

INFORME PRACTICA PROFESIONAL

ELIZABETH ANDREA LAZARO HERNANDEZ

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BARRANCABERMEJA

2019

## Tabla de contenido

Descripción y naturaleza de la organización .....	6
Requerimientos de la organización .....	10
Plan de acción.....	12
Actividades realizadas .....	13
Logros y lecciones aprendidas .....	22
Conclusiones y recomendaciones.....	24
Lista de referencias.....	26
Anexos.....	27

## Lista de imágenes

Imagen 1. Ascensor personalizado. Cliente: Colombiana de Comercio S.A.....	7
Imagen 2. Tótem Informativo. Cliente: Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Barrancabermeja .....	8
Imagen 3. Vinilo decorativo.....	8
Imagen 4. Cliente, Distribuidora Moto Centro Suzuki. ....	8
Imagen 5. Cliente, Club Infantas.....	9
Imagen 6. Imagen actual de la oficina .....	15
Imagen 7. Mesa de corte libre de objetos innecesarios .....	16
Imagen 8. Rollos de material y plotter de impresión ubicados estratégicamente .....	16

**Lista de figuras**

Figura 1. Layout de la oficina al momento de iniciar la práctica universitaria.....	13
Figura 2. Layout actual de la oficina.....	14

## **Lista de anexos**

Anexo A. Evidencia fotográfica de actividades .....	27
---	----

## **Descripción y naturaleza de la organización**

AGP Creativos es una agencia de diseño y publicidad, creada en el año 2010, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Barrancabermeja. Su actividad principal es la creación y desarrollo de contenido publicitario. La agencia está compuesta por dos personas: un diseñador gráfico y una directora creativa. Cuentan con una trayectoria de 5 años en el mercado y sus principales habilidades son las de diseñar, crear y proyectar diversas campañas publicitarias a través de diferentes medios de comunicación existentes en la actualidad.

Dentro de los servicios complementarios que ofrece AGP Creativos se encuentra la atención especializada a cada uno de sus clientes, asesorándolo durante el proceso de diseño con la finalidad de lograr una campaña publicitaria efectiva. AGP Creativos se caracteriza por ser una agencia de diseño y publicidad de calidad, debido a que además de diseñar y crear, ofrece un portafolio amplio de servicios con el propósito de mantener a sus clientes satisfechos. Dentro de los servicios se encuentran:

- Impresión en lona, adhesivo, micro perforado entre otros.
- Laminación.
- Corte en adhesivo.
- Diseño de piezas gráficas: Vallas publicitarios, rompe tráfico.
- Diseño e impresión de piezas litográficas.
- Servicios publicitarios en general

AGP Creativos es una agencia que cuenta con recursos tecnológicos a la vanguardia y equipos de alta calidad, por medio de los cuales logran ofrecer a sus clientes paquetes publicitarios que se ajusten al presupuesto de cada uno de ellos. Cuentan con un plotter de impresión, un plotter de corte y una maquina laminadora por lo tanto no tienen que tercerizar este tipo de servicios; la agencia cubre desde la publicidad básica hasta la publicidad con más altas especificaciones y estándares de calidad lo cual genera valor agregado a la misma. Lo descrito anteriormente convierte a AGP Creativo en una de las mejores opciones en el mercado de la ciudad y sus áreas de influencia.

AGP Creativos cuenta con un grupo significativo de clientes fidelizados, los cuales se han convertido en agentes multiplicadores de los servicios que ofrece la agencia debido a que se han cumplido con los requerimientos y expectativas de los mismo. A continuación, se muestran imágenes de los trabajos realizados por la agencia.



Imagen 1. Ascensor personalizado. Cliente: Colombiana de Comercio S.A



Imagen 2. Tótem Informativo. Cliente: Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Barrancabermeja



Imagen 3. Vinilo decorativo.



Imagen 4. Cliente, Distribuidora Moto Centro Suzuki.





Imagen 5. Cliente, Club Infantas

## Requerimientos de la organización

Debido a que AGP Creativos cuenta solo con dos colaboradores y claramente el fuerte de cada uno de ellos es el diseño gráfico, se han enfocado específicamente en el área de producción, como lo es el diseño y creación de piezas y campañas publicitarias, por tanto, el área administrativa no estaba funcionando correctamente debido a que no había ninguna persona ejerciendo ese cargo.

Al carecer de una persona encargada del área, que debe estar pendiente de clientes, facturación, cobranza, inventarios, stocks de materias primas, pago a proveedores entre otras funciones, la agencia no estaba llevando un proceso administrativo de manera correcta. Para ser más clara en el tema se profundiza en su definición: “es indispensable para cualquier tipo de organización ya sea pequeña, mediana o gran empresa cumplir a cabalidad con el proceso administrativo que es la secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas y actividades establecidas en la empresa, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales” (Significados)

De acuerdo a lo expresado anteriormente, la agencia requería con urgencia de una persona para que realizara las actividades demandadas en esa área que en el caso de AGP Creativos fue **Orden en el área administrativa**. Una agencia sin control sobre lo administrativo difícilmente podría llevar un manejo adecuado de sus finanzas y sus clientes. Esta situación creaba desorden en la entrega de pedidos, incumplimiento con los proveedores y clientes, al igual que en las finanzas; el último es de mucha importancia porque pone en

juego la estabilidad de la agencia, si no se tiene claro los costos de producción no se podrá ofrecer un precio (competitivo en el mercado) y se desconocerán las utilidades, que son las que permite mantener a flote la agencia.

### **Plan de acción**

Durante la entrevista que se realizó con la directora creativa de la agencia, Kenya Cardozo, junto con la asesora de práctica, la docente Yaneska Mendoza, se planteó el siguiente plan de acción:

- Apoyar la creación de informes de seguimiento de las actividades planificadas.
- Tramitar la atención, solución y seguimiento de las solicitudes realizadas por los clientes.
- Generar alertas y avisos respecto a situaciones que requieran acciones oportunas.
- Diseñar procesos estratégicos para el logro de los objetivos organizacionales.
- Formular los planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Proponer reformas a métodos, sistemas y procedimientos en todas las áreas de la organización.
- Registrar las facturas a pagar / otros en el documento respectivo.
- Preparar la documentación para el contador, según algún lineamiento establecido.

## Actividades realizadas

Durante la primera semana, los colaboradores expusieron las tareas que realizaba cada uno, como también la metodología que empleaban para ejecutar las mismas.

- **Propuesta de la distribución del espacio de la oficina:** Durante los primeros días de práctica se analizó el método de trabajo que empleaba la agencia en sus procesos (diseño y producción), como resultado del mismo se encontró que la oficina en donde se desarrollan dichos procesos no contaba con una buena distribución de espacios.

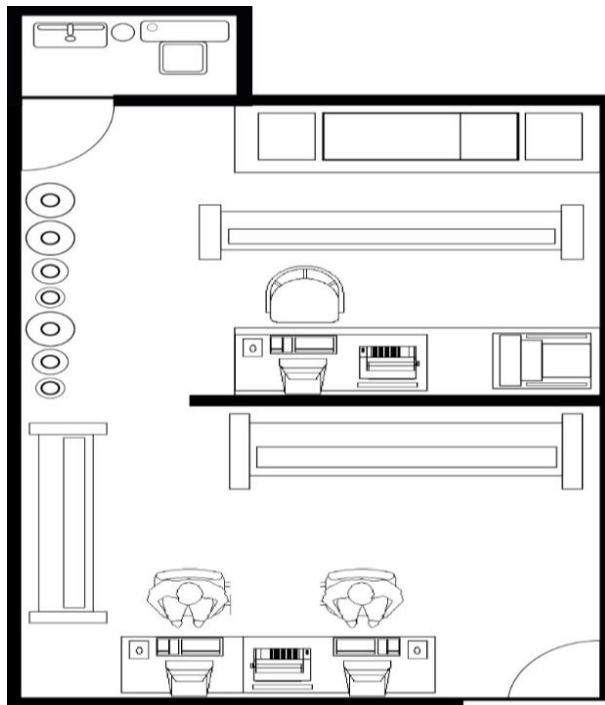


Figura 1. Layout de la oficina al momento de iniciar la práctica universitaria.

De acuerdo al Layout, se pudo establecer que los colaboradores no contaban con el espacio adecuado para ejercer sus funciones de forma eficiente y óptima. No había una mesa

de trabajo libre para realizar cortes de material u otras actividades, por lo cual el colaborador encargado debía recurrir a realizar dicha actividad en el piso lo que daba un mal aspecto, especialmente si en el momento llegaba algún cliente para solicitar los servicios de la agencia. Los rollos de material usados para impresión se encontraban muy lejos del plotter, también estaban ubicados en el pasillo de circulación de las personas, esto podía ocasionar accidentes debido a que los rollos tienen un peso significativo y alguna persona podía salir lesionada.

Por lo descrito anteriormente, se le propuso a la directora creativa que se realizara una reubicación de las máquinas y demás muebles de la oficina. Posteriormente la propuesta fue aprobada y ejecutada.

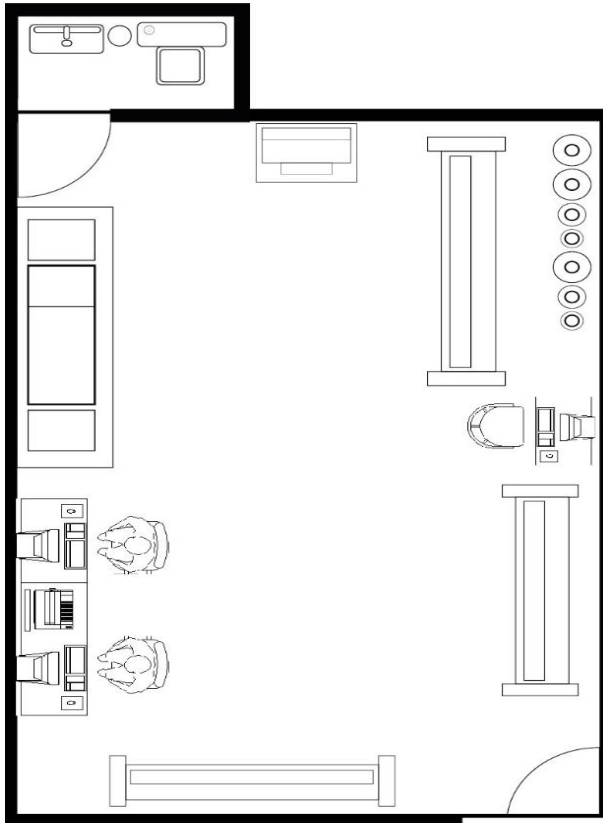


Figura 2. Layout actual de la oficina

Actualmente la agencia cuenta con una excelente distribución de espacios, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia proporcionando a sus colaboradores un mejor clima laboral, un aspecto pulcro y llamativo para todos los clientes, que es adecuado y necesario para realizar sus funciones de la mejor forma posible. A continuación, se presenta la oficina posterior a la mejora planteada.



Imagen 6. Imagen actual de la oficina



Imagen 7. Mesa de corte libre de objetos innecesarios



Imagen 8. Rollos de material y plotter de impresión ubicados estratégicamente

- **Preparar la documentación para el contador:** Cabe resaltar que la documentación contable es la evidencia y el soporte que se usa como base para registrar la operaciones comerciales de una empresa, en el caso de AGP Creativos no contaban con una persona



que organizara dichos documentos para posteriormente entregarlos a la contadora, simplemente dejaban acumular los soportes contables, esto complicaba el trabajo para la contadora de la agencia porque muchas veces algunos recibos se extraviaban y no se podía llevar a cabo una contabilidad y cierre de mes efectivos.

En esta actividad, el objetivo fue realizar una adecuada organización de los soportes diariamente y posteriormente archivar en las AZ correspondientes. Como resultado de ejercer esta función, al finalizar el mes la contadora disponía de dichas AZ debidamente organizadas y rotuladas para realizar los estados de resultados y balance general. Previamente se realizó una reunión con la contadora para corroborar la información.

- **Elaboración de facturas para clientes respectivos:** Como se ha mencionado anteriormente, la agencia no contaba con una persona para ocupar el cargo en el área administrativa, debido a que las dos personas que laboran en la misma son diseñadores y no se sienten atraídos hacia esta área. Lo cual generaba que en algunas ocasiones no se realizaran las facturas correspondientes a los clientes cada vez que se entregaba un trabajo o se prestaba un servicio, al presentarse ese tipo de falencias la agencia no tenía evidencias para demostrar que se había prestado determinado servicio ni tampoco un soporte para cobrar por el mismo.

La función en esta actividad fue revisar los correos electrónicos e indagar con los colaboradores las ventas y servicios entregados sin su factura correspondiente,

posteriormente con la información recolectada se procedió a elaborar las facturas con su respectiva descripción, precio, entre otras especificaciones. El siguiente paso en esta actividad fue enviar las facturas a los respectivos clientes vía correo electrónico o en físico, según disposición del cliente.

- **Contactar clientes para gestionar los pagos de facturas pendientes:** Teniendo claro que la agencia carecía de un colaborador que ocupara el área administrativa, se encontró que la directora creativa no tenía claro cuáles eran los clientes que estaban pendientes por pagar facturas. En esta actividad la acción principal, fue revisar en el archivo correspondiente y verificar las facturas que no tenían el sello de cancelado, posteriormente confirmar con la directora creativa si ya se había efectuado el pago de la misma y en los casos en los que ella no lo tenía claro, se indagó por medio de los correos si los clientes habían enviado comprobante de pago de las facturas.

Con la información recolectada, se establecieron cuáles fueron las facturas a las que se debía hacer gestión de cobranza, esto se llevó a cabo por medio de envíos de avisos notificándolos de la situación de mora que tenían para con AGP Creativos. Esta gestión se realizó vía telefónica y por correo electrónico. Como resultado de esta actividad se puede afirmar que la agencia tuvo una recuperación significativa de la cartera.

- **Elaboración de órdenes de diseño y producción:** Para iniciar con el proceso de diseño, los encargados tomaban nota de los datos y requerimientos específicos de los clientes, esta información la anotaban en sus respectivas agendas, se concluyó que este método no

era muy efectivo debido a que en algunas ocasiones se omitía información relevante para crear el contenido. La acción correctiva que se implementó en esta actividad, fue la de elaborar un formato de orden de producción en la que se especifica la información completa y detallada de lo que desea el cliente en cuanto a diseño, medidas, material y colores, entre otras especificaciones.

Actualmente en la agencia como primera medida para iniciar este proceso, se debe diligenciar la orden de producción y luego se le entrega al diseñador para que tenga el soporte de diseño y en caso de dudas e inquietudes puede contactar al cliente usando la información disponible ya descrita en la orden. Con este nuevo método se aprecia una mejora significativa dentro del proceso porque el diseñador no pierde tiempo valioso realizando correcciones, simplemente se envía el diseño ya finalizado al cliente en espera de su aprobación para el siguiente paso que es la producción.

- **Registro y almacenamiento de información:** La directora creativa no contaba con una base de datos de todos sus clientes, la función principal en esta actividad fue la creación de una base de datos de los clientes (empresas), con información completa como dirección, teléfono, NIT y el correo de tesorería de la misma. Para esclarecer un poco más la actividad realizada entrare más en detalle sobre la base de datos, que tiene como significado: “una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular.” (Valdés, 2007)

Otra función que se realizó dentro de esta actividad fue la elaboración de una lista de precios de los productos y servicios que ofrece AGP Creativos. Cabe resaltar que los precios varían por diversos factores como el tamaño, los colores, el material entre otros, pero ahora con esa lista establecida, se facilita el trabajo al momento de realizar cotizaciones.

Debido a que las reuniones con la contadora de la agencia eran una vez en el mes, la directora de la agencia no tenía conocimiento de los egresos diarios, semanales o quincenales, por lo tanto otra acción dentro de esta actividad fue llevar un control de ingresos-egresos diarios, esta información era registrada diariamente en Microsoft Excel y así mismo se le enviaba el reporte a la directora vía WhatsApp o por correo electrónico. Con la información ya digitada y organizada se pudo llevar un mejor control de los egresos para así tomar medidas y minimizar los gastos que estuviera presentado la agencia en determinado mes.

- **Gestionar el correo electrónico de la agencia:** Debido a la actividad económica de la agencia, el correo electrónico es uno de los medios de comunicación más usados en la misma. Esto se da porque los grandes clientes envían por este medio las especificaciones de los diseños que requieren y así mismo esperan una respuesta rápida por parte de AGP Creativos. La función principal dentro de esta actividad fue monitorear, responder y reenviar correos entrantes de manera constante, como es una actividad que toma tiempo, se le brindó apoyo a los colaboradores en especial a la Directora creativa de la Agencia para que así ella continuara con sus funciones.

- **Planificación de las fechas para entrega de trabajos:** La función principal en esta actividad fue, por medio de un planificador, estipular las fechas de entrega pactada con los clientes esto permitió que AGP Creativos le cumpliera a sus clientes a tiempo y sin retrasos.
- **Inventario:** Con la finalidad de que la agencia obtuviera información precisa y útil de los principales tipos de materia prima que usan para ejercer su actividad, se optó por realizar inventarios periódicos, se fijó la frecuencia en dos veces al mes esto con la finalidad de que la producción no se viera afectada y poder cumplirle a tiempo a los clientes.

## **Logros y lecciones aprendidas**

Gracias a la excelente formación académica obtenida durante cuatro años de estudio en la universidad cooperativa de Colombia, se lograron adquirir conocimientos valiosos, la superación como persona y la preparación adecuada como futura profesional en Administración de Empresas, que, por medio de ese proceso de formación, se lograron aplicar en la empresa donde se realizó la práctica profesional, el último paso de esta etapa universitaria casi culminada.

Durante el trabajo realizado en la agencia, se pudo llevar a la práctica muchos conocimientos adquiridos durante el proceso de formación, y gracias a esto se logró dejar una huella significativa en el paso por la empresa, el cual se vió reflejada progresivamente desde el inicio hasta el fin de la misma.

El proceso de práctica profesional marco un antes y un después en la agencia, gracias a los aportes y actividades realizada durante todo el periodo que permitieron un mejor funcionamiento y organización para lograr que AGP CREATIVOS consiguiera ser una agencia más eficiente y productiva. Adicionalmente, se logró obtener mayor confianza en cuanto a las habilidades como futura administradora, al poder hacer frente al manejo y funcionamiento real de una empresa y como resultado se puede afirmar que se consiguieron mejoras significativas gracias a los aportes durante el proceso, debido a que la agencia carecía de una persona que se encargara de ejecutar las funciones que trae consigo este cargo.

En cuanto a las lecciones aprendidas durante este proceso de práctica, se puede afirmar que un adecuado manejo en el área administrativa es indispensable para el buen funcionamiento de cualquier organización, porque es la parte encargada de la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de la misma.

Gracias a las asesorías brindadas por la docente Yaneska Mendoza se pudieron resolver dudas y obtener más ideas para ayudar a solucionar las falencias encontradas en la agencia, lo cual dio como resultado mejoras significativas, para la empresa alcanzando mayor eficiencia y productividad.

## Conclusiones y recomendaciones

Durante el proceso de práctica se implementaron actividades y mejoras que le permitieron a la agencia obtener un mejor desempeño principalmente en el área administrativa, debido a que la empresa no contaba con una persona que ejecutara dichas funciones.

El Layout propuesto e implementado fue una de las mejoras más acertadas para la agencia porque genero un impacto positivo principalmente para los colaboradores en cuanto al espacio que tienen disponible para realizar sus actividades pues actualmente el espacio se encuentra distribuido adecuadamente.

La agencia actualmente cuenta con una lista de precios de los productos y servicios que ofrece lo que le permite al colaborador realizar las cotizaciones de manera ágil y oportuna.

Gracias a los inventarios realizados periódicamente se ha contado con una buena rotación de materiales, y el área de producción ha contado permanentemente con la materia prima suficiente para producir todas las órdenes requeridas por los clientes.

La directora creativa tiene a su alcance información clara y precisa de los ingresos y egresos diarios que se efectúan en la agencia y gracias a esos datos se pueden tomar medidas preventivas para minimizar los gastos en caso de que estén por encima de lo ya establecido.



Con la nueva metodología propuesta e implementada de diligenciar las ordenes de diseño y producción con la información completa en cuanto a los requerimientos del cliente, esto le permitió a la agencia recortar significativamente el tiempo dedicado en este paso, así mismo minimizar los errores en cuanto al proceso de diseño.

## Lista de referencias

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/proceso-administrativo/>

Valdés, D. P. (26 de Octubre de 2007). Obtenido de <http://www.maestrosdelweb.com/que-son-las-bases-de-datos/>

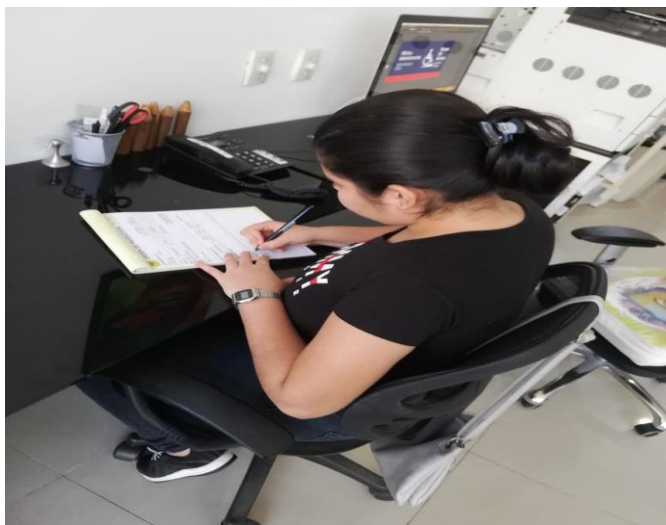
## Anexos

### Anexo A. Evidencia fotográfica de actividades

#### Archivo de soportes contables



#### Elaboración de orden de diseño y producción



Diseñador haciendo uso efectivo de la orden de diseño y producción



Registro de información

