

Plan de mejoramiento técnico y sistemático para la empresa ICOLTRANS

Por:

Leidy Johana Virgen Marín

Valentina Muñoz Arboleda

Asesor:

Marcela Giraldo Osorio

Empresa:

ICOLTRANS LTDA.

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2020

Contenido

Introducción	4
Resumen Ejecutivo	4
Glosario	5
Palabras claves	5
1. Antecedentes (Historia de la empresa).....	6
2. Empresa Objeto de la Práctica	6
2.1 Objeto Social	6
2.2 Misión.....	6
2.3 Visión.....	7
2.4 Valores Corporativos.....	7
2.5 Objetivos Estratégicos.....	7
2.6 Rol Comercial.....	8
3. Agencia Objeto de la Práctica	8
3.1 Cargo Desempeñado	9
3.2 Perfil del Cargo	9
3.3 Objetivo del Cargo.....	9
3.4 Funciones a Realizar	10
4. Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica	11
4.1 Relación con otros Cargos	13
4.2 Condiciones de Trabajo	14
4.3 Entrenamiento	15
4.4 Competencias.....	15
4.5 Responsabilidades.....	16
4.6 Deberes	16
4.7 Riesgos del Cargo	16
5. Características de la Práctica.....	17
5.1 <i>Justificación de la práctica</i>	17
5.2 Objetivo General del plan de mejoramiento.....	18
5.3 Objetivos Específicos del plan de mejoramiento	18

6. Plan de mejoramiento.....	19
7. Aportes a la formación personal y profesional	24
8. Conclusiones y recomendaciones	25
9. Cibergrafía	26

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1: Objetivos del sistema de gestión de calidad	7
Ilustración 2: logo icoltrans.	9
Ilustración 3: Pantallazo plataforma SIGELO.....	20
Ilustración 4: Pantallazo Soy-Mayes.....	21
Ilustración 5: Pantallazo C3reservation, grupo éxito.	22

Introducción

En el proceso de gestión comercial el objetivo principal es desarrollar los servicios y negocios de logística que permitan alcanzar los resultados económicos de ICOLTRANS con un alcance que va desde permitir identificar, analizar y valorar el desarrollo de nuevos proyectos para la prestación de servicios de logística hasta desarrollar el mejoramiento del proceso de gestión comercial.

En este trabajo se planteará un plan de mejoramiento para los procesos de separación de mercancía más tecnificados y eficientes, como también se podría plantear mejoras bastantes significativas en el momento de hacer el reparto y paquetero de la mercancía a nivel urbano y rural, como también en el cubrimiento de poblaciones y pueblos del departamento de Antioquia y parte de la costa pacífica.

Para la empresa es indispensable el uso de la tecnología, como también es de suma importancia poder que cada de sus empleados tenga conocimiento de cómo funcionan y poder agilizar por procesos de reparto, los empleados de mayor tiempo en la empresa es uno de los focos fundamentales para empezar a instruir y darles las bases necesarias para incursionar en el mundo tecnológico, pues la mayoría de los ruteros y ayudantes son de edades de más de 40 años y es lógico que se les dificulte el uso de los instrumentos tecnológicos y los mismos celulares, pues es de ahí de donde primero se deben plantear soluciones.

Resumen Ejecutivo

Este trabajo fue realizado con el fin de dar a conocer las bases fundamentales de la empresa ICOLTRANS S.A y como se aplican los procesos logísticos en todo su proceso de separación, bodegaje y reparto de las mercancías, cabe resaltar que es una empresa con procesos establecidos siempre abierta a las observaciones y comentarios que puedan aportar al mejoramiento de la misma, Esta empresa se caracteriza por su buena gestión en direccionamiento estratégico, en el

departamento de compras, por su transparencia contable y financiera sin dejar de lado la seguridad y salud en el trabajo y ambiente.

Glosario

- Remisión: expedir o despachar una determinada cosa para un individuo que se encuentra a una cierta distancia física.
- Picking: Preparación de pedidos, es el proceso de recogida de material extrayendo unidades o conjuntos empaquetados de una unidad de empaquetado superior que contiene más unidades que las extraídas.
- logística inversa: procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales.
- Devolución: Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por **devolución** o, en algunos casos, otro artículo (igual o diferente, pero de valor equivalente) o un crédito para usar en la tienda.
- Novedad: Alteración o devolución de un producto perteneciente a una factura, se puede considerar como alguna reacción o devolución en el momento de la entrega de la mercancía.

Palabras claves

Cambios sistemáticos.

Facturación digital.

Mejoras operativas.

Antecedentes (Historia de la empresa)

ICOLTRANS LTDA Una Empresa Orgullosamente COLOMBIANA, Nace en 1979 como empresa de carga masiva, en 1980 Se empieza a realizar Transporte Semi masivo de Johnson & Johnson.

Abre sus puertas a la operación logística desde 1991, con servicios de Almacenamiento, Administración de Inventarios, Transporte Masivo y Reparto de Mercancías, en las diferentes poblaciones destinatarias a nivel nacional.

Atendemos toda nuestra operación a nivel nacional con una planta de 1.164 empleados directos, una flota propia de 256 vehículos, un departamento de seguridad aprobado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, según resolución 02872 del 03 de septiembre de 2004.

En el Siglo XXI hemos integrado Tecnología a nuestra operación implementando Sistemas de Gestión de Posicionamiento Geográfico GPS, Sistemas de Control de Almacenamiento Inteligente WMS, Intercambio de Documentos Electrónicos EDI, y Sistema Tracking de control de nuestra operación SIGELO entre otras muchas herramientas.

1. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

ICOLTRANS es una empresa dedicada a la operación logística, el almacenamiento de mercancía, y el transporte terrestre de mercancías en todo el territorio colombiano.

2.2 Misión

Brindar un amplio portafolio de servicios de logística a costos razonables, con los medios adecuados y el personal idóneo, buscando un resultado final que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes.

2.3 Visión

Ser reconocidos como la empresa líder de operación logística a nivel nacional, mediante el mejoramiento de nuestra operación, procurando calidad de vida del talento humano y estableciendo estándares logísticos que permitan un equilibrio entre los costos y la calidad del servicio.

2.4 Valores Corporativos

- Respeto por el ser humano
- Responsabilidad social
- Transparencia
- Honestidad
- Máxima calidad
- Capacidad de análisis
- Autocrítica
- Aprendizaje
- Adaptabilidad
- Constancia

2.5 Objetivos Estratégicos

Ilustración 1: Objetivos del sistema de gestión de calidad

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
Mantener el 98 % de las relaciones comerciales con los clientes, a través de la atención de sus necesidades
Incrementar el número de servicios logísticos contratados por nuestros clientes, donde se incluya como mínimo un servicio adicional en el contrato de un cliente semestre, de acuerdo al

portafolio de servicios actual
Mantener un incremento anual en la producción generada por concepto de servicios logísticos de por lo menos el 5%
Definir e implementar una nueva metodología para valorar el desempeño y las competencias del personal y aplicarla cubriendo el 100% del personal a nivel nacional para el último trimestre de 2019.
Mantener la rentabilidad de la compañía superior al 10% anual

Fuente. Icolnet

2.6 Rol Comercial

La empresa Icoltrans ofrece un servicio de Logística integral, en las operaciones de almacenamiento, transporte y distribución de mercancías dando garantía a los clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos, llevando a cabo las buenas prácticas con el fin de preservar el producto hasta el destinatario final, mediante la gestión de riesgo fundamentada en la calidad y la seguridad en la calidad y la seguridad del servicio en la cadena del suministro, manteniendo un compromiso con la prevención de la ejecución de actividades ilícitas, la corrupción y el soborno.

La empresa está comprometida con la protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la identificación de peligros, la evaluación, la valoración de los riesgos y el establecimiento de los respectivos controles ; asignando los recursos y manteniendo un entorno seguro y saludable para los empleados, contratistas, subcontratistas y partes interesadas, se dirige a la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, identificando los aspectos y minimizando los impactos ambientales.

2. Agencia Objeto de la Práctica

Ilustración 2: logo icoltrans.



Fuente: página web ICOLTRANS.

3.1 Cargo Desempeñado

Aprendiz SAC (Servicio Al Cliente)

3.2 Perfil del Cargo

Servicio al cliente: El perfil que aplica para este cargo son estudiantes que estén cursando sus últimos semestres en la carrera de negocios internacionales Para ejercer este cargo es importante conocer el manejo básico de un computador y de Excel, ser una persona atenta y cordial, además de respetuosa y con ganas de aprender, así mismo de aportar a la empresa.

3.3 Objetivo del Cargo

El objetivo de la aprendiz SAC es aligerar la carga laboral de los ejecutivos de servicio al cliente, ya que estos se apoyan en la aprendiz para realizar algunas actividades, además de esto brindarles un soporte en la empresa debido a la situación actual por la contingencia de la cuarentena, ya que cada uno de ellos viene una vez por semana, y cuando realizan trabajo desde sus casas, ellas sirven como apoyo en las instalaciones de la empresa.

Fuente: elaboración propia

3.4 Funciones a Realizar

Las funciones que desempeña el aprendiz SAC son las siguientes:

El registro diario de las citas del éxito con todos los clientes de ICOLTRANS.

La revisión del itinerario (formato de Excel donde se registran las citas para el día siguiente, donde se incluye información básica de las entregas como fecha, hora, destinatario, cliente, peso, cantidad de cajas, volumen, numero de factura, etc.) esto se hace con el fin de conocer el estado de la mercancía y de las citas, es decir si efectivamente se están cumpliendo las citas o si hay mercancía que se quedó almacenada en la bodega por error o descuido, en este caso se avisa de inmediato al ejecutivo, al administrador y a los jefes de bodega para solucionar de inmediato, esto se hace en conjunto con la MACRO MULTICLIENTE y con SIGELO. Adicional se debe realizar la consolidación del itinerario, cada ejecutivo de cuenta envía su parte, con sus respectivos clientes el día anterior y la aprendiz es la encargada de unirlos con el de todos los ejecutivos para tener claro las respectivas entregas del día siguiente y si tienen cita de entrega o no.

Este puesto es el encargado hacer los servicios de devoluciones, es decir la logística inversa, este proceso se realiza con el programa SIGELO., inicia cuando hacen entrega de las fotocopias de las facturas que han sido reportadas previamente con novedades, las novedades son reportes que hacen los conductores o sus auxiliares después de haber realizado una entrega, algunos ejemplos de novedades son: averías, faltantes, troques, mercancía no pedida o devuelta por mucho stock, etc. Siguiendo con el proceso de devoluciones, se revisan las facturas que deben de tener en su respaldo un formato llamado FORMATO DEVOLUCIONES 62

Constantemente se deben realizar reportes de novedades a los ejecutivos de cuenta, en la mañana desde el departamento de cumplidos se hace entrega de facturas que tuvieron novedades previamente, la aprendiz es la encargada de comunicarlo para que se haga el debido procedimiento en SOY - MAYES, para esto se debe tener en cuenta las causales que se usan para reportar, las cuales se dividen en cuatro grupos: DC, es cuando la responsabilidad es del cliente,

DD es responsabilidad del destinatario, DE es responsabilidad de factores externos y DO responsabilidad del operador logístico y de acuerdo a esto, cada cliente tiene diferentes causales dependiendo con exactitud del motivo por el cual se está haciendo el reporte.

También se encargan de realizar el seguimiento a los canales independientes, con el fin de conocer y mejorar el servicio hacia estos, los canales independientes son los supermercados, tiendas y droguerías de pequeña escala, como los Euros, Merkpaisas, Vaquitas, kobas, mercadería, etc.

Se realizan trimestralmente encuestas a algunos clientes para visualizar el nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por ICOLTRANS, la encuesta se realiza de manera telefónica, se envía de manera virtual a los directivos correspondientes.

Por último lo que se realiza durante la jornada es la marcación de las facturas, esto es un proceso que se lleva a cabo con el itinerario, de acuerdo a las citas que estén establecidas para el día siguiente, donde se coge cada una de las facturas y se escribe la hora en la que tiene su respectiva cita, esto con el fin de que los conductores, y los ruteros al día siguiente establezcan de manera más eficaz las rutas a seguir para las entregas. Ya que con esta información organizan la mercancía dentro del vehículo y pueden establecer una ruta mas eficiente y rápida.

2.3. Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica

Durante el desarrollo de la práctica, el elemento con el que mayor contacto tienen las aprendices de SAC es el computador de escritorio, en el se realizan la mayoría de actividades asignadas para el día a día, además se nos hizo entrega de un celular empresarial, debido al contante flujo de llamadas por parte de los operarios, conductores, auxiliares de bodega y compañeros de oficina, los ejecutivos de servicio al cliente, quienes constantemente requieren de la colaboración, más aun en el actual periodo que estuvo fuertemente afectado por la pandemia del coronavirus; también se usa constantemente una impresora que es de uso común, de la cual se imprimen facturas, órdenes de compra, y demás documentos que se utilizan en la empresa.

Además de los insumos físicos, o bien el hardware, también se cuenta con algunos elementos de software que manejan todos los empleados de la empresa ICOLTRANS, como lo son:

- **SIGELO:** es un sistema de gestión logística el cual permite tener toda la trazabilidad que conlleva todo el proceso que realiza ICOLTRANS, en este programa se permite la visualización de varios factores importantes para nuestra labor como practicantes, un ejemplo es ver el estado de la cualquier mercancía, ya sea almacenado en bodega, ingresado al sistema, transportado en carretera, etc. Además, nos permite ver toda la bitácora carretera, es decir, que conductor lleva la carga, en que vehículo, el tipo de mercancía que lleva y toda la información necesaria, la cantidad de cajas, hora y fecha en la cual está programada su cita. Este sistema es muy completo y útil ya que contiene mucha información importante.
- **SOY -MAYES:** Es un sistema de información para despliegue de indicadores de gestión de ICOLTRANS S.A.S. para los servicios de transporte, prestados a sus clientes o proveedores, con base a los acuerdos de niveles de servicio. Se realiza la planeación, seguimiento e indicadores de gestión logística de las operaciones de cada uno de los clientes de ICOLTRANS S.A.S., discriminadas entre logística directa y logística inversa.
- **DOCUWARE:** Es un software de gestión documental en la nube y la automatización de flujos de trabajo. Puede digitalizar, proteger y trabajar con documentos empresariales. Este software nos es muy útil para digitalizar e imprimir facturas comerciales.
- **C3-RESERVATION:** este sistema es única y especialmente para uno de los clientes más importantes para la empresa, que es el grupo Éxito, en este software se da el proceso de agendamiento de citas para el Centro de Distribución del éxito de toda

la mercancía que maneja la empresa, desde el registro de citas, hasta el momento en el que la mercancía ingresa al CEDI y se registra con hora y fecha exactos en el que se recibió.

- **MACRO MULTICLIENTE:** esto es un formato de Excel que nos permite visualizar información de todo tipo de mercancía.

4.1 Relación con otros Cargos

- Normalmente, este cargo tiene mucha relación con el departamento de cumplidos y despachos, estos son los encargados de planilla los vehículos para el reparto de la mercancía y de custodiar las facturas después de la entrega, su proceso es el correcto cumplimiento y almacenamiento de las facturas en DOCUWARE, garantizando al cliente la entrega de la mercancía.
- Con los jefes de bodega, que se dividen en tres, cada uno con una jornada distinta en el transcurso del día, ellos son los encargados de la planificación de la mercancía con respecto a los vehículos, además son quienes tienen contacto directo con los conductores de los vehículos y los ruteros, son ellos quienes reparten las facturas que tienen citas en las diferentes plataformas (clientes) y estar pendientes de las rutas, también se encargan del cubicaje de la mercancía y de que vehículos son aptos o no para las entregas, según las cantidades, el tipo de mercancía, si es alimento o aseo, etc. El cargo de aprendiz SAC se relaciona mucho con los jefes de bodega ya que, al realizar el seguimiento a la mercancía, se debe recordar e informar si hay mercancía almacenada.
- Los coordinadores de bodega, estos también se dividen en tres y son los encargados de manejar el personal de bodega, es decir a los auxiliares, también se encargan de hacer el picking de la mercancía, de la organización de los vehículos dentro de la bodega, en caso de que haya mercancía que no se encuentre, ellos son quienes

buscan dentro de la bodega. Este cargo se relaciona con ellos en algunas ocasiones cuando los ejecutivos de cuenta necesitan encontrar alguna mercancía, o se requiere de información sobre mercancía que está en la bodega.

- El asistente de inventario, con este se tiene bastante contacto ya que es el encargado de realizar las devoluciones, a él se le entrega la papelería, es decir las remisiones después de haber hecho el debido proceso en SIGELO.
- Los conductores y los auxiliares de bodega, esto es porque son ellos quienes reportan las novedades de la mercancía una vez ha sido entregada en el punto de destino, así que constantemente se reciben llamadas de ellos.

De por sí la Logística es un proceso que no se realiza de manera individual, de hecho, es el conjunto de la participación de varias personas y de varios cargos, por lo tanto, se realiza un trabajo completamente en equipo desde todos los departamentos y áreas.

4.2 Condiciones de Trabajo

El aprendiz SAC goza de un puesto de trabajo cómodo dentro de una oficina bajo condiciones óptimas, la mesa de trabajo es amplia, y en ella está el computador y todos los elementos que se usan constantemente como papelería y utensilios como lápices, grapadora, etc. Además de esto se nos brinda un descanso pies y una silla ergonómica de oficina, el espacio, aunque es compartido entre varios compañeros es completamente favorable para cada uno, la iluminación es perfecta y contamos con un sistema de ventilación por medio de aires acondicionados. Durante el día, se hace el recordatorio de que se debe hacer una pausa activa, por lo menos dos veces diarias, en este espacio es preciso estirar el cuerpo y descansar por unos minutos para después continuar con la labor más recargados.

Todos los espacios de la empresa están muy bien estructurados y cuenta con espacios amplios para el desarrollo de las actividades que se deben realizar, además de que cuentan con las respectivas normatividades de seguridad.

4.3 Entrenamiento

La capacitación que se brinda fue diferente, por un lado, el primer aprendiz que llegó a laborar le recibió el puesto a la practicante pasada, y fue ella la encargada de su inducción, por otro lado, con Valentina Muñoz fue Leidy quien le dio la respectiva inducción para el manejo del puesto, dándole un acompañamiento durante dos días.

Por otro lado, al ingresar a la empresa el primer se realizó una reunión de inducción, donde hablaron de varios temas, como el manejo de las normas de seguridad en el trabajo, el uso del uniforme y las normas que se implementaron por el tema de la pandemia, también se trataron las prohibiciones como las armas, o estupefacientes, cigarrillos, el consumo de alcohol.

Finalizando esta inducción, el administrador dio un recorrido por la bodega y dio una breve explicación de lo que era ICOLTRANS y de cómo funciona.

4.4 Competencias

Para el puesto las habilidades necesarias son el manejo de herramientas informáticas y tecnológicas, a esto se refiere con el uso asertivo del computador, también el manejo de las herramientas ofimáticas, principalmente Excel. Dentro de las habilidades blandas las competencias que se exigen son: la buena comunicación, el trabajo en equipo que es esencial, la puntualidad, tener destreza para actuar bajo presión y para captar la información de la manera más ágil posible.

4.5 Responsabilidades

- Cumplir con el horario laboral.
- Servir de apoyo para los ejecutivos de servicio al cliente.
- Realizar el cronograma diario del puesto de aprendiz, que incluye las actividades descritas anteriormente.

4.6 Deberes

- Portar el uniforme de manera adecuada todos los días, por la pandemia del coronavirus se nos pide que traigamos ropa de cambio, es decir al ingresar y al salir de las instalaciones de la empresa se deben cambiar de ropa y no salir con el uniforme.
- Asistir puntualmente al horario laboral.
- Cumplir con las normas del auto cuidado por el coronavirus, como el lavado de manos y el uso del tapabocas.
- Apoyar a los ejecutivos de servicio al cliente en todo lo que necesiten.
- Comunicar cualquier novedad a los ejecutivos SAC o al jefe/ administrador, para solucionar lo más rápido posible.

4.7 Riesgos del Cargo

- Como practicantes del servicio al cliente se está demasiado expuesta al contagio del coronavirus, debido a que se debe manipular papelería que pasa por muchas manos previamente, además se tiene contacto con muchas personas, ya sean conductores externos o de la empresa, con auxiliares, y demás personal de bodega que constantemente tienen que salir a la calle, así que se aumenta el riesgo.
- Debido a que se debe que estar pasando constantemente por la bodega se puede sufrir cualquier tipo de accidente allí, ya sea por descuido propio o por condiciones de la infraestructura.

5. Características de la Práctica

5.1 *Justificación de la práctica*

Las prácticas empresariales son una parte vital para los estudiantes que quieran lograr superarse en sus carreras profesionales, o bien sea, técnicas o tecnologías. El proceso de prácticas profesionales es un espacio muy importante donde el estudiante va a poder aplicar la teoría que aprendió en su instituto educativo, este proceso tiene una duración de 6 o 12 meses, además es una decisión que toma el estudiante, este tiene varias opciones que puede escoger dependiendo de sus intereses, en el caso de la universidad Católica Luis Amigó, el estudiante puede realizar un proyecto de emprendimiento, proyecto de investigación o las prácticas empresariales. La gran mayoría de estudiantes optan por escoger las prácticas empresariales, esto es debido a la importancia que se le da a este proceso para poder culminar el proceso académico.

La carrera de negocios internacionales normalmente es teórica y numérica, no es una carrera que se distinga por ser práctica, por lo tanto, la experiencia laboral que se obtiene durante el proceso de prácticas es muy importante, se está llevando a cabo la realización de todas las actividades que se aprendieron durante el periodo de estudio. Además de esto, los estudiantes tienen la oportunidad de conocer la realidad del mundo laboral, enfrentándose a todo tipo de retos que son nuevos para ellos, y así mismo, implementando todos sus conocimientos en el área en el cual se estará destacando, en las practicas, los estudiantes van a experimentar el hecho de tener superiores, trabajar en equipo, manejar el trabajo bajo presión, cumplir horarios laborales, va a afrontar y tener que adaptarse o mejorarse en cuanto a sus habilidades y competencias ante las exigencias que pide el mercado laboral.

Este espacio también es oportuno para que el estudiante decida en que área se va a querer desempeñar, esto va muy enlazado a la carrera de Negocios Internacionales, ya que esta tiene muchos ámbitos en los cuales se pueden desempeñar los profesionales, ya sea en el área

administrativa, en el área logística, en el área de mercadeo, en comercio exterior, en finanzas, entre otras.

En el proceso de prácticas, aunque es fundamental para el proceso académico, no se le puede disminuir la importancia a las habilidades interpersonales del estudiante, ya que aquí entra en juego el manejo de las emociones de los estudiantes, el hecho de relacionarse con el personal corporativo, en ocasiones puede ser una situación compleja, por el ambiente laboral.

Ahora, por el lado de la empresa, el estudiante en práctica forma parte importante dentro del funcionamiento de una empresa, ya que estos le brindan ayuda al personal de la misma, además de la disminución que se les hace a las empresas en los impuestos por tener practicantes.

Este es un proceso en el cual se da la cooperación entre estudiante y empresa, ya que se comparte conocimiento por ambas partes. Por lo tanto, es un aprendizaje mutuo, aunque esto beneficia más al estudiante.

En el caso de realizar las prácticas en una empresa de logística, aunque puede diferir dependiendo de la compañía, las actividades que tendrá a cargo el estudiante serán relacionadas con el transporte, distribución, almacenaje o bodegaje de la mercancía. Dándole la oportunidad al aprendiz de desenvolverse en el ámbito del reparto de mercancías, ya sea a nivel nacional o internacional.

5.2 Objetivo General del plan de mejoramiento

Mejorar los sistemas de control de toda la operación Logística, desde la sistematización del transporte, almacenamiento, teniendo en cuenta todo el proceso de la mercancía que maneja Icoltrans con sus clientes.

5.3 Objetivos Específicos del plan de mejoramiento

- Capacitar continuamente a los trabajadores hacia el uso de las plataformas utilizadas en la empresa.

- Mejorar el sistema utilizado actualmente en los procesos de logística.
- Mejorar la sistematización de los empleados que trabajan desde casa para mejorar sus conexiones y recursos necesarios para elaborar un excelente tele trabajo

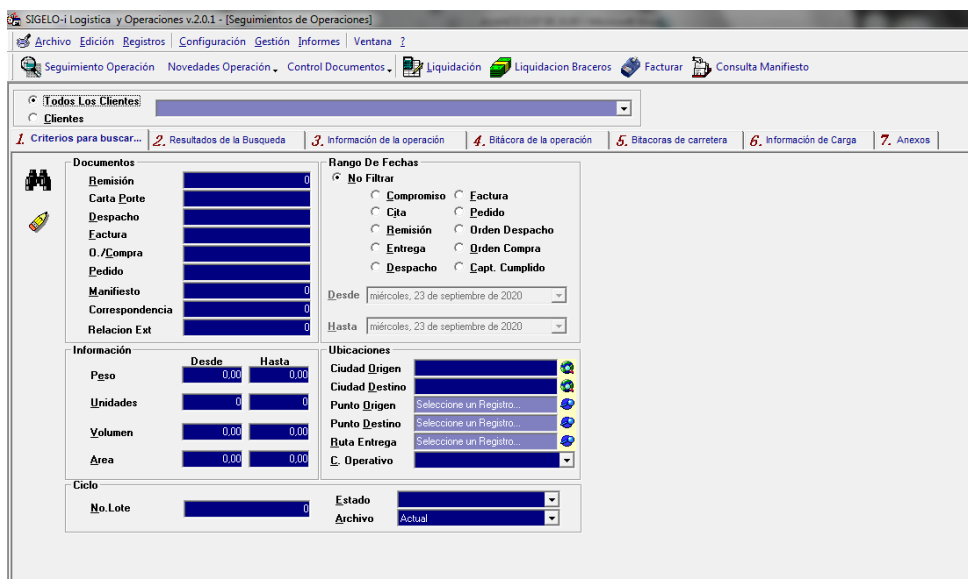
6. Plan de mejoramiento

Actualmente la empresa cuenta con capacitaciones virtuales, para los empleados del área de servicio al cliente, en ellas se dan breves explicaciones del uso de las plataformas que se utilizan para el manejo de la operación logística de la empresa, sin embargo estas capacitaciones no se hacen en los espacios adecuados, impidiendo el correcto desarrollo de las labores de cada uno de los ejecutivos de servicio al cliente, ya que estas se hacen en el horario laboral, por lo cual esto le quita tiempo para sus ocupaciones diarias e impidiendo la concentración en ambas actividades. Por otro lado, las capacitaciones actualmente son de una o dos horas esporádicamente, la propuesta a trabajar es realizarlas por lo menos una vez a la semana, un día en el cual los ejecutivos puedan asistir diferentes al horario laboral, además lo adecuado es que fueran presenciales, además de ser capacitaciones más metódicas. También es pertinente que todos los empleados de la empresa pudiesen manejar las plataformas, para general un ambiente de practicidad y tecnología, y para que conozcan el proceso general de las operaciones ya que pocos son los que manejan los recursos y el personal operativo como conductores y ayudantes son los que tienen menos acceso a la tecnología, cabe resaltar que la mayoría del personal operativo son personas empíricas y su edad sobre pasa los 40 años en adelante, este sesgo de empleados es a quien a quien se debe tener en el foco para hacer las capacitaciones puesto que son ellos quienes hacen el trabajo fundamental para la empresa que son las entregas diarias y poder entregar la mercancía a tiempo y sin complicaciones, si cada uno de estos empleados pudiesen estar capacitados enteramente con los aparatos tecnológicos y hasta con el uso del celular como una herramienta de trabajo seria ideal para el perfecto funcionamiento de la misma.

Los programas utilizados en la empresa, tienden a ser demorados, ineficientes y tediosos. Esto es comprensible debido a la gran cantidad de datos que se debe manejar, pero también es pertinente entender que para obtener mejores resultados y ser más eficientes en el desarrollo del trabajo se deben de disponer de mejores plataformas. Debido a la poca disponibilidad de tiempo es más fácil para los ejecutivos revisar cómo va el proceso de la mercancía desde las plataformas, ya sea SIGELO, MAYES O LA MACRO MULTICLIENTES.

Actualmente el sistema suele caerse constantemente o ponerse lento, lo cual dificulta la correcta visualización de los ejecutivos. Además, en el sistema no aparece el 100% de la información, se tienen a omitir detalles o incluso hay información errada.

Ilustración 3: Pantallazo plataforma SIGELO



Fuente. Plataforma administrativa Icoltrans

Esta plataforma es la que se utiliza para poder visualizar el estado de las facturas, que carro y que conductor es quien la transporta, así como también se puede ver el cubicaje de cada factura con su respectivo peso, cantidad y volumen, también muestra la bitácora de carretera donde cada empleado operativo ya sea conductor o ayudante la debe alimentar con llamadas frecuentes al área de

seguridad, es aquí donde se podría empezar a agilizar un poco los procesos de la empresa con las capacitaciones de los conductores y ayudantes en el uso de sus celulares y las herramientas que la empresa pone a su disposición, usando un GPS que el mismo se encargue de mostrar la ubicación constantemente de los carros, estos GPS solo los están utilizando en los carros que viajan por carretera para otras ciudades, este tipo de GPS sería ideal para los conductores puesto que pueden hacer sus entregas más rápidas sin tener que estar llamando constantemente para reportar la ubicación actual, así como también se pueden usar vías alternas en caso de haber trancones en las vías usualmente utilizadas para hacer sus rutas diarias, por este motivo es fundamental el uso del celular de últimas tecnologías para estos operarios, esto evitaría reprocesos y agilidad en los repartos.

Ilustración 4: Pantallazo Soy-Mayes

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is titled 'icolnube02:8302'. The browser address bar shows the URL 'icolnube02:8302/Parametros/wfNovedades.aspx'. The page content includes a sidebar with the logo 'NOVEDADES' and a menu with items like 'Gestion Novedades', 'Registro Novedades', 'Aprobacion Novedades', 'Listado Reporte General', 'Informes Novedades Cliente', 'Anular Item Novedad', 'Listado De Informes', and 'Recibo Y Entrega De Mercancia'. The main area is titled 'Registro Novedades' and contains a form with the following sections and fields:

- Buscar Operaciones** (Section header)
- Reporte Novedades Icoltrans** (Section header)
- Fields: Cliente (dropdown), Centro Origen (dropdown), Centro Destino (dropdown), Factura (text), Remision (text), Carta Porte (text), Orden de Compra (text), Fecha Inicial de Operacion (calendar), Fecha Final de Operacion (calendar).
- Buttons: Reporte Novedades Icoltrans, Reporte Novedades Transportadoras Externas, Buscar.
- Seleccionar Productos Por Factura** (Section header)
- Guardar Novedades** (Section header)

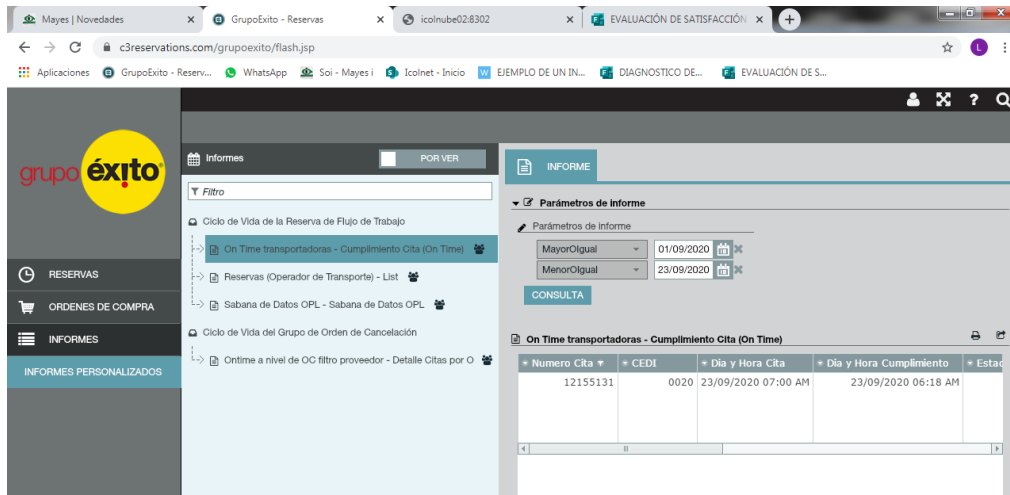
Fuente. Plataforma administrativa Icoltrans

Esta plataforma es utilizada para registrar las novedades que se tienen en las entregas diarias, con el reporte de las facturas las cuales tuvieron alguna devolución como también registrando cada ítems que maneja la factura con su respectivo precio, cantidad y descripción, Es una de las herramientas

fundamentales para el funcionamiento de la empresa puesto que allí es donde se hace el control, proceso y cierre de facturación, esta herramienta es una de las que más presenta dificultades en la semana, su uso es muy frecuente en el día de reparto de mercancía, lamentablemente esta plataforma es de las que más deja de funcionar con frecuencia por horas, acumulándose así muchos reportes de diferentes facturas, causando una aglomeración de de las mismas por cerrar, con ello provocando reprocesos porque hay momentos que no graban la información correctamente y es necesario volver a ingresar la novedad, el gran problema es que las facturas no se están en el departamento de servicio al cliente, sino en otras áreas o en manos de los conductor, por lo que se debe buscar en físico o comunicarse con el conductor para volver a realizar el reporte.

En estos momentos están planeando la modificación de este software, por parte del equipo de sistemas y mantenimiento, la idea es integrar SIGELO y MAYES en una sola plataforma, evitando complicaciones a la hora del manejo. Y haciendo más eficiente todos los procesos dentro de la operación.

Ilustración 5: Pantallazo C3reservation, grupo éxito.



Fuente. Plataforma administrativa Icoltrans

Esta herramienta más que de la empresa es una plataforma de ALMACENES ÉXITO, sirve para poder agendar las citas de entrega de la mercancía a la bodega principal de los almacenes de cada ciudad, Esta herramienta es un claro ejemplo de sistematización de empresa ya que evita tener que estar llamando a solicitar citas lo cual es proceso tedioso y toma mucho tiempo, por medio de esta plataforma se agenda la cita y tiene un tiempo de gracia de 15 minutos después de la hora de la cita de la cita para su cumplimiento de no suceder así la empresa se verá castigada, lo que obliga al cumplimiento oportuno de la entrega y ayuda al orden en la recepción de los carros y el descargue de la mercancía. Herramientas así sería muy útiles para la empresa al poder utilizarla para registrar todas las citas diarias y enlazarla con la plataforma de SIGELO Y LA MACRO MULTICLIENTE, para que el momento de realizar el itinerario de las entregas y la impresión de las facturas quede con la hora y día de entrega, ahorrándose así un paso de día a día que toma demasiado tiempo como es la marcación manual de las facturas, evitando así contratiempos y hacer la preparación de los vehículos a tiempo para que al siguiente día se cumplan todas y cada una de las citas, sin contratiempos logísticos y de manera fluida.

Icoltrans en estos momentos está en proceso de implementar una plataforma que se llama SAP, la cual contiene todos los procesos de la empresa y donde se puede hacer un seguimiento más completo de las mercancías que se encuentran en reparto como también las que viajan en contratación directa sin hacer trasbordo de mercancía a otros vehículos, sin embargo esta plataforma no tiene asociada la marcación de la citas en la facturas, se han planteado invertir en una plataforma como la de ÉXITO, aunque hasta el momento solo existen posibilidades y no hay nada seguro, pero también existe la posibilidad de que en esta nueva plataforma que empezará a funcionar a partir de mayo del siguiente año se pueda habilitar la opción de las citas.

La respuesta de la empresa al analizar la posibilidad de implementar una plataforma como la de ALMACENES ÉXITO es satisfactoria pero de un proceso largo porque ICOLTRANS no es el encargado de imprimir las facturas, pues los clientes de la empresa son quienes se encargan de

enviar la mercancía con la facturación, por lo que las facturas llegan físicamente a la bodega acompañadas de la mercancía, por esto la opción de poder imprimir la facturación sería una ventaja y valor agregado de la compañía que les ofrezca este servicio a sus clientes ya que se evitarían pérdidas de documentos y sería más ágil el proceso, porque esto permitiría solicitar la cita anteriormente de imprimir la factura y cuando se imprima ya quede con la cita del día y hora de entrega.

7. Aportes a la formación personal y profesional

La práctica profesional se puede considerar como una de las experiencias más importantes de cualquier profesional, pues es allí donde se tiene el primer contacto con el mundo laboral, un camino corto pero sustancioso donde se viven momentos que ponen en prueba la capacidad de resolver problemas de todo individuo y se aprende a solucionar todo tipo de problemas y planteamientos bajo presión, es un aprendizaje para toda la vida, es en ese momento donde se tiene una cercanía real con la vida profesional, donde se afianzan los conocimientos adquiridos en la universidad, es un periodo donde se permite validar en un contexto laboral los aprendizajes obtenidos durante el periodo que permanecen estudiando.

Este proceso deja muchos aportes para la vida personal y profesional, pues en esta etapa productiva de la carrera se aprende a trabajar en equipo, a ser multifuncional, a ser proactivo y poder dar soluciones inmediatas a problemas que se presentan en el trabajo diario, se aprende el uso de aplicativos tecnológicos y se usa la herramienta de EXCEL de manera frecuente y muy aplicable a todo tipo de procesos de cualquier empresa, lo que se puede utilizar en todo momento y a cualquier empresa a la que llegues a laborar o incluso para emprender un proyecto propio.

8. Conclusiones y recomendaciones

A modo de conclusión se puede decir que la realización de las practicas en la empresa ICOLTRANS puede llegar a resultar inoficiosa para los profesionales de la carrera negocios internacionales, esto es debido a la falta de practica de situaciones y actividades relacionadas a la carrera, aunque en el puesto de practicante de SAC, se alcanza a percibir lo que es la Logistica a nivel nacional, es muy poco el contacto realmente que se tiene con la temática. A pesar de esto cabe resaltar que por voluntad propia de los practicantes se puede llegar a aprender hasta donde cada uno se lo permita, pero de lo contrario el aprendizaje será limitado.

Por otro lado, las prácticas en la empresa van a reforzar las habilidades blandas del estudiante, esto es debido a la cantidad de situaciones por las que se deben de atravesar en la logística, ya que requiere de tener habilidades sociales, es decir construir y saber manejar las relaciones interpersonales y además de esto trabajar bajo presión, realizando diferentes actividades al mismo tiempo.

Las recomendaciones pertinentes para la empresa, serian básicamente:

1. elegir otras carreras/técnicas para el puesto, ya que la profesión de negocios internacionales, no supe esta necesidad.
2. en cuanto a la parte sistemática, empezar a implementar más tecnología en los procesos logísticos y operativos.

9. Cibergrafía

Fuente: <https://icoltranssas.sharepoint.com/sites/Icolnet/SitePages/Rese%C3%Bl.a.aspx>

Fuente: <https://icoltranssas.sharepoint.com/sites/Icolnet/SitePages/MISION.aspx>

Fuente: <https://icoltranssas.sharepoint.com/sites/Icolnet/SitePages/Vision.aspx>

Fuente: <http://www.enertotalesp.com/icoltrans/>