

**Practicante en el Área de Servicio al Cliente**

**ICOLTRANS S.A.S.**

**Elaborado por:**

**José Alejandro Piedrahita Río**

**Cooperador:**

**Manuel Hernández**

**Asesor:**

**Rosa Jannet Restrepo Restrepo**

**Universidad católica Luis Amigó**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables**

**Negocios Internacionales**

**Medellín**

**2022 01**

## **Tabla de Contenido**

Glosario

Resumen Ejecutivo

Introducción

1.	Antecedentes .....	11
2.	Empresa Objeto de la Práctica .....	12
2.1	Objeto Social .....	12
2.2	Misión .....	13
2.3	Visión.....	13
2.4	Valores Corporativos .....	13
2.5	Objetivos Estratégicos .....	14
2.6	Rol Comercial .....	14
3.	Agencia Objeto de la Práctica .....	15
3.1	Cargo Desempeñado.....	15
3.2	Perfil del Cargo.....	15
3.3	Objetivo del Cargo .....	16
3.4	Funciones Para Realizar.....	16
3.5	Relación con otros Cargos .....	17
3.6	Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo .....	17
3.7	Condiciones de Trabajo .....	18
3.8	Entrenamiento .....	18

3.9	Competencias.....	19
3.10	Responsabilidades.....	19
3.11	Deberes .....	20
3.12	Riesgos del Cargo .....	20
4.	Características de las Práctica.....	21
4.1	Justificación .....	21
4.2	Objetivo General.....	22
4.3	Objetivos Específicos .....	22
5.	Informe Ejecutivo .....	23
5.1	Realizar Seguimiento Constante de la Operación.....	23
5.2	Realizar el Ingreso de las Novedades aportadas por los Conductores y Clientes 26	
5.3	Verificación de Entregas en el Éxito .....	27
5.4	Realizar la Aprobación de Facturas con base en las Novedades Presentadas .	28
5.5	Propuesta de Valor .....	29
6.	Aporte a Mí Formación Personal .....	30
7.	Aporte a Mí Formación Profesional.....	31
8.	Conclusiones .....	32
9.	Recomendaciones.....	34
10.	Webgrafía .....	35
11.	Anexos.....	36

## **Tabla de Ilustraciones**

1: plataformas icoltrans. ....	12
2: organigrama ICOLTRANS .....	17
3: plataforma SAP LOGON .....	24
4:seguimiento de la operación .....	25
5:PLATAFORMA MAYES .....	26
6: causales de reporte.....	27
7: aplicativo c3 .....	28
8: archivo consolidado citas éxito .....	28
9: código QR en bodega .....	29

## **Agradecimientos**

Primeramente, se agradece a la compañía ICOLTRANS por su compromiso con el aprendizaje y la formación, dado su continuo proceso de acompañamiento, por otro lado, se agradece a la docente Rosa Jannet Restrepo Restrepo, como asesora de prácticas y facilitadora en el proceso educativo.

## **Glosario**

**Distribución Física Internacional:** “proceso logístico desarrollado para colocar un producto X en el mercado internacional, cumpliendo a cabalidad con términos anteriormente pactados entre vendedor y comprador” (ORTEGA, 2022)

**Integración Hacia Adelante:** “la inclusión dentro de la empresa de las diferentes actividades que se encuentran más abajo en la cadena productiva, con el objetivo de obtener eficiencias económicas y tener un mejor y más personalizado acceso al consumidor final. En este proceso se incluyen, principalmente, las actividades asociadas con la comercialización y distribución del bien, al final de la cadena productiva” (Tamayo, 2007)

**Logística Inversa:** “la Logística Inversa es parte de una tendencia denominada “la cadena del suministro inversa”, donde los fabricantes inteligentes están diseñando procesos eficaces para reusar sus productos” (Badenes)

**Logística:** “se trata de un proceso integrador, que permite la compenetración de todas las funciones de fabricación, producción, distribución exterior, y comercialización, las cuales, deben permitir una gestión estable del inventario de productos, insumos y materias primas, los cuales, proporcionen los datos e información necesaria que traiga como consecuencia una exitosa operación de comercio internacional” (CEUPE)

**Organización Vertical:** “una organización vertical tiene un aspecto de pirámide cuando se dibuja en un papel. En la parte superior, está el presidente de la compañía y le siguen las divisiones que están compuestas por mandos medios y supervisores. Por su parte, la estructura horizontal es más flexible y permite a los empleados tomar las decisiones

operativas del día a día. En este estilo de trabajo, la colaboración para encontrar soluciones suele tener más lugar” (redaccion RPP, 2017)

## **Resumen Ejecutivo**

En el presente informe se busca evidenciar el proceso de practica del estudiante Jose Alejandro Piedrahita Rios, estudiante del programa negocios internacionales en la Universidad Católica Luis Amigó, el cual fue realizado en la compañía del sector transporte de nombre ICOLTRANS, donde es posible evidenciar el papel de este en la organización, sumado a las funciones, retos y aprendizajes de este.

En el mismo se analiza de forma estructurada, la relevancia de la implementación de un proceso de prácticas profesionales y el impacto directo que produce en el proceso formativo del estudiante. Adicional se examinan los beneficios que trae la participación de este en la organización y los aportes e innovaciones para la compañía y el sector.

## **Introducción**

ICOLTRANS es una compañía destacada en el sector logístico, debido a la implementación de sistemas basados en la confianza y la calidad humana, por ello el área de servicio al cliente juega un papel indispensable como medio de conexión entre la compañía, el cliente y el destinatario, por ello la realización de una práctica en dicha área permite establecer y comprender un entorno de forma holística que finalmente afianza los conceptos y contribuye a la formación profesional de un negociador internacional, y en general favorecen a la concepción de humanidad, fomentando valores e incentivando el trabajo sincero y eficaz.

Para el desarrollo de la labor, es menester comprender el entorno y poseer conocimientos básicos de logística y distribución física internacional, por ello para el desarrollo de dicha labor se ejecuto por 6 meses actividades de apoyo al área, realizando seguimientos de la operación, que fomentan la eficiencia de el equipo de trabajo, sumado a actividades de consolidación, análisis y comunicación de la información necesaria para una correcta operación de esta.

Al analizar los resultados obtenidos en el trasegar del tiempo es posible evidenciar el impacto que tiene el apoyo a el área de servicio al tiempo, debido a la facilitación de procesos para los ejecutivos de cuenta, donde se encuentra que los mismos se ven suministrados con herramientas para la toma de decisiones y con estas aumentar la satisfacción de los clientes y lograr ejercer un mayor control al evitar errores y así reducir costos para la compañía

Por el proceso anteriormente mencionado, es indiscutible el impacto que posee la ejecución de un proyecto de practicas profesionales, en los negocios internacionales, ya

que por medio de este se induce a la formación personal y profesional, donde se encuentra que los valores fomentados en la parte lectiva y técnica de la universidad de potencializan y por otro lado se aumentan los conocimientos y se permite la consolidación de conceptos y la adquisición de los mismos, para así promover que se forme un profesional con integridad y valores sociales.

## **1. Antecedentes**

ICOLTRANS es una compañía orgullosamente colombiana que surge en el año 1979 debido al aumento latente de la demanda de un operador logístico que contribuyera a la correcta distribución de mercancías, naciendo mediante escritura pública en la notaria tercera de Medellín, bajo el nombre de Industria Colombiana del Transporte Limitada dado el aumento demográfico, es así que en 1980 consigue realizar un acuerdo de distribución masiva de mercancía para la compañía Johnson y Johnson, con posterioridad inicio la implementación de un sistema logístico integral, donde se comenzó a implementar el servicio de almacenamiento, administración de inventarios y en general de todo el proceso de distribución, por lo que en 1991 se consolidan todos estos servicios y comienza el proceso de crecimiento a todo el país.

Posteriormente en el año 2012 la compañía migra a un nuevo tipo societario, y se convierte en la “Industria Colombiana de Logística Y Transporte SAS” (ICOLTRANS SAS).

Con el trasegar de los años la compañía ICOLTRANS ha evolucionado su modelo de distribución y masificado el mismo, lo que a llevado a ser elegida por múltiples clientes como una plataforma indispensable para llevar a cabo un proceso logístico. Con clientes como: Unilever, JGB, laboratorios Cofarma, comestibles Aldor, Colgate palmolive, Eterna, Nestlé, Nestlé purina, PYG, Griffiths, Visión Cosmic, Hasbro, Terrafertil, Lesafree, Sony, Energizer, Triguisar. Ferrero, entre otros.

Hoy ICOLTRANS cuenta con alrededor de 1500 empleados, forjados en valores como respeto, responsabilidad social y transparencia, además contando con plataformas en

ciudades como Medellín, Pereira, Manizales, Cali, Bogotá, Neiva, Yumbo, Ibagué, Pasto Bucaramanga, Montería, Sincelejo y Barranquilla

*Plataformas Icoltrans.*



Fuente: archivos internos ICOLTRANS

## **2. 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.”

(ICOLTRANS, 2021)

## **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” (ICOLTRANS, 2021)

## **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” (ICOLTRANS, 2021)

## **2.4 Valores Corporativos**

ICOLTRANS se basa en los valores corporativos de:

Respeto por el ser humano.

Responsabilidad social.

Transparencia.

Honestidad.

Máxima calidad.

Capacidad de análisis.

Autocrítica.

Aprendizaje.

Adaptabilidad.

Constancia

## **2.5 Objetivos Estratégicos**

ICOLTRANS, posee una infraestructura logística que le permite ofrecer servicios integrales, esto la ha posicionado, dada su calidad en el servicio y políticas de mejoramiento y control constantes, permitiendo que ICOLTRANS desarrolle políticas de buenas practicas laborales y sociales que la llevan a ser preferida frente a otras empresas del sector.

La búsqueda del control constante genera proyecciones en la búsqueda de aumentar su valor, por ello ICOLTRANS con el trasegar del tiempo, mejora sus recursos y su eficiencia.

## **2.6 Rol Comercial**

El rol comercial con el que cuenta ICOLTRANS está sustentado en:

La innovación en la implementación de sistemas y herramientas que vuelvan el proceso más eficiente, aumentando así, la competitividad de los clientes, mejorando sus costos y en general ganando mayor cuota de participación en el mercado.

La empleabilidad de sistemas con integración hacia adelante y hacia atrás que permiten una confianza por parte del cliente y permiten llevar a cabo toda la operación, aumentando así la rentabilidad de esta

Garantizar los tiempos de entrega apoyados en las tendencias de “just in time””

Realizar procesos basados en la ética que generen un mayor nivel de confianza

El continuo análisis de los entornos para la creación de políticas que permitan evitar o acarrear con costos innecesarios, los cuales se dan debido a una visión de reacción y no a la implementación de sistemas oportunos y que maximizan la eficiencia de la compañía y mejoran la relación con los clientes, subsanando mas necesidades a los mismos.

### **3. Agencia Objeto de la Práctica**

*LOGO ICOLTRANS*



(extraído de: [ICOLTRANS.com](http://ICOLTRANS.com))

**Industria Colombiana de Logística y Transporte Ltda.**

#### **3.1 Cargo Desempeñado**

Se desarrolla el cargo de “Practicante de Servicio al cliente Medellín” SAC

#### **3.2 Perfil del Cargo**

Para el ejercicio del cargo es menester contar con disposición a aprender de manera constante, debido a la multiplicidad de procesos que se ejecutan en el área, además de un buen manejo de plataformas y bases de datos como SAP, siendo este la base actual de la operación, sumado a poseer valores como el respeto, la solidaridad, la responsabilidad y la empatía

### **3.3 Objetivo del Cargo**

Apoyar el área de servicio al cliente y, en específico a los ejecutivos de cuenta, debido al gran volumen operativo, haciendo seguimiento a la operación para evitar retrasos en la misma o el incumplimiento.

### **3.4 Funciones Para Realizar**

Como practicante de servicio al cliente las funciones que se tiene son:

Realizar seguimiento constante de la operación y la notificación de esta a jefes de bodega y ejecutivos de cuenta para evitar retrasos en la misma o de plano el incumplimiento y priorizando proveedores como el éxito, que poseen un régimen mas estricto con sus horarios.

Realizar el ingreso de las novedades aportadas por los conductores y clientes, para llevar un control de las razones por las cuales, la mercancía es devuelta

Creación de servicios de devoluciones y recogidas, (logística inversa) para así evitar demoras en la recepción de mercancía por parte de los proveedores y así evitar costes de almacenamiento innecesarios.

Realizar la aprobación de facturas, con base en las novedades presentadas.

Realizar la clasificación de las facturas de acuerdo con el ejecutivo de cuenta.

Consolidar informes para evidenciar a los clientes el día en la que fue entregada la mercancía y en caso de retraso, la razón de este.

### 3.5 Relación con otros Cargos

El cargo de practicante de servicio al cliente Medellín, se encuentra en la organización bajo la dirección del gerente nacional de logística y servicio al cliente, más específicamente en apoyo a los ejecutivos de cuenta.

La compañía se establece bajo una organización vertical que permite una integración y correcto establecimiento de una línea de mando encabezada por el gerente general y que se desglosa como es apreciable en la figura 1

2: organigrama ICOLTRANS



Extraído de: archivos internos de la compañía

### 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Para el cargo es menester contar con:

Computadora con acceso a internet para la manipulación del sistema SAP, la presentación de informes y el constante monitoreo.

Las impresoras juegan un papel indispensable en el proceso de devoluciones.

Un equipo celular es indispensable para la comunicación con los clientes, los destinatarios y los miembros de la empresa en general.

Material de oficina para las actividades manuales y la organización de las facturas

Usuarios y claves de acceso para sistemas como: SAP, Sigelo, Mayes, Docuware, C3, y licencias para programas ofimáticos.

### **3.7 Condiciones de Trabajo**

Se cuenta con un entorno laboral limpio y calmado, que proporciona condiciones óptimas para el ejercicio de este, sumado a un grupo de ejecutivos de cuenta con gran calidad humana que contribuyen a la correcta ejecución de las funciones.

El horario laboral es de 6 de la mañana hasta las 2 de la tarde en horario fijo, debido a las necesidades escolares del practicante.

El puesto de practicante de servicio al cliente se encuentra ubicado cerca a la bodega, en una zona con cristales, que permiten la visualización de esta y con ello tener una mayor visual de la operación.

### **3.8 Entrenamiento**

La capacitación fue dada a modo de empalme, con la participación de los practicantes, que ejecutaban las labores previamente, donde en alrededor de 2 semanas se instruyó sobre las actividades básicas como lo son:

Reportar facturas con novedades

Realizar el proceso de devoluciones

El manejo del sistema para realizar seguimientos

La realización de aprobaciones

La búsqueda de las facturas en el sistema Docuware

Sumado a lo anterior, los ejecutivos de cuenta siempre están dispuestos a solucionar preguntas y explicar el funcionamiento de la operación, que se fomentó con la implementación del sistema SAP debido a las nuevas condiciones de este.

### **3.9 Competencias**

Para la ejecución del cargo es necesario:

Conocimientos en el área logística

Capacidad para trabajar en entornos de presión

Conocimiento básico en el manejo de herramientas ofimáticas

Manejo de estrés

Organización para evitar el incumplimiento de funciones

### **3.10 Responsabilidades**

Entre las responsabilidades primordiales, se encuentra:

Seguimiento de envíos para clientes con cita previa.

Manejo adecuado de las devoluciones, pues de no ser así implican un costo para la compañía.

Realizar los informes de forma adecuada y oportuna para que los clientes conozcan sus sobrecostos e incluso como se realizó el proceso de entregas.

El informe a los ejecutivos de cuenta y a los jefes de bodega para solucionar problemas que se presenten en la operación.

### **3.11 Deberes**

Entre los deberes se encuentran:

Agendamiento de citas para la entrega de mercancía

Colaboración a los ejecutivos de cuenta en actividades complementarias

Reparto y clasificación de facturas de acuerdo con las cuentas que manejan los ejecutivos.

Informar a los ejecutivos de forma eficiente de los problemas fuera de la actividad principal.

### **3.12 Riesgos del Cargo**

Entre los riesgos se encuentran:

Caída de objetos en la bodega.

La exposición a mercancía que puede ser peligrosa.

Riesgo de ser robado fuera de las instalaciones.

Riesgo de ser despedido del cargo debido a no cumplir con las labores de este.

Problemas visuales, debido a la larga exposición a pantallas de computadores.

Riesgo de inhalación de CO<sub>2</sub> debido a la cantidad de vehículos que se encuentra en la bodega

Riesgo de caída de un objeto de la estantería

## **4. Características de las Práctica**

### **4.1 Justificación**

El transporte ha sido por miles de años uno de los elementos indispensables para el desarrollo y la subsistencia de comunidades, ciudades y en general de civilizaciones, todo esto debido a un elemento que identifica la economía misma el cual consta de la comprensión de la limitación que se tiene frente a los recursos, económicos, naturales, laborales, etc. Y a la administración de los mismos, debido a esta necesidad de aprovechamiento de recursos escasos, y a la consecución de los mismos que comienza el comercio entre pequeños grupos que se transformó convirtiéndose en un comercio entre ciudades y que llega hasta el ámbito internacional y que se masifica con la globalización, debido a esta escasez y a la consolidación de teorías de comercio exterior como la ventaja absoluta de Adam Smith o la comparativa de David Ricardo, que se comprende la importancia del comercio ocasionando que comienzan a mutar los conceptos y se vislumbra, la importancia del transporte y en especial con las tendencias de “just in time” que han obligado a dar un paso adelante en el concepto de logística y convertirlo en un proceso más minucioso para así evitar sobrecostos logísticos.

Hoy, el profesional de negocios internacionales debe comprender la importancia del transporte en el ámbito nacional e internacional, conociendo e implementando las diversas teorías y herramientas que permiten convertir el proceso logístico y en especial la parte de distribución en un proceso más eficiente, que conlleva a mejorar la competitividad y se convierte en un factor indispensable para la selección de un servicio enfocado a esta actividad. Dada esta demanda en el mercado internacional, se solicitan profesionales capacitados, en distintas disciplinas relacionadas con el movimiento de mercancías y de todas las habilidades que debe poseer un profesional de este campo, siendo este el papel que cumple la universidad mediante un proceso teórico, que debe ser

complementado mediante la utilización de la práctica que permita afianzar los conceptos adquiridos.

El estudiante de negocios internacionales debe comprender que su entorno se encuentra colmado de altibajos y retos a los cuales se debe enfrentar constantemente, haciendo indispensable la parte práctica, por otro lado, las experiencias e información conseguidas por el estudiante en su parte teórica, le permite a la empresa (en este caso ICOLTRANS) adquirir una visión holística, permitiendo la generación de valores agregados o sinergias que conllevan a mejorar y en ultimas volver más eficientes algunos procesos, beneficios, los cuales se masifican con la búsqueda de mejoras por parte del estudiante y la inquietud del mismo .

Gracias a toda esta complementación que se da en el entono practico de la carrera de negocios internacionales y en especial de los beneficios que obtienen las empresas, mejorando su competitividad, que se puede conseguir un impacto positivo en el entorno, ya que al ser más eficientes los procesos son en ultimas los clientes de las compañías los grandes beneficiados, beneficios que se extienden en última instancia a los consumidores permitiendo en algunos casos fomentar el desarrollo de las comunidades y lograr así aumentar el abanico de posibilidades para que en un futuro cercano la prestación del servicio de transporte logre llegar y aplicar sus beneficios a un mayor número de personas.

#### **4.2 Objetivo General**

Servir como complemento en el área de servicio al cliente para la empresa, ICOLTRANS para así contribuir a el correcto funcionamiento del área en el primer semestre del 2022.

#### **4.3 Objetivos Específicos**

Realizar seguimiento constante de la operación y la notificación de esta a jefes de bodega y ejecutivos de cuenta para evitar retrasos en la misma o de plano el incumplimiento y

priorizando proveedores como el éxito, que poseen un régimen más estricto con sus horarios.

Realizar el ingreso de las novedades aportadas por los conductores y clientes, para llevar un control de las razones por las cuales, la mercancía es devuelta.

Crear servicios de devoluciones y recogidas, (logística inversa) para así evitar demoras en la recepción de mercancía por parte de los proveedores y así evitar costes de almacenamiento innecesarios.

Realizar la aprobación de facturas con base en las novedades presentadas

Realizar la clasificación de las facturas de acuerdo con el ejecutivo de cuenta.

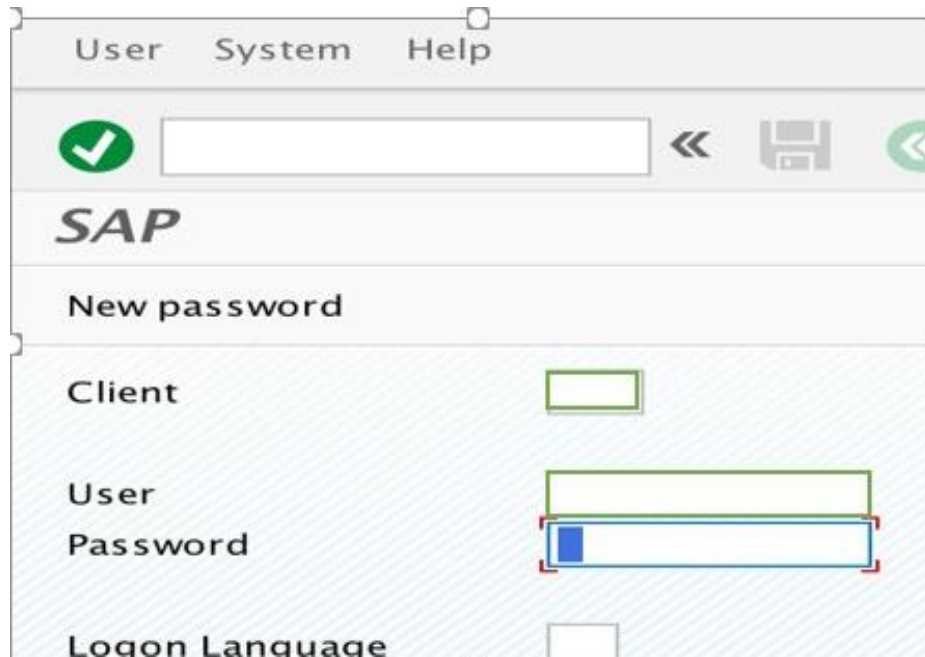
Consolidar informes para evidenciar a los clientes el día en la que fue entregada la mercancía y en caso de retraso, la razón de este.

## **5. Informe Ejecutivo**

### **5.1 Realizar Seguimiento Constante de la Operación**

Esta es una de las funciones indispensables al momento de realizar un adecuado proceso de entregas en la compañía ICOLTRANS, esta se realiza mediante la implementación del sistema SAP, este se utiliza como consolidador de información, que alimenta a una plataforma conocida como SAP LOGON, en esta interfaz se accede y se genera un informe que es exportado a Excel, mostrando en este la información de los clientes solicitados y filtrados en la pagina

### 3: plataforma SAP LOGON

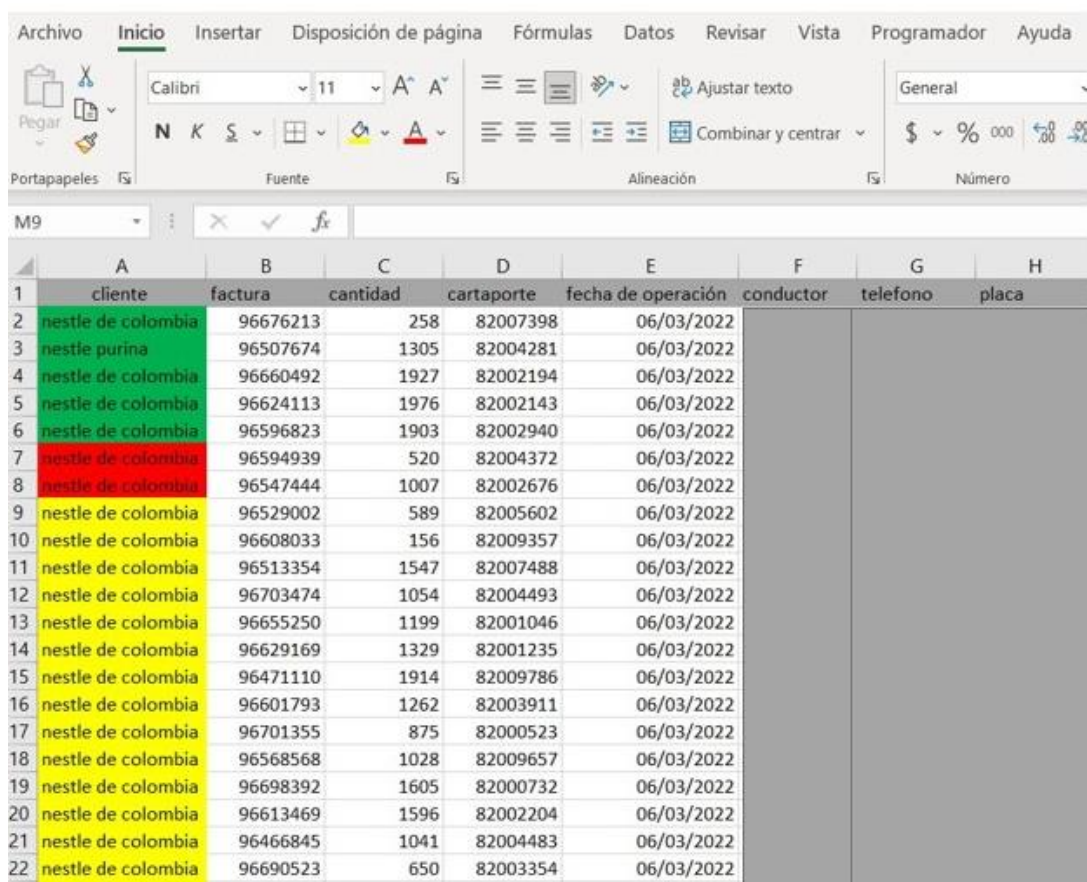


The image shows a screenshot of the SAP LOGON interface. At the top, there is a menu bar with 'User', 'System', and 'Help'. Below the menu bar is a search bar with a green checkmark icon on the left and navigation arrows on the right. The SAP logo is prominently displayed. The main section is titled 'New password' and contains several input fields: 'Client', 'User', 'Password', and 'Logon Language'. The 'Password' field is highlighted with a red border, and the 'User' field is highlighted with a green border. The 'Client' field is also highlighted with a green border. The 'Logon Language' field is a dropdown menu.

fuelle: archivos de SAP LOGON

Con la información suministrada se realiza un filtro, que permite conseguir la información de la operación de reparto de mercancías, adquiriendo así información muy valiosa sobre cada factura que se encuentra en reparto en el tiempo que se busco en la aplicación, con posterioridad se acude al itinerario aportado por el ejecutivo de cuenta, donde se encuentra toda la información relacionada con las facturas que se encuentran ese día en reparto.

#### 4:seguimiento de la operación



	A	B	C	D	E	F	G	H
1	cliente	factura	cantidad	cartaporte	fecha de operación	conductor	telefono	placa
2	nestle de colombia	96676213	258	82007398	06/03/2022			
3	nestle purina	96507674	1305	82004281	06/03/2022			
4	nestle de colombia	96660492	1927	82002194	06/03/2022			
5	nestle de colombia	96624113	1976	82002143	06/03/2022			
6	nestle de colombia	96596823	1903	82002940	06/03/2022			
7	nestle de colombia	96594939	520	82004372	06/03/2022			
8	nestle de colombia	96547444	1007	82002676	06/03/2022			
9	nestle de colombia	96529002	589	82005602	06/03/2022			
10	nestle de colombia	96608033	156	82009357	06/03/2022			
11	nestle de colombia	96513354	1547	82007488	06/03/2022			
12	nestle de colombia	96703474	1054	82004493	06/03/2022			
13	nestle de colombia	96655250	1199	82001046	06/03/2022			
14	nestle de colombia	96629169	1329	82001235	06/03/2022			
15	nestle de colombia	96471110	1914	82009786	06/03/2022			
16	nestle de colombia	96601793	1262	82003911	06/03/2022			
17	nestle de colombia	96701355	875	82000523	06/03/2022			
18	nestle de colombia	96568568	1028	82009657	06/03/2022			
19	nestle de colombia	96698392	1605	82000732	06/03/2022			
20	nestle de colombia	96613469	1596	82002204	06/03/2022			
21	nestle de colombia	96466845	1041	82004483	06/03/2022			
22	nestle de colombia	96690523	650	82003354	06/03/2022			

Fuente: archivo interno ICOLTRANS.

Con esta información se aplica la función BUSCAR.V de Excel que permite unificar la información suministrada por el SAP LOGON, gracias a esta información es posible validar que vehículo lleva la mercancía, que conductor maneja el mismo, y el estado en que se encuentra, con la información faltante, debido a errores en el ingreso de reportes o de plano falta de reportes por parte de los conductores, se debe recurrir a llamar a los mismos para comprender el estado y complementarla con la información obtenida de manera verbal por los jefes de bodega y ejecutivos de cuenta.

## 5.2 Realizar el Ingreso de las Novedades aportadas por los Conductores y Clientes

Mediante la plataforma mayes, se realiza una consolidación de información constante por parte de los practicantes, el proceso comienza con la llamada de los conductores, o la presencia física de los mismos, quienes informan el número de factura.

### 5: PLATAFORMA MAYES

GENERAL

Gestion Novedades

- Registro Novedades
- Aprobacion Novedades
- Listado Reporte General
- Informes Novedades Cliente
- Anular Item Novedad
- Listado De Informes
- Recibo Y Entrega De Mercancia

Registro Novedades

Buscar Operaciones

Reporte Novedades Icoltrans

Reporte Novedades Transportadoras Externas

Cliente: Seleccionar un Cliente

Centro Origen: Seleccionar un Centro Destino

Centro Destino: Seleccionar un Centro Destino

Factura:

Remision:

Carta Porte:

Orden de Compra:

Fecha Inicial de Operacion: DD/MM/AAAA

Fecha Final de Operacion: DD/MM/AAAA

Buscar

Seleccionar Productos Por Factura

Guardar Novedades

Fuente: archivos icoltrans

Conociendo el número de factura se procede a ingresar el ítem y la novedad que se presentó, para así poner en conocimiento a los ejecutivos de cuenta, lo que sucedió, adicional con esta información se legaliza la novedad, debido a que la misma será legalizada para informar a cada uno de los clientes y así dar entendimiento a los mismos de la problemática de la entrega.

6: causales de reporte

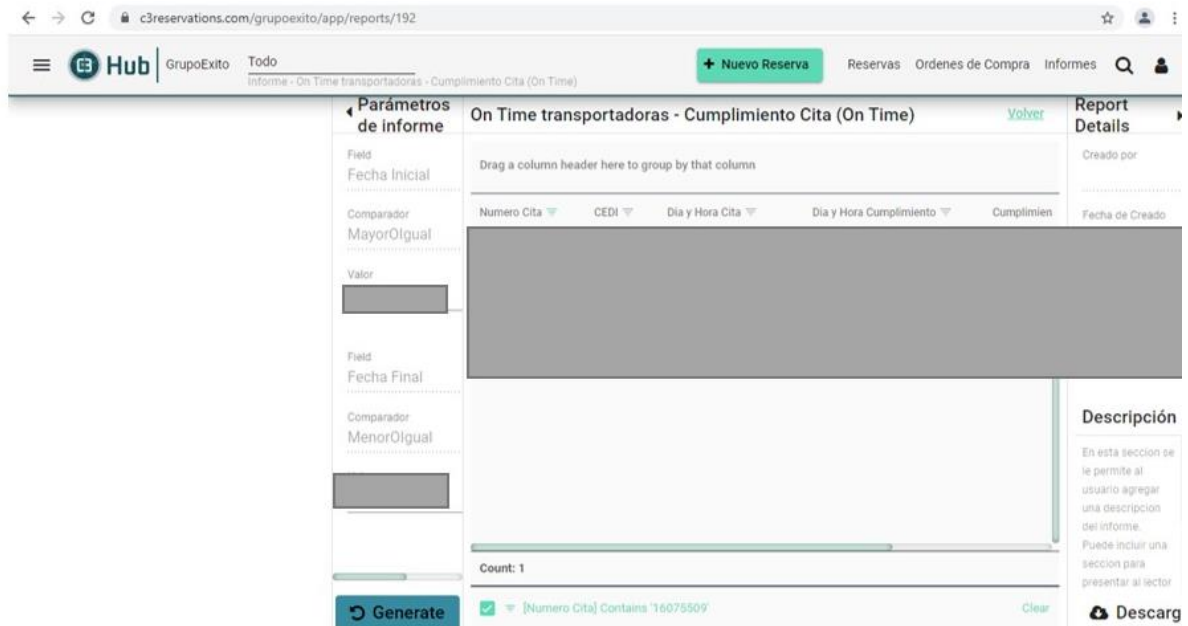
PARA TODOS	CODIGO
NO PEDIDO (NO CODIFICADA)	DC2-2
ERROR EN DESPACHO	DO1-1
FACTURA MES ANTERIOR	DD2-1
FECHA CORTA VENCIMIENTO	DC4-1
EMBALAJE	DC2-6
CALIDAD	DC6-2
ORDEN DE COMPRA VENCIDA	DC1-2
NO HAY ORDEN DE COMPRA	DC1-1
SOBRANTE	DC0-0
FALTANTE EN CAJA SELLADA ORIGINAL	DC0-5
FALTANTE EN CAJA SELLADA SALDOS	DC0-4
PEDIDO CANCELADO UNI	DC2-5 F33
NO COINCIDE CODIGO DE BARRAS	DC3-3
HENKEL	CODIGO
AVERIA	DC0-1
FALTANTE MASIVO	DC0-3
FALTANTE Y SOBRANTE TROQUE	DC6-7 (FALTANTE) DC0-2 (SOBRANTE)
CODIGO DE BARRAS	DC3-3
NESTLE Y PURINA FERRERO	CODIGO
FALTANTE	DO1-0
AVERIA	GALLETAS, KLIM, LECHERA SE REPORTA COMO CALIDAD DC6-2
AVERIAS DEL MASIVO	DO1-9
AVERIA	DO1-8
FALTANTE DEL MASIVO	DO1-0
NO PEDIDA	DC2-2
FALTANTE CAJA SELLADA	DC0-5
COLGATE Y SC	CODIGO
AVERIA	210
FALTANTE	DC0-3
RECOGIDAS PENDIENTES X REALIZAR	DC5-1
MUCHO STOCK	DD1-1

Fuente: informacion interna icoltrans

### 5.3 Verificación de Entregas en el Éxito

Todos los días, la compañía ICOLTRANS posee una serie de citas con sus múltiples clientes, uno de los puntos de destino que representan una constante cantidad de entregas, es la compañía éxito de Colombia, por ello mediante el aplicativo c3, es posible validar el estado de la entrega, esta se realiza primeramente con el informe de los ejecutivos de cuenta, (el cual debe darse el día anterior al día que se ejecutara la entrega), con este se realiza un formato en Excel, el cual se comparte en un grupo de WhatsApp para mantener informada a la compañía sobre la operación

7: aplicativo c3



Fuente: archivo Icoltrans

8: archivo consolidado citas éxito

CITAS ÉXITO					
FECHA	CLIENTE	N° CITA	HORA CITA	HORA LLEGADA	ESTADO
06/03/2022	UNILEVER				
06/03/2022	PROCTER				
06/03/2022	MONDELEZ				
06/03/2022	NESTLE				
06/03/2022	PURINA				
06/03/2022	JGB				
06/03/2022	COFARMA				

Fuente: archivo ICOLTRANS

### 5.4 Realizar la Aprobación de Facturas con base en las Novedades

#### Presentadas

Posteriormente al registro de las novedades, se genera un informe mediante la plataforma mayes, donde se obtiene un listado de las facturas que presentaron novedad, este es revisado por parte del practicante de manera individual, para posteriormente generar el

proceso de aprobación siendo este último un elemento indispensable para el control de las novedades en la compañía.

### **5.5 Propuesta de Valor**

Una de las principales falencias que se encuentra en la compañía ICOLTRANS, es que constantemente el área de servicio al cliente, no posee información real y actualizada sobre la ubicación de la mercancía, por ello, se propone como propuesta de valor establecer un sistema de inventarios, apoyado o mediado con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la implementación de un sistema amparado en el uso de códigos QR, los cuales son asignados a cada uno de los puntos de almacenamiento de las mercancías en la bodega, usando una modelación de dicha bodega, así es posible, no solo tener un mayor control de cara a la ubicación de cada mercancía, ya que esta se encuentra validada mediante el uso de celular donde se asigna a un lugar, facilitando la ubicación de la mercancía por parte de todos los empleados de la compañía que lo requieran, así finalmente se podrá saber en tiempo real los datos de la ubicación y no requerirá un costo significativo para la empresa.

*9: código QR en bodega*



Fuente: <https://mecaluxco.cdnwm.com/blog/img/qr-logistica.1.10.jpg>

## **6. Aporte a Mí Formación Personal**

El aporte a la formación personal es evidente, ya que el área de servicio al cliente ofrece un entorno lleno de valores y cooperación, esto es debido a que la misma se basa en prestar un servicio con base en relaciones de humanidad, respeto y tolerancia, que lleva a que la misma contribuya a la formación de un carácter, sumado a esto, es indispensable comprender la compañía como un gran conjunto de áreas que se complementan para el correcto funcionamiento de la operación, debido a esto se fortalecen las habilidades de trabajar en equipo, de una conciencia colectiva y en general de la creación de empatía.

Por otro lado, la comprensión y tolerancia son vitales para la realización de las actividades, debido a que, en múltiples situaciones, no comprender la reacción de una persona o simplemente no comprender la razón por la que actúa así acarrea grandes problemas.

## **7. Aporte a Mí Formación Profesional**

En el ámbito de la formación personal, la práctica representa una consolidación de conceptos y una adaptación de estos a la realidad, donde es de vital importancia el componente teórico apoyado en la práctica. por lo anterior la práctica profesional en ICOLTRANS permite no solo comprender el funcionamiento de una compañía enfocada en la logística y Distribución Física Internacional, sino que adicional a ello permite comprender el funcionamiento de los sistemas operativos, sistemas de gestión de datos e información, el manejo de bases de datos y en generar comprender la importancia de la implementación de un sistema de planificación, que si bien aumenta considerablemente la posibilidad de éxito de la operación no se convierte en un garante de la misma debido a fenómenos y entornos de carácter social, político, climatológico, etc. Lo que conlleva a analizar estas variables y a mejorar la formación y la resistencia a la frustración, que conlleva a ser mejores profesionales.

## **8. Conclusiones**

En este informe se puede vislumbrar el proceso de practica empresarial desarrollado en la compañía ICOLTRANS trae consigo una serie de frutos para la formación profesional, humana y económica del estudiante, es por ello por lo que a manera de conclusión se tiene:

Se llevó a cabo un proceso de prácticas, de negocios internacionales en el cual se construyó una visión holística de la realidad de el entorno de los negocios internacionales, produciendo una complementación conceptual entre elementos teóricos y prácticos.

Se consigue comprender la importancia de interconexión de una sociedad globalizada y con ello los efectos positivos y negativos que produce la misma y como esta incide directamente en el comportamiento de una compañía y en el proceso de toma de decisiones.

Se consiguió la adquisición de una serie de habilidades y manejo de herramientas ofimáticas, organizativas, sociales que permiten crear un perfil de profesional mas completo y con una visión más holística, produciendo un gusto por la implementación de sistemas y el desarrollo de nuevas habilidades.

Se adquiere una mayor responsabilidad por parte del practicante al estar enfrentado a un mundo laboral, con un reglamento interno fomentando así los valores institucionales de la universidad católica Luis Amigó.

Se llevó a cabo de manera satisfactoria el proyecto de acompañamiento en área de servicio al cliente de la compañía transportadora, donde se apoyo de manera continua a la misma y se cumplen con los objetivos planteados con anterioridad ya que en la

misma se logra adquirir un conocimiento integral y la compañía obtiene beneficios debido a la mejora continua.

## **9. Recomendaciones**

### **Como recomendaciones se plantea**

Para la compañía una revisión constante del área de servicio a la cliente apoyada en la necesidad imperiosa que se tiene de aumentar el personal para la ejecución de esta labor, debido a la gran carga laboral y de funciones que se evidencia en la misma, que aumentan considerablemente con la implementación de un sistema de gestión de datos como SAP, que en su fase inicial evidencia problemáticas continuas y la ineficacia de la información suministrada por el mismo por lo que se convierte en un proceso engorroso para la consecución de objetivos y en ultimas afectando la relación con los clientes y los destinatarios por incumplimientos en las entregas.

Se considera que la compañía fortalezca y desarrolle capacitación constante para la adquisición de herramientas propias que permiten al área de servicio al cliente la optimización de procesos.

Para la coordinación y asesor de prácticas, se considera indispensable una evaluación continua del estudiante, basada no solo en la posición del mismo, sino amparada en una evaluación continua por parte de la empresa objeto de práctica, para así acompañar al estudiante en las falencias que presenta.

Finalmente, para la universidad y en especial para la facultad de ciencias administrativas económica y contables (en el programa de negocios internacionales) se considera pertinente el desarrollo de un sistema de acompañamiento continuo que le permita al estudiante satisfacer las inquietudes y resolver las necesidades propias de cada momento que puede ser dado por un curso especializado llevado a cabo de manera semanal.

## 10. Webgrafía

Badenes, R. F. (s.f.). *La Logística Inversa: Concepto y definicion* . Valencia .

CEUPE. (s.f.). *Logística del comercio internacional*. Obtenido de

<https://ceupe.com.ar/blog/logistica-del-comercio-internacional/>

ICOLTRANS. (2021).

ORTEGA, J. D. (2022). *LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DURANTE EL PERIODO 2010 A 2019*.

MONTERIA.

redaccion RPP. (10 de 1 de 2017). *rpp noticias*. Obtenido de

<https://rpp.pe/campanas/branded-content/conviene-una-organizacion-horizontal-o-vertical-noticia-1000264>

Tamayo, M. P. (2007). *formas de integracion de las empresas*.

## 11. Anexos

### 1. Imágenes de la compañía

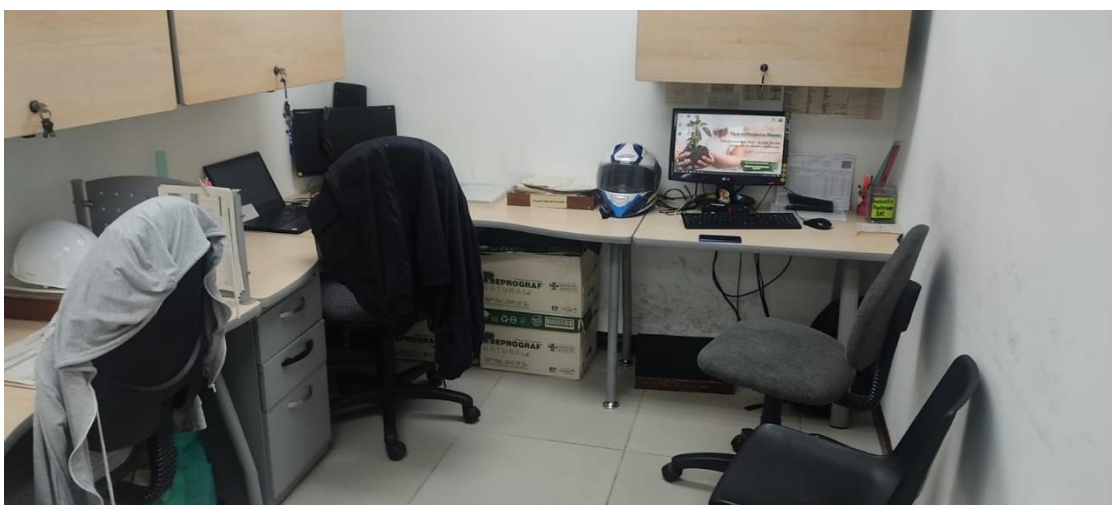
*Ilustración 10: vista exterior de la compañía*



Fuente: elaboración propia.

Puesto de trabajo:

*Ilustración 11: puesto de trabajo*



Fuente: elaboración propia

*Ilustración 12: vista de la bodega.*



Fuente: elaboración propia

*Ilustración 13: vista interna de la bodega.*



Fuente: elaboración propia