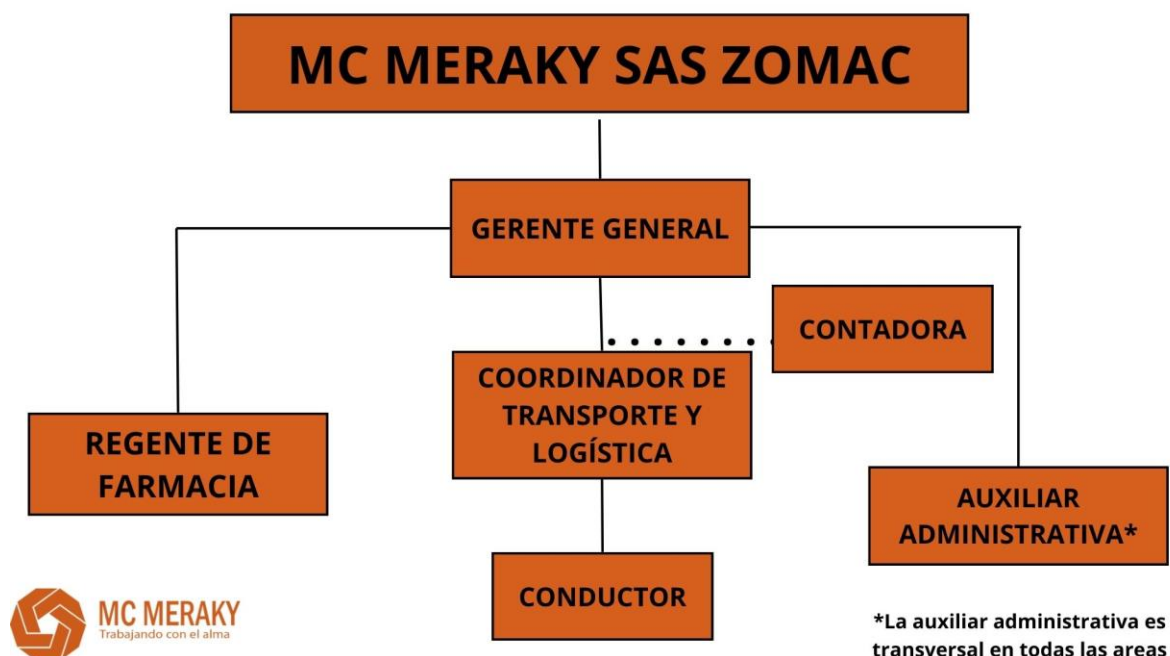


Imagen 16. Organigrama Mc Meraky

Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Para el cargo de auxiliar administrativa se requiere el uso de diversas herramientas y equipos para llevar a cabo las responsabilidades de manera eficiente. Entre estos, se incluyen un computador de mesa, que proporciona la capacidad necesaria para realizar tareas administrativas, como el ingreso de facturas al sistema, la gestión de documentos y la comunicación por correo electrónico.

Además del computador de mesa, es fundamental contar con un iPad u otro dispositivo móvil para acceder al sistema Siigo y mantenerse conectado con la información relevante de la empresa en todo momento. Esto permite una mayor flexibilidad y movilidad para realizar tareas administrativas tanto en la oficina como fuera de ella, si es necesario.

La capacitación constante también se considera una herramienta importante para la ejecución del cargo. Esto incluye recibir formación sobre el manejo del software Siigo, así como sobre procedimientos internos y normativas relevantes. Además, el acceso a un micrófono para grabaciones puede ser útil para realizar capacitaciones internas, reuniones virtuales, comunicaciones con proveedores, grabación de contenido para redes sociales, entre otros usos.

Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo en MC Meraky son óptimas y se distinguen por su enfoque en la productividad y el logro de objetivos más que en el estricto cumplimiento de horarios. Aquí, se valora la eficiencia y el compromiso con las metas establecidas para cada semana, lo que

permite a los empleados gestionar su tiempo de manera más flexible y centrarse en resultados tangibles.

Cuando se trabaja en equipo, se percibe una atmósfera de colaboración y apoyo mutuo. Todos los miembros del equipo están dispuestos a brindar ayuda en cualquier momento y en cualquier tarea que se necesite. Esta disposición para colaborar crea un ambiente de trabajo armonioso y fortalece los lazos entre los colegas, fomentando una cultura de trabajo en equipo y solidaridad.

El ambiente en MC Meraky se caracteriza por su tranquilidad y serenidad. A pesar de la naturaleza dinámica del trabajo, se respira una atmósfera de calma y confianza. Esto crea un entorno propicio para la concentración y la creatividad, donde los empleados pueden desempeñarse en su mejor nivel y alcanzar su máximo potencial.

Es así como en la empresa se fomenta un ambiente laboral donde se prioriza la eficiencia, la colaboración y la tranquilidad. Estas condiciones favorables no solo promueven el bienestar de los empleados, sino que también contribuyen al éxito y el crecimiento continuo de la empresa.

Entrenamiento

Capacitación por parte de la contadora (3 días)

- **Entrenamiento en Presentación de Informes Mensuales:** Entrenamiento sobre la elaboración y presentación de informes mensuales relacionados con compras, ventas y gastos. Durante este proceso, la auxiliar administrativa aprendió a recopilar y organizar datos financieros relevantes, a utilizar herramientas informáticas para generar reportes precisos y comprensibles, y a presentar la información de manera clara y concisa para su revisión y análisis por parte de la gerencia.

- **Capacitación en Facturación Electrónica:** Explicación de los procedimientos y normativas vigentes para la emisión de facturas electrónicas. Durante esta capacitación, se adquirieron las habilidades prácticas para la creación, envío y seguimiento de facturas electrónicas, así como para el manejo de posibles inconvenientes o errores que puedan surgir en el proceso.
- **Instrucción en Nómina Electrónica:** Manejo de la nómina electrónica, proporcionando una formación detallada sobre cómo registrar y procesar la información relacionada con los salarios, deducciones y demás aspectos relacionados con el pago de nómina. Durante esta instrucción, aprendió a utilizar software especializado para gestionar de manera eficiente y precisa los registros de nómina, garantizando el cumplimiento de las obligaciones laborales y legales correspondientes.
- **Entrenamiento en Pago de Seguridad Social:** Proceso de pago de seguridad social, detallando los pasos necesarios para calcular, registrar y realizar los pagos correspondientes a los diferentes conceptos de seguridad social, como salud, pensión y riesgos laborales. Durante este entrenamiento comprendió la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales y laborales relacionadas con la seguridad social, así como los procedimientos para asegurar una correcta gestión de estos pagos.

Capacitación por parte del coordinador de transporte y logística (3 días)

- **Capacitación sobre Manejo de Horarios y Fechas para Recogida de Mercancía:**
Detallada capacitación sobre el manejo de horarios y fechas pactadas para las recogidas de mercancía en las distintas veredas. Durante esta capacitación, se abordan temas como la coordinación efectiva con los clientes para establecer horarios y fechas de recolección, la

optimización de rutas para garantizar la puntualidad en las entregas, y la importancia de la comunicación constante para evitar retrasos y contratiempos en la logística de transporte.

- **Formación en Tarifas y Facturación Electrónica:** Formación detallada sobre las tarifas establecidas para la facturación electrónica de los servicios de transporte y logística. Durante esta sesión de capacitación, se explican las diferentes tarifas y estructuras de precios aplicables a los servicios ofrecidos, así como los procedimientos para generar facturas electrónicas precisas y completas. Se instruye sobre cómo calcular correctamente los costos de transporte, aplicar tarifas adicionales según sea necesario y emitir facturas electrónicas en cumplimiento con las regulaciones fiscales y comerciales.
- **Entrenamiento en Agendamiento y Gestión de Cronogramas por Cliente:** Guía a en el agendamiento y manejo efectivo del cronograma de recogidas por cliente. Durante este entrenamiento, se enseña a utilizar herramientas y software de gestión de agendas para organizar las recogidas de mercancía de manera eficiente y coordinada. Se abordan temas como la priorización de entregas según la urgencia y la disponibilidad de recursos, la asignación equitativa de tiempos y recursos entre los diferentes clientes, y la comunicación proactiva con los clientes para confirmar fechas y horarios de recogida.

Capacitación por parte de la gerente general (5 días)

- **Formación en Manejo del Software de la Empresa:** Capacitación integral sobre el uso del software de la empresa, abarcando desde los aspectos básicos hasta las funcionalidades más avanzadas. Durante esta sesión, se enseña a navegar por la interfaz del software, a utilizar las diferentes herramientas y módulos disponibles, y a realizar tareas específicas relacionadas

con sus funciones laborales. Se proporciona una guía detallada sobre cómo ingresar y actualizar información, generar informes y utilizar las funciones de búsqueda y filtrado para acceder a la información necesaria de manera rápida y eficiente.

- **Entrenamiento en Atención al Público:** Se imparte una formación práctica sobre atención al público, destacando la importancia de ofrecer un servicio al cliente excepcional en todas las interacciones. Durante esta capacitación, se abordan técnicas de comunicación efectiva, manejo de quejas y reclamos, resolución de problemas y construcción de relaciones positivas con los clientes. Se proporcionan ejemplos y escenarios prácticos para ayudar a desarrollar habilidades de atención al cliente que mejoren la satisfacción del cliente y fortalezcan la reputación de la empresa.
- **Entrenamiento en Elaboración de Planillas de Seguridad Social y Pedidos:** Formación exhaustiva sobre la elaboración de planillas de seguridad social y pedidos, tanto para personas naturales como jurídicas. Durante esta capacitación, se revisan los procedimientos y requisitos para calcular y presentar las planillas de seguridad social, así como para gestionar los pedidos de productos y servicios de manera eficiente. Se proporciona una orientación sobre cómo recopilar y organizar la información necesaria, cómo completar los formularios correspondientes y cómo mantener registros precisos y actualizados. Se enfatiza la importancia de la precisión y la puntualidad en la elaboración de estos documentos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y la gestión eficaz de los recursos de la empresa.

Competencias

Para desempeñar el cargo de auxiliar administrativa, se requieren una serie de habilidades específicas para desempeñar eficazmente las responsabilidades del cargo. Algunas de estas habilidades clave incluyen:

- **Manejo de Herramientas Ofimáticas:** Capacidad para utilizar software de oficina como Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) u otras herramientas similares para crear documentos, manejar hojas de cálculo, generar presentaciones y gestionar correos electrónicos.
- **Atención al Cliente:** Habilidad para comunicarse de manera efectiva y brindar un servicio al cliente excepcional, tanto en persona como por teléfono o correo electrónico. Esto implica escuchar activamente las necesidades del cliente, responder preguntas y resolver problemas de manera profesional y cortés.
- **Organización y Gestión del Tiempo:** Capacidad para organizar y priorizar tareas, manejar múltiples responsabilidades simultáneamente y cumplir con los plazos establecidos. Esto incluye mantener agendas actualizadas, gestionar archivos y documentos, y coordinar reuniones y eventos según sea necesario.
- **Gestión Administrativa:** Habilidad para llevar a cabo tareas administrativas básicas, como archivar documentos, mantener registros actualizados, procesar facturas y manejar transacciones financieras simples.

- **Comunicación Efectiva:** Habilidad para comunicarse clara y concisamente, tanto verbalmente como por escrito. Esto implica redactar correos electrónicos y documentos comerciales de manera profesional, así como comunicarse de manera efectiva con colegas y clientes.
- **Resolución de Problemas:** Capacidad para identificar problemas, analizar situaciones y encontrar soluciones efectivas de manera proactiva. Esto implica ser creativo y tener habilidades de pensamiento crítico para abordar desafíos inesperados o complejos que puedan surgir en el día a día.
- **Trabajo en Equipo:** Habilidad para colaborar con otros miembros del equipo, compartir información y apoyar el logro de objetivos comunes. Esto implica ser un buen comunicador, mostrar empatía y respeto hacia los demás, y contribuir positivamente al ambiente de trabajo.
- **Adaptabilidad:** Capacidad para adaptarse a cambios en las prioridades, procedimientos o situaciones de trabajo, y mantener la calma y la productividad bajo presión.

Responsabilidades

- Ingreso de facturas al sistema.
- Facturación en el punto físico.
- Manejo de redes sociales para impulsar ventas y educar sobre salud.
- Apoyo en la documentación para la contadora (gastos, compras, ingresos, etc.).
- Revisión constante del inventario y ejecución de mejoras.
- En cuanto a la intervención empresarial, realizar junto con la gerente el plan de gestión de calidad y procesos frente a entes de control.

- Revisión, adecuación y mejora del proceso de abastecimiento e inventario de producto final a partir de los ajustes en el sistema de gestión de calidad de procesos

Estas actividades son fundamentales para el funcionamiento eficiente y efectivo de la empresa. La falta de realización de cualquiera de estas tareas podría afectar significativamente el desempeño, ya sea en términos de flujo de efectivo, atención al cliente, cumplimiento de regulaciones fiscales, mantenimiento del inventario o promoción de productos y servicios.

Deberes

- Manejo de pedidos.
- Elaboración de planillas de seguridad social.
- Manejo de inventario.
- Coordinación de horarios y fechas para recogida de mercancía.

Aunque estas actividades son importantes para el funcionamiento general de la empresa, su falta de realización no tendría un impacto tan inmediato en el desempeño de ésta como las responsabilidades mencionadas anteriormente. Sin embargo, su realización contribuye al funcionamiento eficiente y efectivo de la empresa y puede afectar indirectamente la satisfacción del cliente y la productividad del personal.

Riesgos del Cargo (ante sanciones, aprehensiones, etc.)

Para el cargo de auxiliar administrativa en esta empresa, algunos riesgos podrían incluir:

- **Errores en la Facturación:** La realización de errores en la facturación, ya sea en el punto físico o electrónicamente, podría resultar en discrepancias en los registros financieros de la empresa, lo que podría dar lugar a sanciones fiscales por parte de la DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o pérdidas económicas.
- **Incumplimiento de Normativas Laborales:** El manejo incorrecto de aspectos relacionados con la seguridad social, como la elaboración de planillas de seguridad social, podría resultar en sanciones por parte de la UGPP Unidad De Gestión Pensional Y Parafiscales debido al incumplimiento de obligaciones legales.
- **Falta de Control en el Inventario:** La falta de una adecuada revisión y control del inventario podría llevar a errores en las existencias de productos, lo que podría resultar en pérdidas económicas o en la insatisfacción de los clientes debido a la falta de disponibilidad de productos.
- **Problemas en la Comunicación:** La falta de una comunicación efectiva con los clientes o con otros departamentos de la empresa podría resultar en malentendidos, retrasos en la entrega de mercancía o en la prestación de servicios, lo que podría afectar la reputación de la empresa y generar pérdida de clientes.
- **Incumplimiento de Procedimientos Internos:** El no seguir los procedimientos establecidos por la empresa en áreas como la gestión de documentos, el manejo de redes sociales o la coordinación de horarios de recogida de mercancía podría resultar en problemas operativos y administrativos que podrían afectar el desempeño general de la empresa.

Para mitigar estos riesgos, es importante que la auxiliar administrativa reciba una capacitación adecuada, cuente con supervisión y apoyo por parte de sus superiores, y mantenga

un alto nivel de precisión, profesionalismo y ética en el desempeño de sus funciones. Además, es esencial mantenerse actualizado sobre las regulaciones y normativas relevantes para el cargo y buscar ayuda u orientación cuando sea necesario.

Características de la Práctica

Justificación

La importancia para el estudiante de ser una persona vinculada en la empresa donde realiza la intervención empresarial radica en la oportunidad de sumergirse en un entorno laboral real y adquirir una comprensión profunda de las dinámicas organizacionales. Al estar vinculado a la empresa, el estudiante tiene la posibilidad de interactuar con colegas, supervisores y clientes, lo que le permite desarrollar habilidades de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo. Además, al ser parte integral de la empresa, el estudiante puede participar en proyectos significativos y contribuir con ideas frescas y perspectivas innovadoras, lo que enriquece su experiencia y le brinda la oportunidad de aplicar su conocimiento teórico en situaciones prácticas del mundo real. Esta inmersión en la cultura empresarial también le proporciona al estudiante una visión más completa de las expectativas y demandas del mercado laboral, lo que facilita su transición de estudiante a profesional.

Por otro lado, la importancia para la empresa de contar con un colaborador que no solo cumpla con las funciones estipuladas, sino que también realice otras con el fin de aportar mejoras, radica en el potencial para el crecimiento y la innovación empresarial. Al fomentar una cultura de colaboración y participación activa, la empresa puede aprovechar al máximo el talento y la creatividad de sus empleados, impulsando así la productividad y la competitividad. Los colaboradores que están dispuestos a asumir responsabilidades adicionales y proponer ideas

innovadoras pueden ayudar a identificar oportunidades de mejora y desarrollar soluciones efectivas para desafíos empresariales. Además, al brindar a los empleados la libertad y el apoyo para explorar nuevas iniciativas, la empresa puede fomentar un sentido de compromiso y pertenencia, lo que a su vez contribuye a la retención del talento y al desarrollo de una cultura organizacional sólida y dinámica.

Objetivo General:

Implementar un sistema de gestión de calidad eficiente y moderno en la empresa MC Meraky SAS, mediante la migración al nuevo software, con el fin de optimizar los procesos internos, mejorar la eficacia operativa y cumplir con los estándares de calidad exigidos por la normativa vigente.

Objetivos Específicos

Implementar un proceso eficiente de ingreso de facturas al sistema, garantizando la precisión y actualización oportuna de todas las transacciones financieras de la empresa, con el fin de mejorar la gestión contable y minimizar errores en los registros.

Optimizar el proceso de facturación en el punto físico de la droguería, asegurando una atención al cliente ágil y precisa, lo que permitirá mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la integridad financiera de la empresa.

Desarrollar e implementar una estrategia efectiva en redes sociales para impulsar las ventas y educar a la comunidad sobre diferentes aspectos de la salud, aumentando así la visibilidad y la participación en línea de MC Meraky.

Mejorar la gestión documental relacionada con los informes contables mensuales, garantizando la completitud, precisión y presentación oportuna de la información requerida para la toma de decisiones empresariales informadas.

Coordinar la migración del software Gecofi al sistema Siigo de manera efectiva, garantizando una transición sin problemas y minimizando interrupciones en las operaciones diarias de la droguería, con el objetivo de cumplir con la normatividad de factura electrónica POS y mejorar la eficiencia en el proceso de abastecimiento e inventario.

Informe Ejecutivo

La presente intervención empresarial se llevó a cabo en MC Meraky SAS, una empresa dedicada al sector de la salud, transporte y la administración, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la efectividad de sus operaciones comerciales. Para lograr este propósito, se establecieron objetivos específicos que se basaron en la implementación del software Siigo y el desarrollo de estrategias de redes sociales.

La implementación del software Siigo representó un hito importante en el proceso de modernización y optimización de la gestión contable y financiera de MC Meraky SAS. Este sistema ofrece una amplia gama de herramientas y funcionalidades diseñadas para facilitar el registro, seguimiento y análisis de las transacciones comerciales de la empresa. Con la migración al nuevo sistema, se esperaba mejorar la precisión y la integridad de los datos contables, así como agilizar los procesos de facturación y registro de ingresos y gastos.

Durante el proceso de implementación, la practicante recibió alrededor de 5 capacitaciones virtuales, cada una centrada en aspectos específicos del software. Estas capacitaciones abarcaron desde la familiarización con la interfaz del sistema hasta la realización

de tareas prácticas como la creación de artículos y el registro de saldos iniciales. La información adquirida se aplicó de manera gradual a medida que se completaban las sesiones de capacitación, lo que permitió una transición fluida y efectiva al nuevo sistema.

Una vez implementado el software Siigo, se observaron mejoras significativas en la eficiencia y la precisión de los procesos contables y financieros de la empresa. Los márgenes de error se redujeron considerablemente, lo que se tradujo en una mayor confiabilidad de los datos y una menor probabilidad de discrepancias en los registros contables. Además, el personal administrativo y la contadora se beneficiaron de la capacidad del sistema para generar informes detallados y análisis financieros en tiempo real, lo que les permitió tomar decisiones informadas y estratégicas para el negocio.

La adecuación del proceso de abastecimiento e inventario al nuevo sistema de gestión de calidad representó un desafío importante para la empresa, pero también una oportunidad para mejorar la eficiencia y la efectividad de estas operaciones clave. Con la migración al software Siigo, se buscaba optimizar el seguimiento y control de los productos en existencia, así como facilitar la gestión de proveedores y pedidos.

Para lograr este objetivo, la practicante llevó a cabo una revisión exhaustiva del proceso actual de abastecimiento e inventario en la droguería. Esto implicó analizar los flujos de trabajo existentes, identificar áreas de mejora y evaluar la eficiencia y efectividad del proceso en su conjunto. Se identificaron puntos críticos y oportunidades de optimización que servirían como base para la adecuación al nuevo sistema de gestión.

Una vez identificadas las áreas de mejora, la practicante trabajó en la personalización del software Siigo según las necesidades específicas de la droguería. Esto incluyó la configuración de parámetros y la definición de flujos de trabajo que garantizaran un seguimiento preciso de los productos desde su recepción hasta su venta. Se establecieron procedimientos claros y protocolos de actuación para estandarizar y optimizar el proceso de abastecimiento e inventario.

La migración del software Gecofi a Siigo representó un paso importante en el proceso de modernización y mejora continua de MC Meraky SAS. Con el nuevo sistema en su lugar, la empresa está mejor equipada para enfrentar los desafíos del mercado y satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes. La adecuación del proceso de abastecimiento e inventario al nuevo sistema de gestión de calidad sentó las bases para una operación más eficiente, transparente y orientada al cliente.

El objetivo de cumplir con la normatividad de factura electrónica POS era fundamental para garantizar la conformidad legal de la empresa y evitar posibles sanciones o multas. Con la implementación del nuevo sistema Siigo, se buscaba asegurar que la generación de facturas electrónicas cumpliera con los requisitos legales establecidos por las autoridades fiscales.

Para cumplir con este objetivo, la practicante se aseguró de que el nuevo sistema Siigo estuviera configurado correctamente para generar facturas electrónicas de acuerdo con los estándares legales. Se realizaron ajustes y configuraciones adicionales según sea necesario para garantizar el cumplimiento normativo y la precisión en la emisión de facturas.

Una vez implementado el nuevo sistema, la practicante asumió la responsabilidad de monitorear su desempeño y realizar ajustes según fuera necesario. Se estableció un proceso de

monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del sistema y asegurar su conformidad con la normatividad vigente. Se implementaron medidas correctivas y mejoras adicionales según fuera necesario para garantizar el cumplimiento continuo de la normatividad de factura electrónica POS.

El cumplimiento de la normatividad de factura electrónica POS representa un aspecto crítico de la gestión contable y financiera de MC Meraky SAS. Con el nuevo sistema Siigo en su lugar y un proceso de monitoreo continuo en marcha, la empresa puede estar segura de que está operando dentro de los límites legales y cumpliendo con todas las regulaciones fiscales pertinentes. Esto garantiza la integridad y la confiabilidad de las transacciones comerciales de la empresa, así como su reputación y credibilidad en el mercado.

El objetivo de desarrollar estrategias en redes sociales fue fundamental para fortalecer la presencia en línea de MC Meraky SAS y llegar a una audiencia más amplia. Con un enfoque en la educación sobre salud y bienestar, la empresa buscaba no solo promover sus productos y servicios, sino también ofrecer valor agregado a la comunidad a través de contenido relevante y útil.

La primera estrategia se basó en la identificación de una necesidad existente en la comunidad: la falta de conocimiento sobre el uso adecuado de medicamentos, vitaminas y plantas medicinales. Para abordar esta necesidad, se crearon y publicaron videos educativos en las redes sociales de la empresa, que abordaban temas específicos relacionados con la salud y el bienestar. Estos videos fueron presentados por la regente de la droguería, quien compartió información práctica y consejos útiles para el público.

La segunda estrategia se centró en aprovechar la base de clientes existente para aumentar la visibilidad de la empresa en las redes sociales. Se organizó una rifa en la que los clientes tenían la oportunidad de participar compartiendo una publicación en sus propios perfiles y agregando a la empresa en WhatsApp. Esta estrategia no solo generó un mayor alcance y participación en las redes sociales, sino que también incentivó la interacción con la marca y fomentó la lealtad del cliente.

Por último, la tercera estrategia se enfocó en llegar a una audiencia más amplia a través de un programa radial comunitario. Reconociendo que muchas personas en la zona rural no tenían acceso a internet, se buscó una alternativa para garantizar que la información sobre salud y bienestar llegara a todos los sectores de la comunidad. El programa radial permitió difundir información educativa y promover los productos y servicios de la empresa de manera más inclusiva y accesible.

Estas estrategias en redes sociales no solo contribuyeron a aumentar las ventas y la visibilidad de MC Meraky SAS, sino que también cumplieron con su objetivo de educar y empoderar a la comunidad en temas relacionados con la salud y el bienestar.

Aportes a mi Formación Personal

Durante mi práctica en el Metro de Medellín y mi intervención en MC Meraky, experimenté un crecimiento personal significativo. Al sumergirme en un entorno laboral diverso y dinámico en el Metro, aprendí a trabajar de manera efectiva en equipo y a adaptarme rápidamente a diferentes situaciones y desafíos. La interacción con colegas de diferentes niveles jerárquicos y culturas me enseñó la importancia de la empatía y la comunicación efectiva en la resolución de problemas. Descubrí que la capacidad de colaborar

y comprender las perspectivas de los demás es fundamental para mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

La intervención empresarial en MC Meraky también tuvo un impacto significativo en mi formación personal. Al sumergirme en el mundo empresarial y trabajar en una droguería, desarrollé una mayor conciencia sobre la importancia de la salud y el bienestar en la comunidad. A través de mi participación en actividades de educación y promoción de la salud, como la realización de videos educativos sobre el uso de medicamentos y plantas medicinales, adquirí un mayor conocimiento sobre estos temas y me convertí en una defensora del cuidado personal y la prevención de enfermedades. Esta experiencia me sensibilizó aún más sobre la importancia de adoptar hábitos de vida saludables y promoverlos en mi entorno.

Además, trabajar en MC Meraky me brindó la oportunidad de interactuar con personas de diferentes trasfondos y edades, lo que enriqueció mi perspectiva sobre la diversidad y la inclusión. Al atender las necesidades de los clientes y proporcionarles información relevante sobre productos y servicios, desarrollé habilidades de empatía y compasión, lo que fortaleció mi capacidad para relacionarme con los demás y entender sus necesidades. Esta experiencia me ayudó a cultivar relaciones interpersonales sólidas y a valorar la importancia de la atención y el apoyo mutuo en la comunidad.

Aportes a mi Formación Profesional

La práctica realizada en el Metro de Medellín también aportó significativamente a mi formación profesional. Al trabajar en un entorno tan dinámico y diverso como el Metro, pude

desarrollar habilidades claves para mi carrera futura. Esta práctica, me brindó la oportunidad de trabajar en un entorno altamente colaborativo y orientado al servicio al cliente. Al interactuar con diferentes equipos y departamentos dentro de la organización, desarrollé habilidades de comunicación efectiva y trabajo en equipo, lo que me permitió colaborar de manera eficiente para alcanzar objetivos comunes. Esta experiencia me proporcionó una comprensión más profunda de la importancia del trabajo en equipo y la coordinación interdepartamental en entornos empresariales complejos.

Otro aspecto importante de mi formación profesional durante la práctica en el Metro de Medellín fue el desarrollo de habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones. En un entorno operativo tan dinámico como el Metro, surgieron constantemente desafíos y situaciones imprevistas que requerían respuestas rápidas y eficientes. A través de la resolución de estos problemas en tiempo real y la toma de decisiones informadas, pude fortalecer mi capacidad para enfrentar desafíos empresariales complejos y encontrar soluciones prácticas y efectivas.

Por otro lado, la intervención empresarial en MC Meraky también proporcionó valiosos aportes a mi formación profesional. En primer lugar, tuve la oportunidad de desarrollar habilidades administrativas y contables clave al desempeñar el papel de auxiliar administrativo. A través de actividades como el ingreso de facturas al sistema, la facturación en el punto físico y el apoyo en la documentación financiera, pude mejorar mi capacidad para trabajar con precisión y eficiencia en entornos empresariales.

Además, la experiencia en MC Meraky me permitió adquirir conocimientos prácticos sobre el uso de herramientas de gestión empresarial, como el software Siigo. Al participar en

la migración del sistema Gecofi a Siigo y recibir capacitación para su uso, pude desarrollar habilidades técnicas que son altamente valoradas en el mercado laboral actual. Esta experiencia me proporcionó una comprensión más profunda de la importancia de la tecnología en la gestión empresarial y me permitió adquirir habilidades transferibles que son relevantes para una variedad de roles profesionales.

Además, esta intervención me brindó la oportunidad de mejorar mis habilidades de comunicación y trabajo en equipo al interactuar con colegas y clientes en diferentes contextos. Al participar en la gestión de redes sociales y la promoción de productos de salud, desarrollé habilidades para comunicar mensajes efectivos y persuasivos a través de plataformas digitales; también al colaborar con otros miembros del equipo en proyectos y tareas diarias, fortalecí mi capacidad para trabajar de manera colaborativa y eficiente en entornos empresariales.

Conclusiones

- **Del contenido del informe:** La recopilación de información obtenida en los diferentes ámbitos tanto de la intervención empresarial como las prácticas en el Metro de Medellín ha sido fundamental para comprender la complejidad y las dinámicas de funcionamiento de las organizaciones en el mundo real. Estos datos han proporcionado una visión completa y detallada de los procesos administrativos, financieros y de marketing, permitiendo identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento para ambas empresas.
- **De la experiencia vivida en la empresa de las prácticas (Metro de Medellín):** La experiencia en el Metro de Medellín me brindó una visión profunda del

funcionamiento interno de una organización de gran envergadura y la oportunidad de aplicar mis conocimientos teóricos en un entorno empresarial real. A través de esta experiencia, pude adquirir habilidades de trabajo en equipo, comunicación y resolución de problemas, fundamentales para mi desarrollo profesional.

- **De la intervención empresarial (MC Meraky):** La intervención empresarial en MC Meraky proporcionó una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula a situaciones reales del mundo laboral, lo que me permitió comprender mejor los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en el entorno empresarial actual. Se resalta además el hecho que mis ideas de mejora fueran tenidas en cuenta y que estas dieran unos resultados increíbles como lo fue:

La implementación del software Siigo que ha demostrado ser una decisión estratégica acertada, ya que ha contribuido significativamente a la optimización de los procesos administrativos y financieros de la empresa, reduciendo los márgenes de error y mejorando la eficiencia operativa.

La estrategia de marketing digital implementada en la empresa, centrada en la educación sobre salud a través de redes sociales y programas radiales, ha resultado efectiva para aumentar la visibilidad de la marca y fortalecer el vínculo con la comunidad, generando un impacto positivo en las ventas y la imagen de la empresa.

- **De la formación académica recibida en la universidad:** La formación académica recibida en la universidad proporcionó las herramientas necesarias para tener un buen desempeño como aprendiz en MC Meraky y en el Metro de Medellín. La combinación de conocimientos teóricos y prácticos en áreas como administración, contabilidad y gestión de proyectos me preparó para enfrentar los desafíos del mundo laboral con confianza y profesionalismo.
- **Sobre la orientación recibida por el docente asesor:** La orientación y el apoyo recibidos por parte del docente asesor fueron fundamentales para mi éxito en las prácticas empresariales, ya que siempre estuvo disponible para brindar orientación, consejos y retroalimentación constructiva, lo que me ayudó a enfrentar los desafíos y aprovechar al máximo la experiencia de aprendizaje en ambas organizaciones.

Recomendaciones

Agencia de Práctica

Establecer Programas Estructurados y Enfocados en el Desarrollo Integral del Estudiante: es fundamental que la agencia de práctica desarrolle programas bien estructurados que incluyan una combinación equilibrada de tareas prácticas, formación teórica y desarrollo de habilidades blandas. Estos programas deben tener objetivos claros y medibles, y deben ser diseñados para proporcionar a los estudiantes una experiencia integral que les permita aplicar sus conocimientos

académicos mientras desarrollan habilidades profesionales. Además, es importante que la agencia fomente un ambiente de aprendizaje continuo y de retroalimentación constructiva.

Asesor de Práctica

Proporcionar Orientación y Apoyo Continuo: el asesor de práctica debe desempeñar un papel activo en la orientación y apoyo al estudiante durante toda la duración de la práctica. Esto incluye programar reuniones regulares para discutir el progreso del estudiante, proporcionar retroalimentación constructiva y ayudar a resolver cualquier problema que pueda surgir. Además, el asesor debe actuar como mentor, guiando al estudiante en el desarrollo de su carrera y ayudándolo a establecer objetivos profesionales claros y alcanzables.

Líder de Proceso en la Empresa

Facilitar la Integración y la Participación Activa del Estudiante en Proyectos Reales: el líder de proceso debe asegurarse de que el estudiante se sienta integrado en el equipo y tenga la oportunidad de participar activamente en proyectos reales. Esto incluye asignar tareas relevantes y significativas que desafíen al estudiante y le permitan aplicar sus conocimientos. Además, es importante que el líder de proceso proporcione el apoyo y los recursos necesarios para que el estudiante pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva y se sienta valorado como miembro del equipo.

Universidad y la Coordinación de Prácticas

Fomentar la Colaboración y la Comunicación Continua entre Todos los Actores Involucrados: la universidad y la coordinación de prácticas deben fomentar una colaboración y

comunicación continua entre los estudiantes, los asesores, los líderes de proceso y las agencias de práctica. Esto puede lograrse a través de la creación de plataformas de comunicación efectivas, la organización de reuniones periódicas y la implementación de sistemas de seguimiento del progreso de los estudiantes. Además, es crucial que la universidad proporcione recursos y apoyo adicional a los estudiantes para ayudarlos a superar cualquier desafío que puedan enfrentar durante su práctica.

Webgrafía

Historia del Metro de Medellín. (n.d.). <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/historia/>

Direccionamiento estratégico. (n.d.). <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/direccionamiento-estrategico/>

Relacionamiento con la comunidad. (n.d.). https://www.metrodemedellin.gov.co/cultura-metro/relacionamiento-con-la-comunidad/?hs_preview=WqETznOG-145687407978

Multisectorial. (n.d.). <https://www.dian.gov.co/impuestos/Formalizacion-Tributaria/Paginas/Multisectorial.aspx>

Haardrad, G. (n.d.). *Comportamiento organizacional - Luthans, Fred (TRADUCIDO POR GOOGLE)*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/421412903/Comportamiento-Organizacional-Luthans-Fred-TRADUCIDO-POR-GOOGLE>

Peverelli, M. (2017). *Administracion de Operaciones - Krajewski*. *www.academia.edu*. https://www.academia.edu/33471150/Administracion_de_Operaciones_Krajewski

Chopra, S., & Peter, M. (2008). *Administración de la cadena de suministro*. Pearson educación.

Vargas, S. A. V. (2018). *La administración de lo urgente y lo importante en la empresa moderna*. *Revista Hojas y Hablas*, (15), 133-142.

Imágenes

Imagen 1: Colombiano, E. (2020, November 30). La construcción del metro de Medellín en imágenes | El Colombiano. *www.elcolombiano.com*.

<https://www.elcolombiano.com/multimedia/imagenes/construccion-del-metro-de-medellin-en-imagenes-OD14171069>

Imagen 2: *Sistema integrado*. (n.d.).

<https://www.metrodemedellin.gov.co/usuarios/sistema-integrado/#mapas>

Imagen 3, 4, 5, 6 : *Direccionamiento estratégico*. (n.d.).

<https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/direccionamiento-estrategico/>

Imagen 7 y 8: *Metro de Medellín: transporte, servicios y cultura en Medellín*. (n.d.).

<https://www.metrodemedellin.gov.co/>

Imagen 9 a la Imagen 16: *Fuente propia*