

Informe de Práctica

Servioptica S.A.S.

Por:

Jorge Alfredo Pérez Díaz

Asesor(a):

Yasmín Alexandra Vásquez Suarez

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Mercadeo Internacional

Medellín

2023

Glosario:

- **Oftalmología:** es la especialidad médica que estudia las enfermedades de los ojos y su tratamiento, incluyendo el globo ocular, su musculatura, el sistema lagrimal y los párpados.
- **Check list:** Los listados de control, listados de chequeo, check list u hojas de verificación, siendo formatos generados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de un listado de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática.
- **Requisición:** Una requisición es la solicitud que incluye el usuario en el sistema para solicitar la contratación de servicios o la adquisición de equipos, materiales de almacén o materiales de consumo.
- **Declaración de importación:** Es el documento que ampara las operaciones de importación al Territorio Aduanero Nacional desde zona franca permanente y permanente especial.
- **Declaración Andina de valor:** es un documento soporte de la declaración en aduana de las mercancías importadas. Debe contener la información referida a los elementos de hecho y circunstancias relativos a la transacción comercial de las mercancías importadas, que han determinado el valor en aduana declarado.

Resumen Ejecutivo:

La empresa Servióptica S.A.S, EssilorLuxxotica, multinacional cuya fundación fue en 1982, es un Laboratorio Oftálmico, que lleva más de treinta y cinco años en el mercado colombiano, con el portafolio más completo de soluciones visuales en el país, cuenta con la última maquinaria disponible en el mundo, permitiendo asegurar los mejores productos, con la calidad que requieren sus ojos. Maneja tres líneas de negocios estratégicas las cuales son:

-Lentes Oftálmicos

-Lentes de Contacto

-Monturas

Están comprometidos en mejorar la vida de las personas por medio de una mejor visión. brinda las mejores opciones al mercado de lentes y monturas.

Provee a las mejores tiendas oftalmológicas del país en vista de contar con laboratorios propios de gran calidad que permiten suplir las necesidades del mercado además de contar con gigantes aliados extranjeros. Sus planes de expansión son gigantes tanto así que ya tiene sedes en más del 50% del país. Veremos plasmada su información más importante además de su rol comercial y actividades. Servióptica ofrece productos de las marcas más importantes de la industria óptica a nivel mundial, elaborados con la más alta tecnología, logrando tener procesos y productos únicos en el país, e incluso exclusivos en Latinoamérica. En su constante evolución y en procura de ofrecer productos de calidad, obtuvo la certificación ISO 9001:2008, y trabaja con un espíritu inquebrantable por ofrecer los mejores lentes para pacientes visualmente exigentes.

En pro de ser contratante de aprendices o practicantes universitarios esta empresa brinda todas las garantías y recursos para que el pasante pueda aprender y demostrar sus capacidades en el área al cual se ha presentado o ha sido requerido.

El área de comercio exterior es de fundamental importancia dentro de los roles de la empresa, es de allí donde se garantiza la materia prima que se importa para así poder tener con que realizar el producto además de toda su logística para ser repartida en las tiendas. Es un grupo conformado de grandes profesionales y tal como se plasma en el organigrama es una empresa con canales muy bien distribuidos para que todo fluya y se pueda realizar.

En resumen, la empresa Servióptica S.A.S, EssilorLuxxotica, proporciona condiciones laborales de muy alto nivel, inclusión y metas de éxito claras. Busca así mismo recibir y pulir profesionales para elevar sus estándares de calidad y además analizar su impacto social y económico, identificar resultados y lecciones aprendidas, y mejorar la gestión de los proyectos.

Contenido

Contenido

| | |
|---|----|
| Glosario: | 2 |
| Resumen Ejecutivo: | 3 |
| Contenido | 5 |
| Lista De Tablas..... | 7 |
| Tabla de ilustraciones | 8 |
| Introducción..... | 9 |
| 1. Antecedentes | 10 |
| 2. Empresa Objeto de la Práctica | 11 |
| 2.1 Objeto Social | 11 |
| 2.2 Misión..... | 11 |
| 2.3 Visión | 11 |
| 2.4 Valores Corporativos: poner la definición de cada uno..... | 11 |
| 2.5 Objetivos Estratégicos- colocar el objetivo completo | 12 |
| 2.6 Rol Comercial..... | 13 |
| 3. Agencia Objeto de la Práctica | 14 |
| 3.1 Cargo Desempeñado..... | 14 |
| 3.2 Perfil del Cargo..... | 14 |
| 3.3 Objetivo del Cargo..... | 15 |
| 3.4 Funciones a Realizar..... | 16 |
| 3.5 Relación con otros Cargos | 16 |
| 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo | 17 |
| 3.7 Condiciones de Trabajo | 17 |
| 3.8 Entrenamiento..... | 18 |
| 3.9 Competencias | 18 |
| 3.10 Responsabilidades | 18 |
| 3.11 Deberes | 19 |
| 3.12 Riesgos del Cargo (ante sanciones, aprehensiones, etc.)..... | 20 |
| 4. Características de la Práctica..... | 21 |
| 4.1 Justificación: | 21 |
| 4.2 Objetivo General: | 23 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Objetivos Específicos: | 23 |
| 5. Informe Ejecutivo: | 24 |
| 6. Aportes a mi Formación Personal | 26 |
| 7. Aportes a mi Formación Profesional..... | 26 |
| 8. Plan o actitud de mejora..... | 28 |
| 8.1 Objetivo general | 30 |
| 8.2 Objetivos específicos | 30 |
| 10. Recomendaciones..... | 33 |
| 11. Referencias..... | 34 |
| 12. Anexos | 35 |

Lista De Tablas

Tabla 1. Perfil del Cargo. 10

Tabla 2. Funciones a Realizar. 11

Tabla 3. Responsabilidades. 13

Tabla de ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 funciones por àrea | 14 |
| Ilustración 2 logotipo de la empresa | 14 |
| Ilustración 3 organigrama institucional | 16 |

Introducción

La presente introducción tiene como objetivo proporcionar al lector una visión general del proceso desarrollado en la práctica profesional de los negocios internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó; siguiendo las normas de presentación de trabajos de grado. En este contexto, se destacará la importancia del desarrollo de la práctica y se describirá de manera concisa y explícita cómo se llevó a cabo, cómo quedó organizado el proyecto y por qué fue relevante tanto para la empresa como para el estudiante.

Este proceso consistió en brindar apoyo a la empresa Servioptica S.A.S. como practicante de la carrera de Negocios internacionales, la cual inició con un proceso de contratación exitoso y posteriormente un periodo de entrenamiento para el acondicionamiento del aprendiz en la compañía. Los objetivos trazados compuestos por uno general y varios específicos permitieron crear un norte desde el día 1 y de forma organizada para llevar a cabo las labores.

La práctica fue desarrollada de forma presencial en el municipio de La estrella y múltiples herramientas fueron vitales para poder calificarla de la mejor forma y medir el rendimiento del aprendiz, la observación directa por parte de gerentes, administradores y analistas del equipo de comercio exterior permitieron llevar a cabo la completa evaluación del practicante.

Este proyecto permite conocer la información tanto de la empresa como del practicante en mención y sus funciones y deberes dentro de la compañía. Cada momento y cada función en el área de comercio exterior donde desarrollo habilidades

como lectura de documentos de entidades, documentos tributarios, seguimiento de importaciones y exportaciones, manejo de archivos y la observación de los procesos que allí en planta se hacían lograron arrojar resultados de un buen análisis donde se observó un trabajo mancomunado y recíproco que fue posible ante la preparación y las directrices trazadas desde el primer momento.

La importancia de preparar un proyecto como este permite retroalimentar a todas las partes como en este caso lo fueron la Universidad Católica Luis Amigó, la empresa Servioptica S.A.S y el practicante; dando un sinónimo de seriedad y sobre todo demostrando un proceso organizado. Esta propuesta o dinámica es de suma importancia pues vemos reflejada la información inicialmente de la empresa y su constitución, pero así mismo los objetivos trazados y cómo fue su desenvolvimiento con el pasar de los días. Así mismo con los resultados obtenidos se podrá realizar un análisis tanto para la empresa en cuanto al nivel de calidad que está contratando para dichas labores y lo necesario de este cargo como para la institución al medir el nivel del estudiante y así mismo para el aprendiz generar competencias para el mundo laboral de su profesión.

1. Antecedentes

Servioptica es una compañía que comenzó como una empresa familiar, organizada como un Laboratorio oftálmico. Desde su comienzo en 1982, se fortaleció como una opción ágil y de alta calidad para la elaboración de soluciones visuales para los pacientes de Bogotá. En la actualidad es reconocida como referente de calidad y alta tecnología por las ópticas, Optómetras y Oftalmólogos del país.

2. Empresa Objeto de la Práctica

Formar al practicante en un medio laboral que le permita desarrollar sus capacidades profesionales desde el área de comercio exterior de la empresa Servioptica, respondiendo a las necesidades y exigencias que demanda la práctica.

2.1 Objeto Social

Servioptica es un Laboratorio Oftálmico, que lleva más de treinta y cinco años en el mercado colombiano, con el portafolio más completo de soluciones visuales en el país, contando con la última maquinaria disponible en el mundo, permitiendo asegurar los mejores productos, con la calidad que requieren sus ojos.

2.2 Misión

Transformamos la vida de las personas por medio de soluciones visuales alta calidad y tecnología, para un mundo mejor.

2.3 Visión

Lograr que en Colombia, en el 2025 el 75% de las personas que necesitan una solución visual la tengan.

2.4 Valores Corporativos: poner la definición de cada uno

Responsabilidad:

Dar cuenta de los actos de manera inteligente y libre, asumir las consecuencias y obtener resultados eficaces. El compromiso que se adquiere con nuestros clientes.

Respeto: Aquella consideración a lo que se está haciendo para brindar un trato y servicio digno y de manera tolerante.

Voluntad: El deseo y la intención para las personas que hacen parte de la organización y quienes requieran nuestros productos.

Empatía: Ponerse en los pies del otro y trabajar mancomunadamente y comprender y compartir los sentires de todos los miembros.

2.5 Objetivos Estratégicos

Social: Resolver las necesidades visuales de los colombianos que más lo necesiten, garantizar la inclusión de personas con discapacidad y ser una empresa ambientalmente responsable.

Clientes: Mejorar la experiencia del cliente, garantizando niveles de satisfacción orientados hacia la excelencia para aumentar la preferencia en el mercado.

Proceso: Socializar y cumplir la promesa de valor, disminuir el producto no confiable y daños, crecer en ventas con relación al producto anterior, contribuir a la profesionalización del canal y así ofrecer las mejores opciones para los usuarios finales.

Capital Estratégico: Mejorar el clima organizacional, asegurar el talento humano y los líderes idóneos para el logro de los objetivos, fortalecer la cultura corporativa.

En Servióptica se considera que también se deben alcanzar objetivos de crecimiento en cuanto a participación de mercado además de buscar su sostenibilidad financiera y brindar información cuando este sea solicitado, lo cual brinda una información confiable acerca de los estados contables de la empresa. Determinando los estados financieros de la misma.

2.6 Rol Comercial

En Servióptica S.A.S. cada día se avanza más por ser los pioneros en el país y junto con la asociación con EssilorLuxxotica ser pioneros en el mundo en cuanto a la visión de las personas y los instrumentos y aparatos de optometría que se requieren. En cuanto a lo mencionado, maneja tres líneas de negocios estratégicas las cuales son:

- Lentes Oftálmicos
- Lentes de Contacto
- Monturas de sol y Oftálmicas

Así mismo también es empresa importadora para las ópticas y/o empresas de salud visual del país que requieren instrumentos para exámenes de sus pacientes o maquinas específicas del sector.

Se ofrece una experiencia y servicio completo a los clientes donde se garantiza un trabajo calidad desde el momento de recepción de su pedido u orden de compra.

Un poco explicado su proceso así:

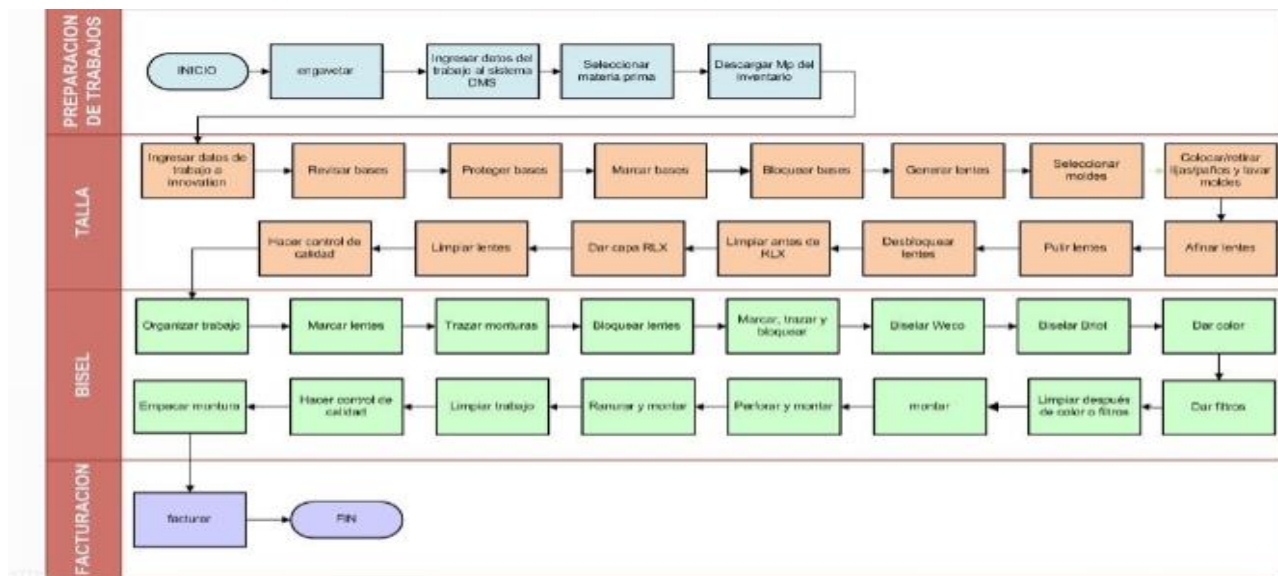


Ilustración 1 funciones por área

3. Agencia Objeto de la Práctica

SERVIOPTICA S.A.S



Ilustración 2 logotipo de la empresa

3.1 Cargo Desempeñado

Practicante profesional

3.2 Perfil del Cargo

| | |
|--|-----------------------------------|
| Aprendiz: (Técnico, Tecnólogo Profesional | o Profesional en formación |
|--|-----------------------------------|

| | |
|--------------------------------|---|
| Programa Requerido: | Administrativo |
| Entidad: | Servioptica S.A.S. |
| Área de desempeño: | Comercio exterior |
| Competencias del cargo | <p>Competencia en la segunda lengua (inglés)</p> <p>Manejo de herramientas ofimáticas como Excel y Word.</p> <p>Habilidades comunicativas.</p> <p>Manejo de habilidades de negociación con proveedores.</p> <p>Manejo de términos de comercio exterior.</p> |

3.3 Objetivo del Cargo

Ejecutar labores o tareas que permitan apoyar a la empresa en el área de comercio exterior y logística para un rendimiento óptimo. Contribuir al equipo laboral con múltiples actividades como lo son las importaciones y exportaciones de la empresa, documentos tributarios, manejo de archivos y bases de datos, además de dar soporte y estar al tanto de sus medios de transporte.

3.4 Funciones a Realizar

| |
|--|
| Ingreso de compras nacionales e internacionales. |
| Ingreso de Check list con toda la información de las importaciones |
| Verificación de las DIM y documentos tributarios |
| Actualización de archivos maestros y documentación del área Comex |
| Llenar e ingresar las packing list |

3.5 Relación con otros Cargos

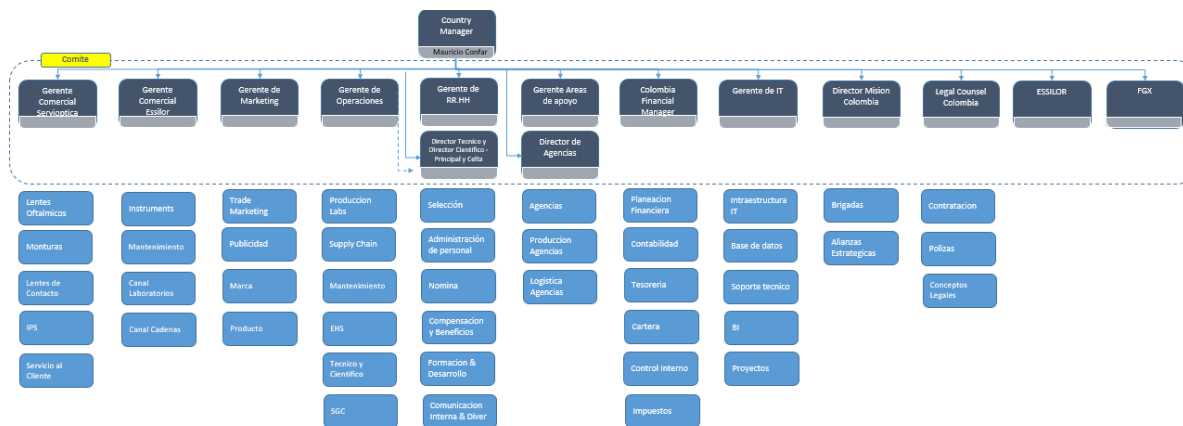


Ilustración 3 organigrama institucional

En la organización tenemos un área de gerencia técnica, supply chain que guía los procesos de la empresa y dentro de la cual se encuentra la rama a la cual pertenezco que es el equipo de comercio exterior.

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Las herramientas de trabajo son las siguientes:

- Escritorio
- Computador portátil
- Libreta de apuntes
- Diadema de sonido
- Aplicaciones
- Material de oficina

3.7 Condiciones de Trabajo

La empresa Servioptica S.A.S. con su sede principal en Bogotá cuenta con unas condiciones para el desarrollo de mis actividades prácticas en el municipio de La estrella, Antioquía (Cr50 79 S-101) Bodega 22. Aquí se encuentra el laboratorio de lentes oftálmicos y demás áreas para la distribución de los trabajos del área metropolitana.

Para mi labor se me ha ubicado en una oficina en la zona administrativa la cual colinda con el sector de bodegas y mantenimiento.

La empresa cuenta con 3 niveles donde se desarrollan diferentes actividades los cuales son muy espaciosos y bien distribuidos para unas buenas funciones. Sus condiciones son óptimas en vista de que aparte de oficinas y partes productivas cuenta con excelentes zonas de aseo, alimentación y entretenimiento por lo cual se nota que velan por el bienestar de sus trabajadores.

3.8 Entrenamiento

El entrenamiento para mi cargo y rol como practicante a asumir dentro de la organización ha sido muy completo y consecutivo; empezó de manera muy general donde la líder de comercio exterior me explico con cada detalle lo que hace y aporta nuestra área en la empresa, precedido días después por conocer el laboratorio donde está ubicada mi oficina y como desarrollan el producto final de lentes oftálmicos desde la entrada del pedido hasta el envío final al cliente. Esta preparación continuó reuniéndome virtualmente durante aproximadamente una semana con cada uno de los integrantes del equipo de comercio exterior que son 6 donde me explicaban a profundidad las labores y el apoyo que podía brindarles.

3.9 Competencias

- Competencia en la segunda lengua (inglés)
- Manejo de herramientas ofimáticas como Excel y Word.
- Habilidades comunicativas.
- Manejo de habilidades de negociación con proveedores.
- Manejo de términos de comercio exterior.
- Cualidades de tacto para una buena diplomacia con extranjeros.

3.10 Responsabilidades

Mantener completos y ordenados los documentos del proceso de importación con los diferentes proveedores para así mismo llevar un orden en el archivo de Comex.

| |
|--|
| Realizar el ingreso de las facturas comerciales para lentes en el sistema de Advance para que la operación continúe y se tenga una base sólida para y valores claros para el área de contabilidad. |
| Llevar seguimiento de reportes al área de contabilidad de las cuentas por pagar a proveedores de insumos y repuestos. |
| Mantener informada al área principal de Bogotá de los pedidos que llegan a la sede de La estrella (sede de ubicación personal) para verificar y cerrar el proceso. |
| Realizar las descripciones mínimas de los pedidos recibidos para así tener su información actualizada y completa de elementos tan importantes como registros Invima y demás. |

3.11 Deberes

Se debe llevar un trato respetuoso con las personas que conforman el laboratorio y la empresa en general, brindar una actitud servicial.

Cumplir con las reuniones semanales del área de comercio exterior para evaluar el proceso y las novedades que se tengan.

En vista de que la mayoría de integrantes del área al cual pertenezco se encuentran en otra ciudad se debe tener una comunicación acertada y mantenernos informados del proceso para que así fluya bien todo.

Tener precaución con cada uno de los documentos que se maneja tanto de importación, como de ingresos y como de facturación.

Velar por prestar un servicio de calidad y que no se retrasen los objetivos.

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

El no acatar las normas o deberes pactados para el avance en el proceso de prácticas, tareas y apoyo que se brindará a la empresa podrá incurrir en sanciones de tipo laboral e incluso la cancelación de prácticas en caso de incurrir en faltas graves.

Se debe ser respetuoso en cuanto al horario, cumplimiento de labores y trato a los demás compañeros. Internamente se tiene normas para cumplir y de lo contrario podría acarrear aprehensiones.

En el caso de esta empresa en particular donde se manejan lentes y se tienen beneficios de tipo económico para quienes tenemos un contrato con la empresa está completamente prohibido comercializar o distribuir estos productos ya que se considera una falta grave y podría dar terminación del contrato estudiantil.

Se debe ser cuidadoso con la información y el conflicto de intereses firmado con el contrato, el tacto con los proveedores y datos erróneos ya que estos podrían retrasar las operaciones y traer problemas al equipo de comercio exterior.

Así mismo hay aprehensiones menos leves y normas en caso tal de la oficina donde se está ubicado para ejercer las practicas donde está prohibido el tener bebidas y alimentos y 3 llamados de atención por esta misma falta dan una sanción.

A pesar que no se tiene uniforme para mi cargo se debe tener cuidado en la vestimenta para que vaya acorde con la armonía y el respeto de la empresa. Pueden haber llamados de atención por esto mismo.

Se puede tener el riesgo también en el cargo de no ser cuidadoso con los equipos de dotación y esto también se considera una falta.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación:

Sin duda alguna el proceso de práctica es un proceso muy importante para culminar o proseguir con nuestros estudios donde en realidad ponemos a prueba esas habilidades y aptitudes que hemos aprendido en el instituto. Se trata de demostrar o medirse en cuanto a la preparación para el verdadero mundo laboral requerido para la carrera seleccionada.

Las prácticas profesionales son una parte fundamental de la formación académica de un estudiante y ofrecen una serie de beneficios tanto para el estudiante como para la empresa. En este ensayo, exploraremos por qué son importantes desde ambas perspectivas.

Desde la perspectiva del estudiante, las prácticas profesionales son una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula a situaciones reales de trabajo. Esta experiencia práctica permite a los estudiantes desarrollar habilidades específicas relacionadas con su campo de estudio y adquirir conocimientos profundos sobre la industria en la que desean ingresar. Además, las prácticas proporcionan la oportunidad de explorar diferentes roles y funciones dentro de una empresa, lo que ayuda a los estudiantes a refinar sus objetivos profesionales y tomar decisiones informadas sobre su carrera.

Además, las prácticas profesionales brindan a los estudiantes la oportunidad de establecer contactos en el mundo laboral y construir una red de contactos que puede ser invaluable para su futura carrera. La interacción con profesionales experimentados les permite aprender de mentores y obtener orientación sobre el desarrollo de sus habilidades. También pueden ganar referencias y recomendaciones de personas que han observado su desempeño en el entorno

laboral, lo que puede ser un activo importante en la búsqueda de empleo después de la graduación.

Por otro lado, desde la perspectiva de la empresa, las prácticas profesionales también son beneficiosas. Al ofrecer oportunidades a estudiantes, las empresas pueden identificar y reclutar talento prometedor antes de que se gradúen. Esto les permite evaluar a los estudiantes en un entorno real de trabajo y determinar si son una buena incorporación a largo plazo para la empresa. Además, los becarios pueden aportar nuevas perspectivas y conocimientos frescos a la organización, lo que puede impulsar la innovación y la creatividad.

Además, las prácticas profesionales ofrecen a las empresas una fuente de mano de obra de bajo costo para proyectos específicos o tareas temporales. Esto puede ayudar a las empresas a completar proyectos sin incurrir en costos adicionales de contratación a largo plazo. También pueden aumentar la productividad y la eficiencia al permitir que los empleados existentes se concentren en tareas más estratégicas, sabiendo que los becarios están asumiendo algunas de las responsabilidades diarias.

En conclusión, las prácticas profesionales son fundamentales tanto para los estudiantes como para las empresas. Proporcionan una valiosa experiencia laboral para los estudiantes, les ayudan a desarrollar habilidades, establecer contactos y tomar decisiones informadas sobre su carrera. Al mismo tiempo, benefician a las empresas al identificar talento temprano, aportar nuevas ideas y proporcionar apoyo en proyectos específicos. En última instancia, las prácticas profesionales son una inversión mutuamente beneficiosa en el futuro laboral de los estudiantes y el crecimiento de las empresas.

Personalmente brinda además un aprendizaje de nuevas técnicas y prácticas: En el área de comercio exterior, otorga la oportunidad de conocer nuevas técnicas y prácticas en la gestión de importar, exportar y validar documentos. Esto permitirá desarrollar habilidades valiosas para la formación como profesional en negocios internacionales.

Fomento de la responsabilidad social: Trabajar para una multinacional que vela por la visión de las personas también tiene un impacto positivo en la comunidad. Al fomentar la responsabilidad social y la cultura de cuidarnos, se contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas en la región.

Como practicante profesional de negocios internacionales en esta empresa, encuentro que se ha trabajado en un área de vital importancia para la institución: comercio exterior. A través de mi labor, he tenido la oportunidad de entender la importancia de este tipo de procesos, tanto para mi formación como para el bienestar de la empresa, la vida oftalmológica y de la comunidad en general.

4.2 Objetivo General:

- Contribuir en el área de comercio exterior de la empresa Servióptica S.A.S con todos los procesos de importaciones y movimientos nacionales que se manejan permitiéndome desarrollar habilidades de negocios internacionales como la interacción con proveedores y toda la terminología de lentes oftálmicos y de sol para así apoyar a que se preste un servicio de excelencia en Antioquía y todo el país.

4.3 Objetivos Específicos:

- Aportar mejoras al equipo de comercio exterior en las labores suministradas.

- Implementar estrategias que permitan y garanticen el buen avance del área pertinente para que el proceso sea muy cumplido.
- Aprender toda la terminología del producto estrella de la empresa y todo su proceso.
- Asegurar que el proceso de importaciones no se detenga o salte algún paso.
- Velar por tener la documentación completa para alimentar y tener al día nuestros archivos y bases de datos.

5. Informe Ejecutivo:

- **Aportar mejoras al equipo de comercio exterior en las labores suministradas**

Este objetivo consta de llegar a aportar al equipo de comercio exterior o de los negocios internacionales ideas y estrategias nuevas aprendidas en el alma mater; que impulsen a ser una persona proactiva para que las labores que se han sido encomendadas al practicante se desarrollen con gran éxito y así mismo de estos nuevos aportes puedan surgir nuevas vías para brindar agilidad a todo el proceso.

- **Implementar estrategias que permitan y garanticen el buen avance del área pertinente para que el proceso sea muy cumplido**

Es importante no quedarse únicamente con lo requerido si no mostrar autosuficiencia al momento de brindar u ofrecer estrategias bajo la identificación de necesidades en el proceso que requieran de nuevas ideas. Es importante no generar estrategias vacías y sumar con las ideas factores de avance y cumplimiento.

- **Aprender toda la terminología del producto estrella de la empresa y todo su proceso**

Para avanzar con este gran objetivo es muy importante no solo documentarse de los documentos ofrecidos por la empresa si no también realizar un trabajo de observación e inmersión en lo posible en los laboratorios para aprender toda la terminología del rol comercial de la empresa que va guiado hacia la salud visual. En un completo mundo el proceso de elaboración de lentes y así mismo todos sus insumos, repuestos y maquinas oftalmológicas.

Se aprende del trabajo en equipo al socializar con las demás personas de las diferentes áreas y procesos para el producto, la lectura también es un pilar para este objetivo y por supuesto el intercambio de comunicación con proveedores y estrategias de este sector.

- **Asegurar que el proceso de importaciones no se detenga o salte algún paso**

A pesar de que el área de Comex está compuesta por varios integrantes entre mis objetivos específicos está el poder dar aviso oportuno de alguna irregularidad en el proceso de importación para brindar una corrección al instante y que el proceso no se vaya a detener y así ocasionar retrasos o daños. Es de suma importancia que el proceso siga su conducto regular y lo más importante poder contar con todos los permisos y documentos obligatorios.

- **Velar por tener la documentación completa para alimentar y tener al día nuestros archivos y bases de datos**

Para dar cumplimiento a este objetivo es necesario contar con los programas y carpeta operacional que pueda brindar un orden muy detallado de todo lo guardado para el proceso de comercialización tanto de compras y requisiciones como de ventas y distribución.

Es de suma importancia llevar al día documentos como lo son los check list, facturas, órdenes de compra, guías, DIM, DAV, descripciones mínimas y todos los requerimientos y permisos para poder estar al día con nuestras sustancias y suministros que permiten crear el producto insignia.

6. Aportes a mi Formación Personal

Las prácticas profesionales desarrolladas en la empresa Servióptica S.A.S, EssilorLuxxotica, en el municipio de La estrella, Antioquía han creado grandes aportes personales y de enriquecimiento en particular.

Han generado aptitudes de mejora vocacionales y una adaptación de trabajo en equipo. Esta práctica en la forma que se desarrolla y los medios que ha brindado, ha permitido satisfactoriamente crear mecanismos de aceptación y gusto por la carrera. Ha brindado calidad y así mismo momentos valiosos ya que la experiencia brinda el poder estar preparados a la realidad de las necesidades empresariales para con un profesional.

En resumen, ha sido una vivencia sumamente interesante al concebir en gran magnitud la composición de una empresa a grandes escalas y valorar mucho más la salud visual al tener la oportunidad de, visualizar y aprender todo el proceso de los lentes oftálmicos, de contacto y así mismo aprender y adquirir lentes de sol de las más grandes compañías del mundo.

7. Aportes a mi Formación Profesional

Las prácticas profesionales, permiten desarrollar las habilidades que tenemos como estudiantes culminantes en este caso de la carrera de Negocios Internacionales. Para esta ocasión, las prácticas en la empresa Servióptica S.A.S, EssilorLuxxotica han permitido

ampliar de forma profesional el conocimiento en cuanto a todo lo visto en las materias cursadas; sin duda alguna cada una de las acciones requeridas han logrado fortalecer habilidades como profesional y estar preparado para el mundo laboral en cuanto al medio que se concierne.

Esta práctica guía al perfeccionamiento de conocimientos y crea una ruta para entender los desafíos en campo y como abordar de forma efectiva cada uno de los procesos para los cuales se ha formado al estudiante en satisfacción.

La práctica profesional en este sector de salud oftalmológica y distribución de estos recursos es enriquecedora en pro de aprender nuevos términos y procesos de esta industria. El ser una multinacional permite al estudiante de Negocios internacionales vivir toda una pasantía donde puede adquirir destrezas relacionándose con otros países, proveedores y el tratamiento de todos los datos requeridos. Brinda un aporte de realidad en cuanto a negociación y conocimiento de todos los documentos para unas bases sólidas.

8. Plan o actitud de mejora

Para este caso nos hemos basado directamente en el método de inmersión y observación según lo vivido en el tiempo del estudiante en sus prácticas y ha permitido detectar que procedimientos se pueden implementar para una mejora y así brindar agilidad a los procesos para que la empresa gane tiempos y sobre todo mantenga una calidad de óptimo nivel. En este informe trataremos un proceso en especial y se determinará como debe ser su proceso.

Los check list son herramientas esenciales para garantizar que los procesos se lleven a cabo de manera correcta y eficiente. En el caso del área de comercio exterior, los check list deben incluir todos los pasos necesarios para realizar las operaciones de importación y exportación, desde la solicitud del pedido hasta la entrega de los productos a los clientes. Se debe tener en cuenta que siempre debe estar actualizado con las últimas normativas y requisitos aduaneros. Para actualizar los check list, se deben realizar los siguientes pasos:

- Actualización de los check list:
- Revisar los procesos actuales de comercio exterior.
- Identificar los pasos que no están incluidos en los check list actuales.
- Actualizar los check list para que incluyan todos los pasos necesarios.
- Implementación de una herramienta de notificación

Una herramienta de notificación es una herramienta que permite informar a los usuarios sobre la llegada de productos importados. Esta herramienta puede ser una aplicación móvil, un correo electrónico o un mensaje de texto.

La implementación de una herramienta de notificación tiene los siguientes beneficios:

Permite a los usuarios estar informados sobre la llegada de los productos a tiempo.

Evita que los productos se queden en la bodega sin ser retirados.

Mejora la satisfacción de los clientes.

Para implementar una herramienta de notificación, se deben realizar los siguientes pasos:

- Identificar las necesidades de los usuarios.
- Elegir la herramienta de notificación adecuada.
- Configurar la herramienta de notificación.
- Evaluación de los resultados

Para evaluar los resultados del plan de mejora, se deben establecer indicadores clave de rendimiento (KPI). Los KPI pueden medir el tiempo de procesamiento de las operaciones de comercio exterior, el número de errores administrativos y operativos, y la satisfacción de los clientes.

El plan de mejora se implementará en las siguientes etapas:

- Etapa 1 (1 mes): Actualización de los check list.
- Etapa 2 (2 meses): Implementación de la herramienta de notificación.
- Etapa 3 (3 meses): Evaluación de los resultados.

Recursos necesarios:

Para implementar el plan de mejora, se necesitarán los siguientes recursos:

- Personal capacitado para actualizar los check list.
- Herramienta de notificación.
- Software.
- Tiempo para implementar las acciones.

8.1 Objetivo general

Mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos de comercio exterior de la empresa Servioptica S.A.S, mediante la implementación de un sistema de check list actualizado y que permita llevar un paso a paso en el momento en que cada pedido llegue a la compañía; y además la integración de una herramienta de notificación ante la llegada de productos importados.

8.2 Objetivos específicos

Reducir el tiempo de procesamiento de las operaciones de comercio exterior.

Evitar errores administrativos y operativos.

Mejorar la comunicación y la coordinación entre los departamentos involucrados en las operaciones de comercio exterior.

La implementación de este plan de mejora permitirá a la empresa de lentes mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos de comercio exterior. Esto se traducirá en una reducción del tiempo de procesamiento de las operaciones, una disminución de los errores administrativos y operativos, y una mejora de la satisfacción de los clientes.

9. Conclusiones

Las prácticas realizadas en una empresa Servioptica S.A.S. me han proporcionado una experiencia valiosa y enriquecedora que merece destacarse en las conclusiones de este proyecto. Aquí hay algunas conclusiones clave para destacar:

- **Adquisición de Conocimientos:** Durante mi tiempo en la empresa Servioptica S.A.S, he tenido la oportunidad de aprender y comprender profundamente los procedimientos, tecnologías y protocolos relacionados con la atención oftalmológica. Esto ha enriquecido mi base de conocimientos en el campo de la oftalmología de manera significativa.
- **Aplicación Práctica:** Las prácticas me han permitido aplicar los conceptos teóricos aprendidos en el aula en situaciones reales. He tenido la oportunidad de interactuar con pacientes, participar en exámenes oftalmológicos y colaborar en el diagnóstico y tratamiento de diversas condiciones oftalmológicas.
- **La empresa le ha permitido al practicante trabajar en un ambiente cómodo y agradable,** teniendo a disposición todas las herramientas que le permiten hacer sus actividades, además de contar un grupo de personas que le apoyan en su labor, para alcanzar los objetivos del área.

- **Desarrollo de Habilidades:** He mejorado mis habilidades técnicas, como el manejo de documentación importante, la comprensión de la salud visual y la utilización de equipos especializados. Estas habilidades son esenciales para proporcionar una atención de calidad.
- **Interacción con Profesionales:** Las prácticas me han brindado la oportunidad de trabajar con oftalmólogos, optometristas y personal médico experimentado. Esta interacción me ha permitido aprender de expertos en el campo y recibir orientación valiosa para mi desarrollo profesional.
- **Conciencia de la Importancia de la Atención Oftalmológica:** Durante mi tiempo en la empresa Servioptica S.A.S, he llegado a apreciar aún más la importancia de la atención oftalmológica en la vida de las personas. La salud visual es fundamental, y mi experiencia me ha ayudado a comprender el impacto positivo que la atención oftalmológica puede tener en la calidad de vida de los pacientes.
- **Contribución a la Empresa:** Durante mi periodo de prácticas, he tenido la oportunidad de colaborar en la mejora de los procesos internos de la empresa, aportando ideas para la optimización de la gestión de pacientes y la eficiencia en la clínica.
- **Desarrollo de una Red de Contactos:** He tenido la suerte de establecer relaciones profesionales con colegas y miembros del equipo de la empresa oftalmológica. Estas conexiones pueden ser valiosas en mi futura carrera y me brindan la posibilidad de seguir aprendiendo y creciendo en el campo oftalmológico.

- Se destaca la buena disposición en todo momento de la docente asesora para el proceso y además la generación paso a paso del proyecto de prácticas por lo cual permite al practicante sentirse apoyado en todo momento desde la institución y así poder brindar un trabajo de calidad y generar un informe de grandes magnitudes sobre su proceso.

En resumen, las prácticas en la empresa Servioptica S.A.S han sido una experiencia enriquecedora que ha fortalecido mi formación, ampliado mis habilidades y proporcionado una visión práctica del mundo de la oftalmología y del comercio exterior, de la globalización del mundo y de lo interesante que es el mundo de los negocios internacionales. Estoy agradecido por esta oportunidad y confío en que esta experiencia contribuirá de manera significativa a mi crecimiento profesional en el campo de los objetivos trazados.

10. Recomendaciones

- 1- Para la agencia de practica: Se recomienda a ellos seguir la buena disposición de contratos y ambiente inclusivo además de enseñanza para los practicantes que quieran pertenecer a su selecto grupo y crecer tanto profesional como personalmente.
- 2- Para el asesor: Seguir con esa buena disposición y acompañamiento al aprendiz y poder inculcarle el valor que tiene este proceso para él. Ayudar a que sea algo satisfactorio en medio de los cambios generados por el desarrollo de actividades nuevas.

- 3- Para el líder de este proceso en la empresa: Guiar el proceso de aprendizaje del practicante, permitirle que sea un proceso serio pero provechoso. Reconocerle a diario la buena labor o corregirle en el momento para así crear a un mejor profesional donde en verdad velen por que haga actividades de su carrera solicitada.
- 4- Para la universidad y coordinación de práctica: Asegurarse de brindar compañía oportuna al aprendiz para que pueda estar claro de cumplir sus objetivos con una buena orientación y también manejar con claridad lo requerido en los tiempos oportunos y no generar cargas.

11. Referencias

<https://www.servioptica.co/>

<https://www.essilorluxottica.com/en/>

<https://prezi.com/c2cvjf4pelfk/servioptica-ltda/>

Graham, B. (2003). *The Intelligent Investor*. HarperBusiness.

SMITH, A. (2005). LA RIQUEZA DE LAS NACIONES. LIBROS I-II-33 Y SELECCION DE LOS LIBROS IV Y V (1a. ed., 3a. reimp.). MADRID: Alianza.

Autores: Raquel González Blanco

Localización: Información Comercial Española, ICE: Revista de economía, ISSN 0019-977X, Nº 858, 2011.

12. Anexos