

Gestión comercial y ventas en la empresa Distribuciones Russo.

Liliana Afanador Ospino

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Prácticas Empresariales

Doc. Maritza Hernández

Aguachica-Cesar

12 de septiembre de 2025

Gestión comercial y ventas en la empresa Distribuciones Russo.

Autor

Liliana Afanador Ospino

Presentado para la materia practicas empresariales

Doc. Maritza Hernández

Universidad Popular del Cesar, seccional Aguachica

Faculta de ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Aguachica- Cesar 2025

Table de Contenido

Introducción.....	5
CAPÍTULO 1	6
1. Aspectos Básicos de la Empresa.....	6
Ubicación.....	7
1.1 Actividad Económica que Desarrolla la Empresa	8
Sector.....	8
1.2 Misión.....	9
1.3 Visión	9
1.4 Políticas	10
1.5 Valores	12
1.6 Organigrama	13
1.7 Área Específica de la Práctica	15
CAPÍTULO 2	16
Actividades Específicas de la Práctica Profesional.	16
2.1 Nombre del Trabajo.....	16
2.2 Diagnóstico.....	16
2.3 Justificación.....	18
Teórico.....	18
Practico	19
Metodológico.....	19

Social	20
2.4 OBJETIVOS.....	20
2.4.1 Objetivo general	20
2.4.2 Objetivos específicos.....	20
2.5 Plan de Actividades	21
.....	21
CAPITULO 3	22
3.1 Desarrollo de la Práctica.....	22
3.2 Conclusiones.....	26
Conclusión del Objetivo Específico 1	26
Conclusión del Objetivo Específico 3	27
3.3 Recomendaciones.....	28
Recomendación para el Objetivo Específico 1.....	28
Recomendación para el Objetivo Específico 3.....	29
Bibliografía.....	30
Anexos.....	31

Introducción

El siguiente informe corresponde al desarrollo de las practicas empresarial del programa de economía de la universidad popular del cesar seccional Aguachica realizadas en la empresa Distribuciones Russo. El departamento asignado para el desarrollo de las misma es de gerencia comercial este trabajo tiene como objetivo principal aplicar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de todo el micro currículo en las diferentes materias, aplicar las bases teóricas practicas en el un ambiente real y empresarial fortaleciendo las competencias y experiencias perfeccionales.

El propósito principal de estas prácticas empresariales se centra en el desarrollo de las habilidades y competencia, contribuyendo al mejoramiento de los diferentes procesos que presenta la empresa, mediante un análisis riguroso del mercado, revisión estadísticas y proyecciones de ventas. Formular estrategias y proyectos que permitan la optimización de los diferentes procesos y un mayor crecimiento eficiente en un mercado cada vez más competitivo y dinámico en el sector paplero, permitiendo el buen posicionamiento de la empresa Distribuciones Russo.

Este informe presenta de manera clara y concisa toda la estructura que se lleva acabo incluyendo sus objetivos y alcances y limitaciones que se presentan durante todo el desarrollo de las prácticas empresariales. El objetivo principal se destaca la aplicación de las diferentes estrategias y toma de decisiones para mejorar los procesos en las ventas y las compras. Como alcance principal se destaca la integración de estudiantes para apoyar estas áreas y aplicar conocimientos obtenidos durante el proceso de formación y experiencia con la empresa, a lo largo del documento se busca dar un informe detallado de cada uno de los procesos realizados y su impacto.

CAPÍTULO 1

1. Aspectos Básicos de la Empresa

Distribuciones Russo es una empresa comercial dedicada a la venta de papelería en general, útiles de oficina, plásticos, desechable y productos de belleza con 15 años de trayectoria en el mercado local convirtiéndose a lo largo de este tiempo en líder en distribución mayorista y detal, apoyando a los pequeños tenderos y emprendedores. Cuenta con 3 puntos físicos ubicados en las siguientes direcciones calle 4 # 19-85, carrera 15 # 5-125 y carrera 20 # 3-59 en Aguachica Cesar, también maneja un canal mayorista para los diferentes pueblos alrededor, ofreciendo alrededor de 25 empleos directos.

La empresa Distribuciones Russo nace en el 2010 con una idea de negocio del señor Manuel Alexander Rubiano solano quien era empleado público del hospital local Aguachica desempeñando trabajo como cajero de dicha entidad. Cuenta el señor Rubiano que la idea nace de ver una fotocopiadora al frente de su lugar de trabajo el observaba que el papel de imprimir copias era muy utilizado, al quedarse sin trabajo por cambios políticos decidió solicitar un crédito a la entidad financiera Crediservir donde empieza hacer la venta del primer producto la resma de papel para imprimir. La cual comercializaba en la tienda en Aguachica el medio de transporte que empezó utilizando fue una bicicleta en la cual el mismo realiza las entregas.

El nombre de la empresa fue sacado de sus apellidos las 2 primeras letras en el año 2022 fue agregado un S como símbolo de pluralidad. El logo está compuesto por las letras del nombre y 4 banderas que simboliza sus hijos. Y el color azul como fuerza de superación predominante como su color favorito. Durante este tiempo logró estudiar y graduarse como contador público de la universidad popular del Cesar, con estos conocimientos obtenidos logró

aplicarlos de forma positiva a su idea de negocio que con la disciplina y el amor a su familia que lo caracteriza logra convertirse en la empresa líder a lo largo de estos años ha venido en constante evolución y crecimiento convirtiéndose en la empresa líder del mercado con más de 13 años de experiencia con reconocimiento y prestigio por calidad y buen servicio al cliente. Actualmente el señor Rubiano se desempeña como gerente general.

Ubicación



Papeleria Ruso

4,8 ★★★★★ 37 opiniones en Google :

Tienda en Colombia

1.1 Actividad Económica que Desarrolla la Empresa

Sector

Pertenece al sector comercial durante 15 años de experiencia, brindando calidad y buen servicio, dedicada especialmente a la comercialización de papelería, útiles de oficina, desechables y productos de belleza al por mayor y detal, se enfoca principalmente en la venta en mostrador y en la distribución a tiendas, misceláneas, oficinas punto de venta tomando posición en el mercado de Aguachica Cesar como empresa líder en el sector papelero, ayudando a fortalecer la economía y contribuyendo al desarrollo local.

La actividad económica

Código CIIU: G4761

Descripción de la actividad económica reporta en el formulario del registro único empresarial y social –RUES-: comercio al por mayor de libros, periódicos, materiales y artículos de papelería y escritorios, en establecimiento especializado, comercio al por menor de otros artículos domésticos en establecimiento especializados, comercio al por mayor de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador, comercios al por mayor de otros tipos de maquinarias y equipos n. c. p. La forma jurídica es persona natural comerciante quien actúa como único dueño es una microempresa por el número de empleados, la composición de su capital es propio aportado por el dueño, sin participación de socios ni inversionistas externos.

En este ítem, el estudiante debe dejar claro, a que actividad económica se dedica la empresa, cual es el objeto económico y deberá ubicar en el RUT de la empresa, el código de la actividad económica de la misma, dejando muy claro en el texto, la actividad económica, y

ubicar luego, el Numero del código de la actividad económica obtenido en el Rut de la organización. De igual manera debe hacer una descripción clara y precisa, acerca de la actividad económica que desarrolla, Forma Jurídica de la empresa, Tamaño, Ámbito de Operación, la Composición de su Capital, y demás información que considere relevante e importante incluir.

1.2 Misión

“Suministrar productos innovadores en papelería y útiles de oficina, comprometiéndonos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante productos de calidad, un servicio excepcional y una logística eficiente. Aspiramos a ser el socio estratégico que contribuya al éxito y crecimiento de cada empresa y cliente que confíe en nosotros, fomentando prácticas responsables con el medio ambiente y la comunidad.”

La misión que presenta la empresa Distribuciones Russo es clara y esta alineada con su actividad económica refleja el interés constante de permanecer en el mercado y ser competitiva en las diferentes áreas especialmente en el sector paplero y útiles de oficina, destaca también ofrecer un buen servicio al clientes y el compromiso social y ambiental, el cual se aplicado al entorno real de empresa ya que se manejan precios especiales para negocios y diferentes alternativas para pequeños emprendedores, contribuyen a la responsabilidad con el medio ambiente y con sus colaboradores.

1.3 Visión

“Para el año 2026 Distribuciones Russo aspira ser reconocidos como líderes en el mercado de distribución de papelería y suministros de oficina en Aguachica- cesar sus

alrededores distinguiéndonos por nuestra capacidad de innovación, compromiso con la sustentabilidad y excelencia en el servicio al cliente. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes, transformando el entorno laboral con productos que inspiran creatividad y eficiencia.”

La visión es clara en el cual muestra su principal objetivo para la empresa con una visión en el tiempo y su línea de trabajo que es convertirse en empresa líder en el mercado, destacando cada uno de los valores más significativos para la organización, también señala el mercado meta que es Aguachica Cesar y que aspiraciones tiene a futuro, con estos alcances y objetivos la empresa puede llegar a potencializar su capacidad de trabajo e innovación para superar sus propias metas y cumplir su visión.

1.4 Políticas

En la empresa Distribuciones Russo no tienen una ruta de políticas bien estructuradas, sin embargo, si se llevan acabo muchas de ellas que se deben cumplir para lograr que su actividad comercial se lleve acabo garantizando el cumplimiento de ciertos objetivos y ser competitiva y dinámica en el mercado del municipio de Aguachica Cesar.

Política de calidad: busca que los productos que se ofrecen como papelería en general, útiles de oficina, desechables y productos de belleza, entre otros cuenten con los más altos estándar de calidad y se les garantiza a los clientes que si no está satisfecho con el producto y por cualquier causa o motivo no funciona será remplazado inmediatamente, estos garantizan la calidad de la mercancía y compromiso.

Política de buen servicio al cliente: en distribuciones Russo es una de las relevantes que se enfoca mucho en brindar una buena experiencia de compra mantener a sus clientes satisfechos tanto con la atención como en precios y variedad es fundamental, en la empresa se llevan campañas y acompañamientos a la fuerza de venta y administrativos para que todas las personas desde clientes, proveedores, y entregadores obtengan una buena imagen y experiencia al entrar a las instalaciones.

Política comercial: mantener precios competitivos y estrategias de ventas, fomentando siempre las buenas relaciones tanto con clientes como con proveedores y otros aliados estratégicos para llevar a cabo toda la actividad comercial.

Política de innovación: se promueve la incorporación de nuevos productos se adaptan áreas nuevas dependiendo de las necesidades de los clientes y las exigencias del mercado.

Política de logística: entregar los productos a tiempos es uno de los objetivos claves tanto local como en los diferentes pueblos, se busca entregar en los menores tiempo garantizando la entregas oportunas y seguras.

Estas son algunas de las políticas que más representa la organización, en las cuales se refleja ese trabajo que se ha realizado durante estos 15 años lo que ha llevado a la empresa a Distribuciones Russo mantenerse competitiva y ser sostenible en el mercado contribuyendo al desarrollo del municipio de Aguachica Cesar. Brindar empleos y brindar soluciones a las diferentes necesidades de los clientes, con estas políticas no solo busca su crecimiento si no también el bienestar para sus colaboradores.

1.5 Valores

Honestidad: La honestidad, hablar y actuar con sinceridad, es más que no mentir, engañar, robar o hacer trampas. Implica mostrar respeto hacia los demás y tener integridad y conciencia de sí mismo. La honestidad es la base de la confianza y la clave de las relaciones sociales; nos da esperanza, confianza, compasión y mejora la toma de decisiones.

Responsabilidad: Persona capaz y comprometida a responder por los actos propios o ajenos.

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es un proceso en el que diferentes personas aportan sus habilidades, conocimientos y tiempo para alcanzar metas de forma conjunta

Amor: Aceptar al otro y tener en cuenta sus desarrollo y necesidades; también es amor lograr un compromiso duradero que sea bueno y retador para todos.

Claridad: es la comprensión que tiene un empleado de la visión, el propósito, la misión, la estrategia para logra objetivos.

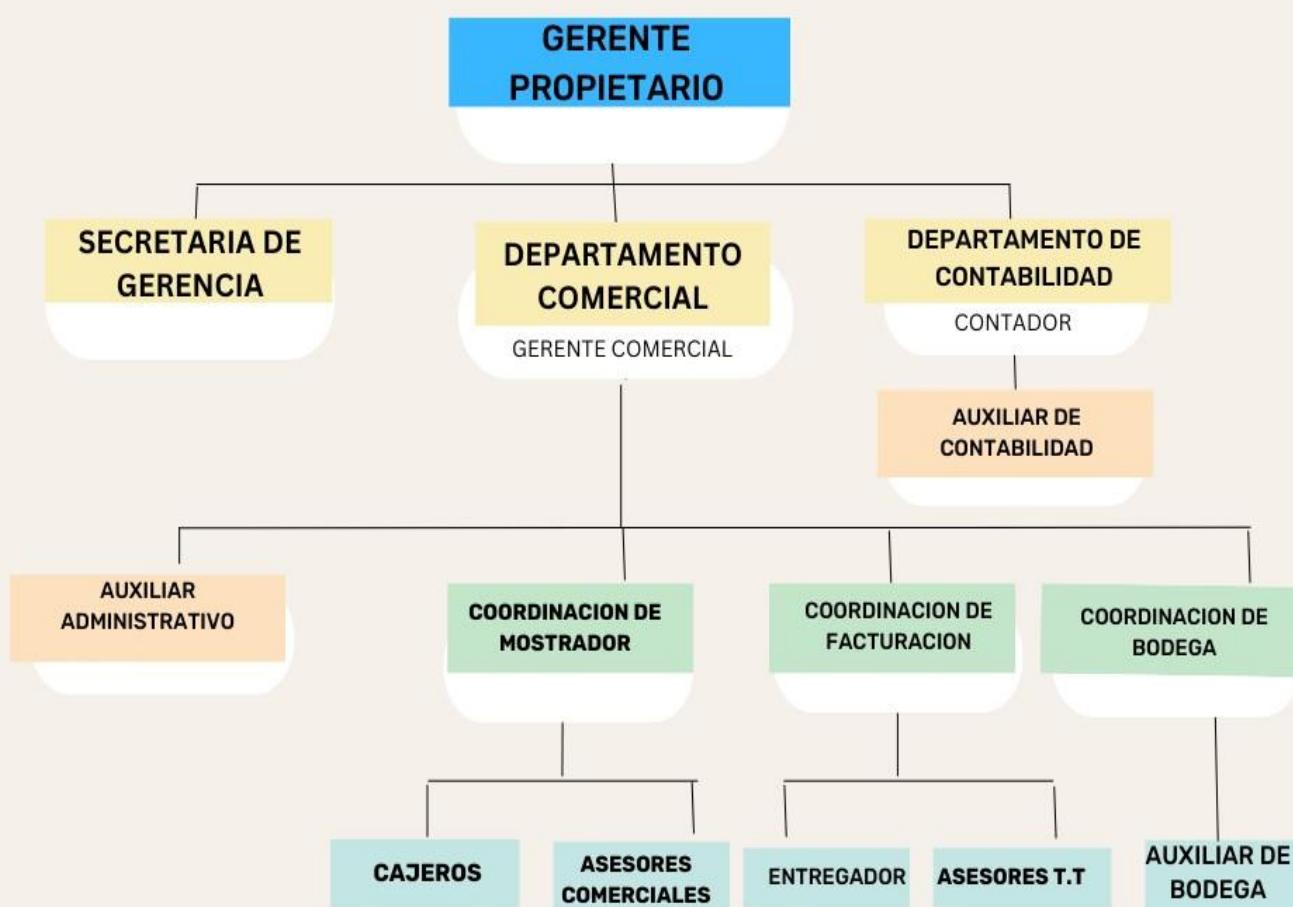
El organigrama de Distribuciones Russo es una microempresa en vía de desarrollo buscando una buena posición en el mercado regional, municipal y nacional y se encuentra organizada de la siguiente manera.

Desarrollo social: va dirigido a fomentar una estructura sostenible en los procesos donde participa la empresa.

la empresa distribuciones Russo no presenta la carta de valores por lo cual se dejan una propuesta en donde muchos ya se implementan, pero como tal no están consolidados dentro de la organización, estos son fundamentales para el buen desarrollo de sus actividades y llevar acabo una buena estructura organizacional.

1.6 Organigrama

ORGANIGRAMA DISTRIBUCIONES RUSSO



El organigrama de Distribuciones Russo se observa una estructura jerárquica de tipo funcional, ya que la empresa se encuentra dividida por áreas específicas de trabajo: Gerencia, Departamento Comercial, Departamento de Contabilidad, Coordinación de Mostrador, Facturación y Bodega. Cada una de estas áreas corresponde a funciones específicas que permiten a la empresa llevar sus correctas operaciones.

En la parte superior se observa el Gerente Propietario, quien es el encargado de llevar la dirección general de la empresa. De él dependen directamente la Secretaría de Gerencia, el Departamento Comercial (liderado por el Gerente Comercial) y el Departamento de Contabilidad (encabezado por el Contador). También, se observa la existencia de las diferentes áreas de apoyo como lo son Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Contabilidad, Coordinación de Mostrador, Coordinación de Facturación y Coordinación de Bodega, que permiten el desarrollo eficiente de todos los procesos internos.

Se puede concluir que este organigrama es de tipo vertical, ya que muestra una clara cadena de mando y niveles jerárquicos bien definidos. Esto va de la mano con los diferentes procesos y formas de trabajo de la empresa, pues la distribución y comercialización de los diferentes productos requieren coordinación y control en cada etapa del proceso. Sin embargo, se pueden incluir algunos departamentos como el marketing el cual es de gran importancia para mantenerse a la vanguardia en el mercado la empresa se llevan a cabo algunas estrategias en redes sociales, pero se deben hacer unas mejoras y contratar personal capacitado para las diferentes áreas que apoyen y contribuyan con el avance en esta área.

1.7 Área Específica de la Práctica

el área a la cual se asignó para el desarrollo de las prácticas profesionales empresariales es el área comercial, donde las responsabilidades principales es liderar y gestionar todos los procesos de comercialización de los diferentes productos que ofrece la empresa, como compras de mercancías, codificación de la misma y establecer precios. También liderar la fuerza de venta para optimización de la comercialización implementando estrategias de venta y proponer nuevas ideas para mejorar y optimizar la parte financiera estableciendo una buena gestión entre las compras y ventas.

Para este mes de septiembre se realiza la preparación de las compras de la temporada escolar 2026 la cual consiste en hacer unas proyecciones de ventas teniendo en cuenta el año 2025 medir las estadísticas de compras por proveedor y realizar las ordenes de compras buscando siempre los mejores productos para seguir siendo competitivos en el mercado entre los cuales incluye buscar nuevos proveedores que ofrecen productos a mejor precios hacer alianzas estratégicas con los mismo para ofrecer promociones y descuentos al consumidor final.

Durante las prácticas curriculares, la posición asignada es de Gerente Comercial, ubicada como segundo nivel en la jerarquía dentro del organigrama empresarial, con responsabilidad sobre la dirección de los procesos de comercialización y apoyo en la toma de decisiones estratégicas. El jefe inmediato de esta área es el Gerente General Manuel Alexander Rubiano Solano recibiendo apoyo del área de contabilidad y bodega es un trabajo en equipo que dan como resultado la buena coordinación de las diferentes áreas. La cantidad de personas que laboran en el área son 15 en los cuales se encuentran la secretaria, fuerza de ventas, cajeros y bodegueros.

CAPÍTULO 2

Actividades Específicas de la Práctica Profesional.

2.1 Nombre del Trabajo

Gestión comercial y ventas en la empresa Distribuciones Russo en Aguachica – Cesar.

2.2 Diagnóstico

El área comercial de la empresa Distribuciones Russo, es una de las más importante ya que su labor fundamental está enfocada en las ventas de mercancías de papelería en general, útiles de oficina, plásticos, desechables y cacharro. Esta área es fundamental dentro de la organización ya que es la encargada de gestionar el correcto funcionamiento de las ventas, la atención al cliente y la distribución de los productos. Este departamento tiene como objetivo principal la satisfacción de los clientes y garantizar el flujo de caja y las metas establecidas por gerencia. Para ello se debe llevar a cabo diferentes tareas como: las compras de mercancías, la liquidación, revisión y supervisión de estadísticas para mitigar posibles faltantes.

En cuanto al personal encargada del área se encuentra el Gerente Comercial el cual ejerce como jefe de estas áreas seguido a un auxiliar, la coordinación de mostrador que es la persona encargada de dirigir los cajeros y asesores de ventas y el coordinador de bodega junto a su auxiliar. Se debe mantener una buena y constante comunicación de la información en el equipo de trabajo este garantiza el éxito de esta área. Cada miembro del equipo cumple con una función muy importante que ayuda a garantizar la buena atención al cliente, la toma de pedidos, rotación de inventarios.

Frente a la infraestructura y tecnología esta área cuenta con los espacios de trabajos dotados con equipos de cómputo, conexión a internet, accesos al software de facturación, espacios de bodegas, vitrinas y estantes para la presentación de la mercancía, sin embargo, presenta falencias en como en el control de inventarios, se debe hacer un trabajo importante con la parte de gerencia general para realizar y mantener un inventario de mercancías. La empresa en el momento no cuenta con un inventario actualizado lo es de vital importancia para medir estadísticas y una mejor organización de los diferentes procesos sean mucho mas eficientes y generar un mejor rendimiento comercial. En el diagnóstico genera, se puede decir que la empresa ha realizado un buen trabajo ya consolidándose como líder en el sector papelero con mas de 15 años de trayectoria mostrando fortalezas como la fidelización de sus clientes.

Análisis FODA



2.3 Justificación

El desarrollo de la práctica empresarial en la empresa Distribuciones Russo se lleva a cabo, con la finalidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en las diferentes materias durante la carrera de economía en la universidad popular del Cesar seccional Aguachica, con la finalidad de fortalecer las competencias perfeccionales y aplicar los conocimientos previos obtenidos durante el proceso de formación en un entorno real y comercial. Esta experiencia permite comprender de manera directa el funcionamiento interno de una organización dedicada a la gestión y distribución de productos de papelería, útiles de oficina, desechables y cacharro, también permite hacer un análisis de sus procesos administrativos, comerciales y logísticos.

Teórico

En el aspecto teórico, la práctica empresarial ayuda a contribuir y consolidar los conocimientos relacionados con la gestión comercial, las estrategias de ventas, la planeación financiera y el comportamiento del mercado local. También permiten la ampliación de los conocimientos y obtener experiencia. Permite también contrastar los conceptos aprendidos en el aula con la realidad empresarial, aportando a la comprensión del funcionamiento del sector paplero y a la identificación de factores que inciden en la competitividad y sostenibilidad de las microempresas en Aguachica, Cesar. Estas son de gran ayuda para la vida laboral y profesional ya que permiten la aplicación y resolución de problemas en la vida real lo cual se justifica en el artículo prácticas empresariales objetivo y importancia (Flores-Ramírez & Sánchez-Limón, 2018).

Practico

Desde el aspecto práctico, la experiencia facilita la aplicación de herramientas y métodos de análisis en la gestión comercial, tales como la planificación y proyección de compras, la proyección y estadísticas de ventas. también, la liquidación y codificación de mercancías. Por otro lado, la buena relación con proveedores encontrar nuevas empresas con precios más competitivos y realizar negociaciones y alianza con las diferentes marcas, Asimismo, contribuye al fortalecimiento de habilidades como la toma de decisiones, liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, necesarias para el desempeño profesional en el área de comerciales. En el documento de Prácticas profesionales en el desarrollo de habilidades en estudiantes universitarios de América Latina Se concluye que las prácticas profesionales no solo fortalecen competencias específicas al futuro profesional, sino también, habilidades socioemocionales que, hoy en día son valoradas por los empleadores. (Heredia et al., 2025)

Metodológico

En el aspecto metodológico, las prácticas empresariales permiten realizar un proceso de aprendizaje, observación, diagnóstico y evaluación de las operaciones internas y externas de la empresa, también, mediante la recolección y análisis de información que posibilita plantear estrategias de mejora continua. Esta metodología fortalece la capacidad de análisis crítico del estudiante y fomenta la construcción de propuestas innovadoras orientadas a la eficiencia comercial y al crecimiento empresarial. Es una de las metodologías más eficientes para la aplicación de conocimiento y relacionarse con el mundo laboral, en la teoría se adquieren conocimientos y en la práctica se desarrollan.

Social

En la parte social, estas generan un impacto positivo, contribuyendo al desarrollo económico en el municipio, fortaleciendo la mano de obra calificada, generando empleos y crecimiento y dinamizando el mercado. También fomenta las relaciones con los estudiantes la universidad y el sector productivo, brindando beneficios a la academia a los estudiantes los cuales obtienen la experiencia y aplicar los conocimientos, las empresas por otra parte se ven beneficiadas con nuevas propuesta ideas que contribuyan al crecimiento de la misma.

Las practicas empresarial en Distribuciones Russo representa una oportunidad integral para vincular la teoría con la práctica, también se generan aportes significativos a la organización y consolidar las competencias necesarias para el ejercicio profesional, promoviendo el desarrollo personal, académico y social.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Analizar las oportunidades de mejora para la elaboración de estrategias que orienten la toma de decisiones y fortalezcan la competitividad de la gestión comercial y de las ventas en la empresa Distribuciones Russo en Aguachica, Cesar.

2.4.2 Objetivos específicos

Identificar las oportunidades de mejoras en los diferentes procesos de la gestión comercial y de las ventas en la empresa Distribuciones Russo en Aguachica, Cesar.

Evaluar las condiciones externas e internas que influyen en la toma de decisiones que afecten la competitividad y su funcionamiento dentro del mercado.

Proponer estrategias que fortalezcan la competitividad de la gestión comercial y las ventas en la empresa Distribuciones Russo.

2.5 Plan de Actividades

[illegible]

CAPITULO 3

3.1 Desarrollo de la Práctica

3.1.1 Desarrollo del objetivo específico: 1

Identificar las oportunidades de mejoras en los diferentes procesos de la gestión comercial y de las ventas en la empresa Distribuciones Russo en Aguachica, Cesar.

En la primera semana del mes de julio se empezó a trabajar en los objetivos propuesto teniendo en cuenta que las cuatro primaras semanas fueron para la inducción y conocimiento de la empresa relacionarse con el personal a cargo y la inducción al software. Esta fase es de vital importancia para el practicante ya que le permite obtener las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades. En el mes de julio donde se inicia la el desarrollo del primer donde se empiezan a identificar las oportunidades de mejoras en los diferentes procesos que realiza la empresa.

La primera oportunidad de mejora que se observa para la empresa Distribuciones Russo es la de realizar relaciones comerciales o alianzas estratégicas con nuevos proveedores de forma directa esto le permite obtener mejores precios y variedad de productos. Lo que esta oportunidad de mejora representa para la empresa seria mejores utilidades, ofrecer mejor precios al mayor y detal y ser mucho más competitivo en el sector papelero del municipio de Aguachica- Cesar. Identificar cuáles son esas fábricas, empresas o marcas para realizar este alianzas y obtener beneficios como plan temporada, descuentos y promociones.

Otra oportunidad de mejora para la empresa seria la realización de un catálogo de imágenes virtual que permita a los clientes que realizan sus compras y obtener una vista completa del portafolio especialmente a los clientes de pueblos ya que muchos de ellos no tienen la oportunidad de visitar las instalaciones pero realizan sus compras de forma virtual en

las diferentes plataformas que se tienen disponibles. Con la revolución de las redes sociales y este tipo de compras no presenciales se ha aumentado la ventas siendo para la empresa este canas uno de los más importantes. Por ende no contar con esta herramienta digital es una desventaja.

Dentro de las falencias en el equipo de ventas estas son las oportunidades que se lograron identificar y socializar para organizar el equipo de trabajo y lograr desarrollar un plan para el cumplimiento y el mejoramiento. Este trabajo se realizó en base a la observación de las primeras falencias es que algunas marcas y productos con alta rotación se venían manejando con distribuidores lo cual incrementan los costos y disponibilidad de la mercancía. Otro lado el catalogo nace de la necesidad del equipo de ventas del call center no contar con una herramienta que les permita optimizar su trabajo se enviaban fotos individual y que se tomaban al instantes lo cual retrasaba el trabajo y no permitía a los clientes visualizar todo el portafolio.

3.1.2 Desarrollo del objetivo específico: 2

Evaluar las condiciones externas e internas que emplea la empresa para la toma de decisiones que afecten la competitividad y su funcionamiento dentro del mercado.

Para realizar la evaluación de las condiciones internas y externas de la empresa Distribuciones Russo, se llevaron a cabo varias actividades que estaban orientadas a identificar los factores que están afectando la competitividad de la empresa dentro del mercado local. En primer lugar, se realiza una revisión interna de los diferentes procesos administrativos, contables y comerciales, donde se analiza los siguientes factores la gestión de las ventas, atención al cliente, control de inventarios, relación con los proveedores y la comunicación entre las áreas. Donde se identificaron las principales debilidades internas que inciden directamente con la toma de decisiones.

Con base al análisis, se hace un diagnóstico del entorno externo, donde se evalúan el compartimiento del mercado local, la competencia, las preferencias de los consumidores y los diferentes factores culturales y económicos de la región de Aguachica Cesar. Con esta revisión se conoce cuáles son esas condiciones externas que pueden limitar el crecimiento y potencial de la empresa distribuciones Russo. Para cumplir con el objetivo se llevaron a cabo las siguientes actividades: Entrevistas, encuestas y observaciones directas al personal encargo de las ventas, con el propósito de obtener una información precisa sobre los criterios utilizados para la toma de decisiones y las dificultades que enfrentan la empresa en su labor.

Finalmente, se realizó un análisis de la información recopilada para hacer comparaciones, donde se identifican los diferentes factores que afectan la competitividad de la empresa. Se llegó a la conclusión de proponer nuevas estrategias para mejorar y fortalecer la parte comercial de la empresa Distribuciones Russo, ya que se logran identificar falencias en las observaciones y entrevistas que se realizaron a los clientes y empleados. Los factores internos que afectan la empresa son la atención a los clientes, precios, variedad de productos, catálogos digitales e infraestructura. Los factores externos la inflación, el cambio del dólar, el precio de la gasolina y la automatización de los procesos de logística sean muchos más eficientes.

3.1.3 Desarrollo del objetivo específico: 2

Proponer estrategias que fortalezcan la competitividad de la gestión comercial y las ventas en la empresa Distribuciones Russo.

En base a la información obtenida del primer y el segundo objetivo, donde se evaluaron las condiciones internas y externas de la empresa, se formulan diversas estrategias que están orientadas a fortalecer la competitividad y la gestión comercial y las ventas en la empresa Distribuciones Russo. Estas estrategias están orientadas a la optimización de los diferentes procesos, mejora de la experiencia del cliente, aumento de la eficiencia del equipo comercial y fortalecimiento de la competitividad frente al sector papelerero del municipio de Aguachica Cesar.

En primer lugar, se plantea la implementación de alianzas directas con proveedores y fabricantes, con la finalidad de reducir costos y la ampliación del portafolio de productos de esta manera se asegura la disponibilidad de productos de más alta rotación. En este caso se lograron alianzas importantes con proveedores como Edding Colombia, Doricolor S.A y Lukas Editores. Con la llegada de estos nuevos proveedores a la empresa se lograron acuerdos comerciales como créditos descuentos y mejores precios, se aumentó la variedad de productos y se mejoraron los inventarios. Para la temporada escolar 2026 Distribuciones Russo contara con ayuda publicitaria por parte de estas empresas además se logró un crecimiento en créditos con proveedores como: Inversiones Vadisa, Papeles Primavera, Pelikan y Artesco.

Con ayuda del equipo de ventas se llevó a cabo la propuesta y elaboración del portafolio digital. Esto beneficiará especialmente a los compradores ubicados en municipios aledaños que no pueden visitar las instalaciones físicas, facilitando el proceso de compra y mejorando la comunicación entre el equipo de ventas y los clientes. Esta herramienta contribuirá a optimizar

el trabajo del call center, disminuir tiempos de respuesta, agilizar los pedidos y brindar una experiencia más profesional y organizada.

Otra estrategia clave es el fortalecimiento del equipo de ventas, se propone desarrollar capacitaciones en atención al cliente, cierre de ventas, uso adecuado del software empresarial y conocimiento técnico del portafolio. Con ello, se busca mejorar la calidad del servicio, aumentar la confianza del cliente y elevar el desempeño del equipo frente a los retos del mercado. Por otra parte, se propone la creación de un sistema de seguimiento a los clientes frecuentes, para mantener una comunicación constante y detectar nuevas necesidades de compras.

El conjunto, de las estrategias propuestas buscan fortalecer y potencializar la competitividad de la empresa, lo cual permite ir a la vanguardia del mercado que es cada vez mas competitivo y exigente adema de fortalecer las relaciones con los clientes y aumentar su posicionamiento dentro del sector paplero y comercial de Aguachica, Cesar. También mejora la organización administrativa y la parte comercial.

3.2 Conclusiones

Conclusión del Objetivo Específico 1

En la identificación de las oportunidades de mejora permitió evidenciar las falencias en los procesos comerciales de Distribuciones Russo, uno de los puntos más importantes es la gestión de proveedores, la actualización de portafolios y la integración de las herramientas digitales. En el análisis realizado durante la fase de observación y conocimiento de la empresa hizo posible conocer las necesarias como el establecimiento de alianzas directas con fabricantes y la implementación de un catálogo digital, elementos que favorecen la competitividad, reducen costos y optimizan el proceso de ventas. Este objetivo permitió sentar las bases para proponer acciones concretas orientadas al fortalecimiento del área comercial.

Conclusión del Objetivo Específico 2

La evaluación de las condiciones internas y externas en la empresa Distribuciones Russo permitió comprender todos estos factores que afectan la competitividad y el desempeño dentro del mercado local. Donde, Se identificaron debilidades internas relacionadas con la atención al cliente, precios, inventarios, comunicación y recursos digitales; También, los factores externos vinculados a la inflación, costos logísticos y comportamiento del mercado. En esta revisión donde se desarrolló un análisis detallado del entorno real en el que opera la empresa. Esto, le permite disponer de una información precisa y confiable para desarrollar y formular las estrategias que respondan a las necesidades del mercado.

Conclusión del Objetivo Específico 3

El diseño de estrategias comerciales permitió establecer acciones concretas para mejorar el desempeño y posicionamiento de la empresa en el sector paplero del municipio. Las alianzas directas con nuevos proveedores, la creación del portafolio digital y el fortalecimiento del equipo de ventas constituyen elementos clave que aumentan la eficiencia, reducen costos y mejoran la experiencia del cliente. Estas estrategias contribuyen a mejorar la estructura comercial, optimizar procesos y elevar la competitividad de Distribuciones Russo frente a un mercado cada vez más exigente, fortaleciendo su crecimiento y sostenibilidad en el mediano plazo.

Dentro del periodo de prácticas se llevaron a cabo otras funciones complementarias como la codificación de productos, revisión de inventarios, estadísticas de ventas, compra de mercancías, atención a proveedores y manejo del personal a cargo. El desarrollo de estas actividades enriquece los conocimientos y fomentan el aprendizaje y el pensamiento crítico. Por otra parte se adquieren experiencia y nuevos conocimientos permiten hacer aporte del aprendizaje obtenido dentro del periodo de formación.

3.3 Recomendaciones

Recomendación para el Objetivo Específico 1

Se recomienda continuar con el proceso de revisión y actualización de los datos de proveedores estratégicos, con el fin de mantener buenos precios y variedad de productos. Estos permiten a empresa avanzar en su crecimiento y posicionamiento dentro del mercado local. Asimismo, es aconsejable continuar con la actualización del catálogo digital, esto contribuye al buen funcionamiento del área de ventas ya que es una herramienta útil y eficiente para atender a los clientes presenciales y los del call center y permite fortalecer los procesos comerciales y reducir los tiempos operativos en las ventas.

Recomendación para el Objetivo Específico 2

Para el objetivo numero dos (2) se recomienda establecer un sistema formal donde se realicen periódicamente los monitoreo para determinar qué factores tanto internos como externos están influyendo de manera positiva o negativa y se puedan tomar medidas para mejorar la competitividad de la empresa Distribuciones Russo. Este sistema debe integrar revisiones periódicas de inventarios, análisis del comportamiento del mercado, evaluación de la competencia y seguimiento constante a indicadores económicos relevantes para el sector. Del mismo modo se sugiere fortalecer los canales de comunicación en las áreas de trabajo con el objetivo de optimizar la toma de decisiones y mejorar la coherencia operativa dentro de la organización.

Recomendación para el Objetivo Específico 3

En el tercer objetivo donde se propone nuevas estrategias que permita el fortalecimiento de la empresa Distribuciones Russo se recomienda continuar con la implementación de estas alianzas estratégicas y buscar nuevas fuentes de aprovisionamiento que permita a la empresa continuar con su crecimiento. Por otro lado, se considera importante establecer un programa de capacitación para el equipo de ventas, dirigido al mejoramiento del servicio al cliente, la actualización del portafolio y el uso adecuado del software empresarial. Por último, es conveniente desarrollar un plan de seguimiento y fidelización de clientes frecuentes, con el fin de fortalecer las relaciones comerciales y aumentar la competitividad en el mercado local. Finalmente, se sugiere la mejora gradual de la infraestructura física y digital, en el local se pueden realizar un mejor acondicionamiento para evitar aglomeraciones en la temporada escolar y brindar un mejor servicio a los clientes y tener una mayor capacidad de exhibición de productos.

Bibliografía

Flores-Ramírez, C. E., & Sánchez-Limón, M. L. (2018). *Prácticas empresariales: objetivos e importancia. EDUCIENCIA*, 2(2), 36–41.
<https://doi.org/10.29059/educiencia.v2i2.46>

Heredia, R. C. R., Paredes, C. R. R., & Loyola, T. M. V. (2025). *Prácticas profesionales en el desarrollo de habilidades en estudiantes universitarios de América Latina. Horizontes Revista de Investigación En Ciencias de la Educación*, 9(37), 14721488. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i37.994>

Albert, M., García, M. y Pérez, C. (2017). *Competencias, Formación y Empleo. Análisis de Necesidades en un Programa de Master en Ingeniería. Formación Universitaria*, 10(2), 43-56. <https://www.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200006> Álvarez, M. y De Prada, E. (2018).

Evaluación de las competencias profesionales a través de las prácticas externas: incidencia de la creatividad. Revista de Investigación Educativa, 36(1), 203–219.
<https://www.doi.org/10.6018/rie.36.1.275651> Álvarez, M., De Prada, E. y Pino, M. (2018).

Estudio sobre la capacidad técnica y las competencias transversales desarrolladas en las prácticas externas universitarias. Revista Estudios Pedagógicos, 44(3), 137–155.
<https://www.doi.org/10.4067/S0718-07052018000300137>

Anexos

Anexo 1.



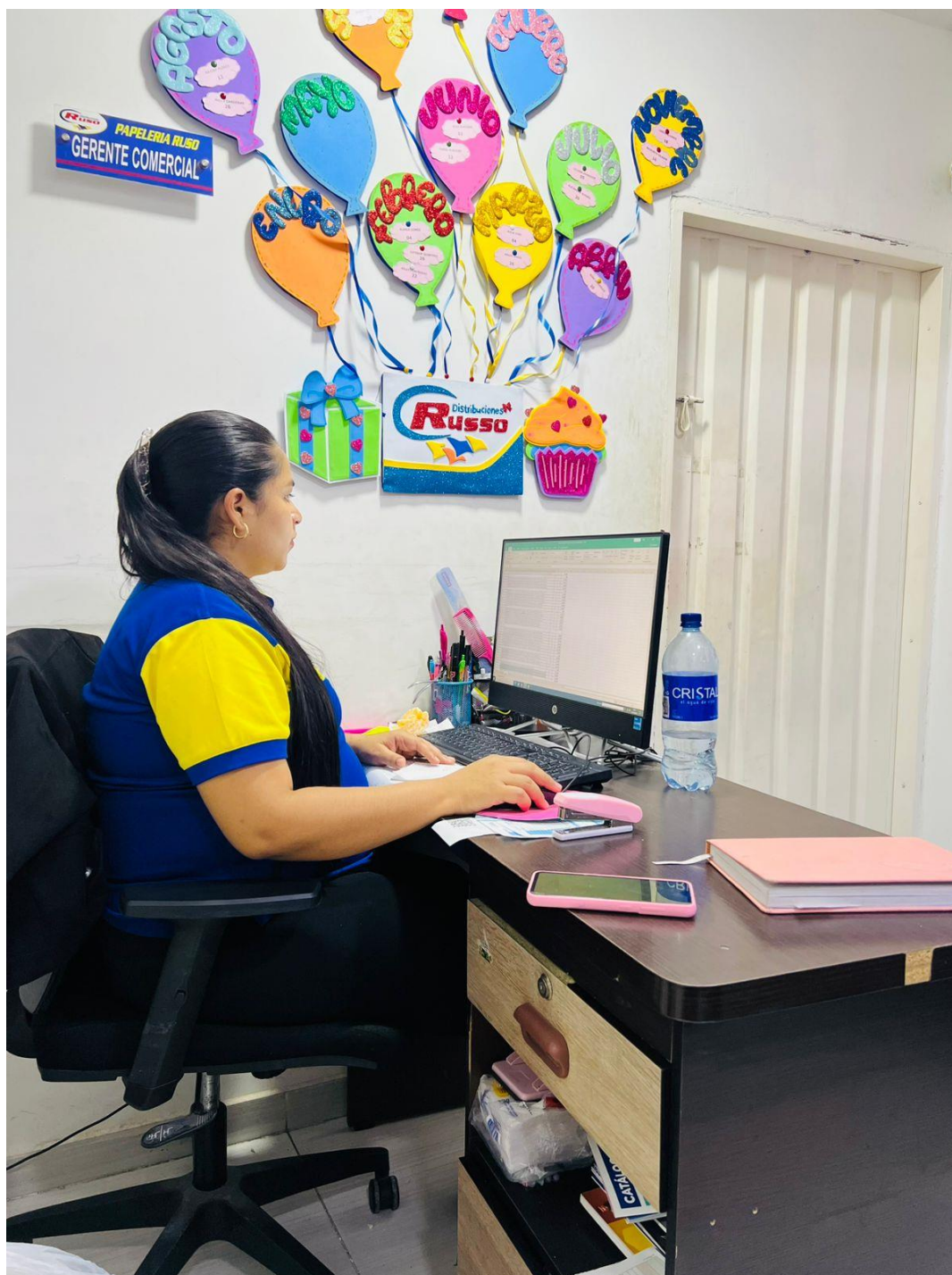
Anexo 1 Capacitación del software. Brindar la información necesaria al equipo de ventas para el desarrollo de sus actividades

Anexo 2



Anexo 2 Análisis de las Estadísticas de ventas. Se realizó un análisis detallado para el año 2024 y 2025 de las ventas realizadas entre enero y marzo que corresponde a la temporada escolar.

Anexo 3



Anexo 3 Realización de órdenes de compras. Compras de mercancías a los diferentes proveedores teniendo cuentas las estadísticas para la temporada escolar 2026.

Anexo 4



Anexo 4 Supervisión de atención a los clientes. Dentro de los análisis externos y internos se encontraba la observación en el área de mostrador y equipo de venta, en objetivo era identificar las diferentes falencias.

Anexo 5



Anexo 5 entrega de incentivos. Reconocer la labor y esfuerzo del equipo de trabajo y motivarlos para desarrollar un buen ambiente laboral.

Anexo 6



Anexo 6 Integración. Estas actividades tuvieron como propósito fortalecer la comunicación interna, mejorar el clima laboral y fomentar la cohesión entre los colaboradores.

Anexo 7



Anexo 7 Campañas de promoción y recreación. Se desarrollaron con el objetivo de promocionar marcas con nuevos productos, fortalecer las ventas y lograr una integración con los niños.

Anexo 8



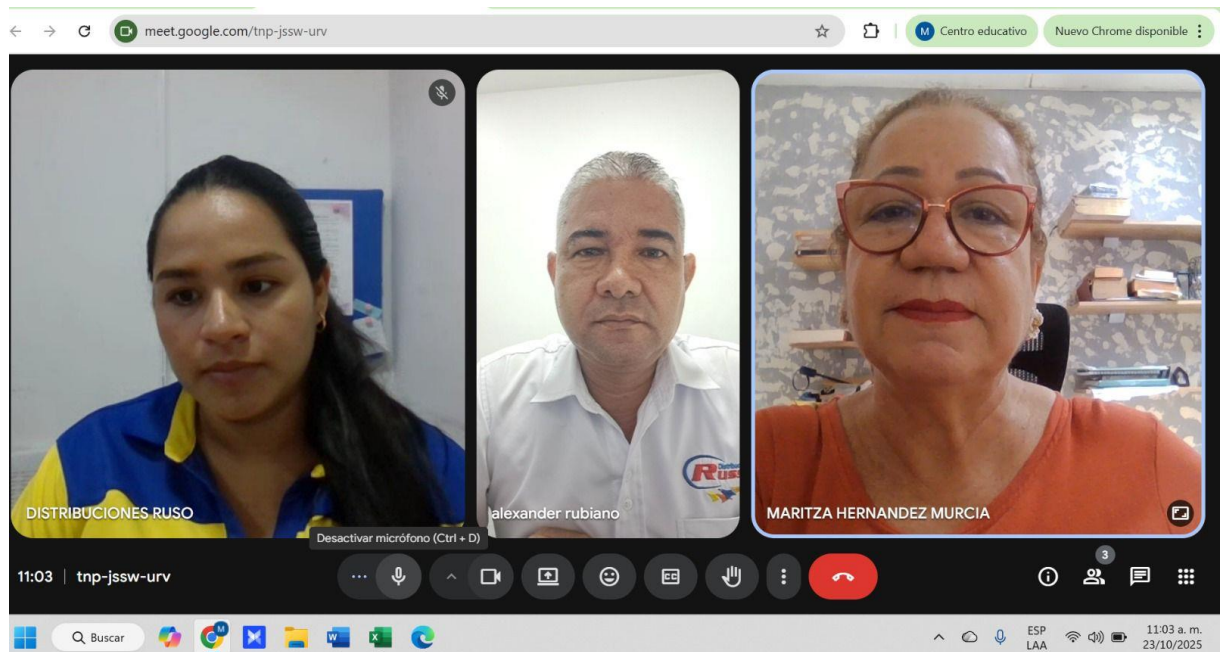
Anexo 8 Feria escolar. Participación en la feria escolar para conocer los productos y hacer realizar las compras de la temporada escolar 2026.

Anexo 9



Anexo 9 Entrega de kit escolares. Campañas sociales de apoyo a las comunidades de escasos recursos en el municipio de Aguachica cesar.

Anexo 10



Anexo 10 Visita empresarial. Reunión de visita por parte de la docente Maritza Hernández y el jefe inmediato Manuel Rubiano