

**La Experiencia en Servicio al Cliente en
la Agencia de Prácticas Icoltrans S.A.S**

Manuela Correa Morales

Sindy Arroyave López

Asesora

Rosa Jannet Restrepo Restrepo

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2020 01

Tabla de Contenido

Glosario	6
Resumen Ejecutivo.....	8
Introducción	9
1. Antecedentes	10
2. Empresa Objeto de la Práctica.....	11
2.1 Objeto Social	11
2.2 Misión.....	11
2.3 Visión.....	11
2.4 Valores Corporativos	11
2.5 Objetivos Estratégicos	12
2.6 Rol Comercial.....	12
3. Agencia Objeto de la Práctica	13
3.1 Cargo Desempeñado.....	13
3.2 Perfil del Cargo.....	13
3.3 Objeto del Cargo.....	13
3.4 Funciones a Realizar.....	13
3.5 Relación con otros Cargos.....	22
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo	22
3.7 Condiciones de Trabajo	23
3.8 Entrenamiento.....	23

3.9 Competencias.....	23
3.10 Responsabilidades	23
3.11 Deberes	23
3.12 Riesgos del Cargo.....	24
4. Características de la Práctica.....	24
4.1 Justificación	24
4.2 Objetivo General.....	26
4.3 Objetivos Específicos	26
5. Informe Ejecutivo.....	26
5.1 Servicios	26
5.1.1 Servicio de Transporte.....	26
5.1.2 Almacenamiento de Mercancía y Administración de Inventarios.....	27
5.1.3 Administración Procesos de POP	27
5.2.1 Eterna.....	28
5.2.2 Sc Johnson	29
5.2.3 Johnson & Johnson.....	29
5.2.4 LG Electronics.....	29
5.2.5 Nestlé.....	29
5.2.6 Nestlé Purina.....	29
5.2.7 Unilever	30
5.2.8 Colgate Palmolive.....	30
5.2.9 Comestibles Aldor	30

5.2.10 Mondelez	30
5.2.11 Ferrero	31
5.2.12 Henkel	32
5.3 Descripción de la Gestión que Icoltrans Realiza para Empresas y el Nivel de Satisfacción (Indicadores).....	31
5.4 Propuesta plan de mejoramiento	32
6. Aportes a mi Formación Personal Manuela Correa	34
Sindy Yohana Arroyave Lopez	35
7. Aportes a mi Formación Profesional Manuela Correa.....	36
Sindy Yohana Arroyave Lopez	37
8. Conclusiones	38
9. Recomendaciones.....	39
10. Webgrafía.....	40

Índice de Imágenes

Ilustración 1: logo de la organizacion.....	13
Ilustración 2: plataforma Sigel	14
Ilustración 3: plataforma Sigel	14
Ilustración 4: ingreso factura	15
Ilustración 5: origen-destino.....	15
Ilustración 6: bitacora	16
Ilustración 7: portal de las mayes	16
Ilustración 8: ingreso a las mayes.....	17
Ilustración 9: portal de bienvenida	17
Ilustración 10: ingreso citas clientes.....	18
Ilustración 11: reporte facturas	18
Ilustración 12: visualizacion vehiculos.....	19
Ilustración 13: temperaturas	19
Ilustración 14: analisis de medicion	20
Ilustración 15: obtener informacion	20
Ilustración 16: rango de busqueda	21
Ilustración 17: itinerario	21
Ilustración 18: organigrama.....	22
Ilustración 19: indicador cierre de operaciones	27
Ilustración 20: indicador inversa	28
Ilustración 21: indicador docuware	28

Glosario

Averías: son defectos o desperfectos de algún elemento, como también el diseño o fabricación de un producto.

GPS: el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) es un sistema de radionavegación de los Estados Unidos de América, basado en el espacio, que proporciona servicios fiables de posicionamiento, navegación

IDE: entorno de desarrollo integrado es un sistema de software para el diseño de aplicaciones que combina herramientas del desarrollador comunes en una sola interfaz gráfica de usuario (GUI)

MAYES: sistema aplicativo en el cual se hacen todos los reportes, novedades y aprobaciones de la mercancía correspondiente a los clientes.

Manifiesto de Carga: documento que ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades, cuando estas se movilizan en vehículos de servicio público, mediante contratación a través de empresas de transporte de carga legalmente constituidas y debidamente habilitadas por el Ministerio de Transporte.

Sigelo Plataforma: aplicativo de la empresa para respectivo seguimiento, control y monitoreo de los vehículos que transportan la mercancía.

Sistema de Tracking: se ha convertido en una herramienta logística fundamental que, con la continua evolución del sector, permite mejorar los procesos que integran la cadena de suministro. Además de realizar conocer la ubicación en tiempo real, con la integración de dispositivos GPS en el transporte, los servicios digitales de otras tecnologías, el big data y el internet de las cosas, permiten revisar y analizar la información histórica de los cambios de estado.

POP: «Punto de Compra» en inglés, corresponde a todos los implementos destinados a promocionar una empresa, que se entregan como regalos a los distribuidores, para implementar al interior del punto de venta.

TESTO: Instrumento utilizada para la toma de temperaturas en las cargas refrigeradas de Ferrero.

Resumen Ejecutivo

En el siguiente informe se presentan las funciones y cargos realizados durante el desarrollo de la práctica empresarial de la empresa ICOLTRANS, la cual duro de 6 meses. Primeramente se expone información referente a los antecedentes e historia de la empresa, consecutivamente se presentan las funciones realizadas por las practicantes la cual se desempeñó en el área de servicio al cliente, ayudando en el seguimiento y apoyo a los ejecutivos de cuenta.

Finalizando, se propone un plan de mejoramiento para la compañía el cual trata de invertir en maquinaria especializada para reducir tiempo y además capacitación a los jefes de bodega en el tema de Excel, también se detallan las conclusiones y recomendaciones, las cuales fueron tomadas en cuenta en la realización de las prácticas, el proceso se llevó a cabo en el municipio de Itagüí-Antioquia.

Palabras Clave: Sistema de Tracking, Sistema de Posicionamiento Global, Manifiesto de Carga, Inventarios y Movilidad Interna.

Introducción

El presente trabajo corresponde a las prácticas que se realizaron en la empresa Icoltrans y que corresponde a la profesión de negocios internacionales, la siguiente hace parte de una aplicación de conocimientos, habilidades y aptitudes que se adquieren y se aplican en la práctica, estas son destrezas necesarias para realizar un buen desempeño laboral en ambientes empresariales.

Además se expone todo el proceso el cual se llevó a cabo durante el periodo de los 6 meses en la empresa, donde se evidencio el proceso de aprendizaje de la estudiante Manuela Correa Morales y Sindy Arroyave solicitantes al título de negocios internacionales, se dio a conocer las funciones que se ejercieron, en el área de Aprendiz de servicio al cliente (SAC), en este proceso se pudo observar algunas falencias del área de trabajo, así mismo se conoció la estructura organizacional.

En este proyecto se propusieron los objetivos generales y los específicos, se destacaron los valores que se adquirieron en el proceso, durante el diagnostico se explicó el paso a paso de los sistemas aplicativos con los que cuenta la compañía, quienes hacen parte del equipo de trabajo y con esto se pudo observar que la empresa cuenta con un sistema de información de las mercancías en cada plataforma.

1. Antecedentes

En 1979 se consolida la compañía de Icoltrans como una empresa colombiana de carga masiva, su recorrido comienza en el año 1980 con JONHSON & JOHNSON que empieza a funcionar el transporte semi-masivo, ya en 1991 inicia las operaciones de logística en los que el transporte masivo, almacenamiento y reparto de mercancías en los diferentes puntos a nivel regional y nacional

La compañía cuenta con una planta a nivel nacional de 1.164 empleados directos, con una flota propia de 256 vehículos y con un departamento de seguridad aprobado por la súper intendencia de vigilancia y seguridad privada por la resolución 0278 del 03 septiembre del 2004.

Icoltrans ha implementado e integrado un sistema tecnológico para realizar sus seguimientos con base a las operaciones logísticas, uno de ellos es el sistema de posicionamiento geográfico GPS, intercambio de documentos electrónicos IDE, sistemas de control del almacenamiento inteligente WMS y el sistema tracking de control de nuestra operación llamada SIGELO. Su filosofía ha sido enfocada en prestar un excelente servicio, con calidad, cumpliendo con los estándares para el adecuado manejo de cada uno de los productos de nuestros clientes, lo que nos ha llevado a ser identificados como una gran organización profesional de alta confiabilidad en el mercado.

Se han especializado en dar soluciones a la medida de los requerimientos de nuestros clientes, en un entorno de constante cambio, adaptándonos a las nuevas exigencias del mercado.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

Atender servicios de transporte con almacenamiento, administración de inventario y maquilas de industrias productoras y comercializadoras de alimentos, aseo, utensilios para el hogar y electrodomésticos.

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

Responsabilidad Social: en cuanto a la responsabilidad social la empresa se encarga de hacer donaciones a lugares que los necesiten, por ejemplo, cuando el cliente final no recibe cierta mercancía por alguna avería pequeña del producto, este va a donaciones.

Constancia: se evidencia al momento de hacer el respectivo seguimiento de las entregas de la mercancía, ya que se debe estar actualizando el sistema para verificar que no se quede nada almacenado.

Respeto por el Ser Humano: en esta compañía se evidencia este valor ya que el respeto que se da es genial, todo el personal de Icoltrans brinda este valor.

Transparencia: Cuando se tiene contacto con los clientes es vital ser transparentes para que estos puedan depositar siempre la confianza en la compañía.

Aprendizaje: Se aprenden cosas nuevas del día a día en la compañía, ya que siempre existirá una situación diferente.

Honestidad: Se evidencia a la hora de entregar la mercancía, ya que hay facilidad de hurtar productos.

Máxima Calidad-Autocritica: se evidencia cuando es necesario tomar decisiones ante situaciones no esperadas

2.5 Objetivos Estratégicos

Las entregas deben ser tiempo.

Debe ser competitivo.

Debe existir seguridad.

Debe generar transparencia.

Deber dar confianza

2.6 Rol Comercial

Icoltrans funciona como operador logístico de otras empresas, atendiendo situaciones tales como: servicio de transporte, almacenamiento de mercancía, administración de inventario, administración de procesos POP y logística inversa.

3. Agencia Objeto de la Práctica

ICOLTRANS



Ilustración 1: logo de la organización

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

3.1 Cargo Desempeñado

Aprendiz de servicio al cliente (2).

3.2 Perfil del Cargo

Área de servicio al cliente, el cargo está diseñado para estudiantes con conocimientos básicos en herramientas ofimáticas, proactivos y con una buena capacidad de relacionarse, ya que se tiene constante comunicación con los destinatarios, lo cual implica el sostenimiento de las buenas relaciones con estos a lo largo del tiempo.

3.3 Objeto del Cargo

Apoyar la trazabilidad de las entregas que se realizan día a día con el fin de prevenir o adelantarse a posibles sucesos que ocasionen un retraso en la entrega para así alertar a tiempo a los ejecutivos de cuenta que son quienes pueden establecer una comunicación directa con el cliente.

3.4 Funciones a Realizar

Apoyo al seguimiento-trazabilidad de las entregas que se realizan día a día.

Seguimiento de las entregas que se realizan en almacenes Éxito.

Realizar informe de las temperaturas de las entregas refrigeradas que se realizan con el cliente chocolates Ferrero.

Realizar consolidación del itinerario de entregas del día siguiente.

Marcar las facturas que se entregan al día siguiente con la hora de la cita.

Realizar seguimiento a los auxiliares de bodega que están apoyando entregas fuera de las instalaciones de la empresa.

The screenshot shows the search and filter interface of the Sigelo platform. At the top, there is a dropdown menu for 'Todos Los Clientes' and a search bar. Below this, there are seven numbered tabs: 1. Criterios para buscar..., 2. Resultados de la Búsqueda, 3. Información de la operación, 4. Bitácora de la operación, 5. Bitácoras de carretera, 6. Información de Carga, and 7. Anexos. The main area is divided into several sections: 'Documentos' with a list of document types and counts; 'Rango De Fechas' with radio buttons for 'No Filtrar' and 'Filtrar', and date pickers for 'Desde' and 'Hasta'; 'Información' with input fields for 'Peso', 'Unidades', 'Volumen', and 'Area'; 'Ubicaciones' with dropdowns for 'Ciudad Origen', 'Ciudad Destino', 'Punto Origen', 'Punto Destino', and 'Ruta Entrega'; and 'Ciclo' with dropdowns for 'Estado' and 'Archivo'.

Ilustración 2: plataforma Sigelo

Fuente: Icoltrans/servicio al cliente

Cuando ingresamos a la plataforma de síguelo lo primero que hacemos es escoger todos los clientes y no filtrar.

The screenshot shows the detailed operation information page in the Sigelo platform. It features a top navigation bar with the same seven numbered tabs as in the previous screenshot. The main content is organized into several sections: 'Cliente' (UNILEVER ANDINA S. A.), 'Origen' (ICOLTRANS UNILEVER ANDINA COL (PALMASECA)), 'Destino' (INVERSIONES EURO S.A.), 'Fecha' (sábado 22 de febrero de 2020), 'Compromiso' (martes 10 de marzo de 2020), and 'Cita Entrega' (25/02/2020 03:00 p.m.). Below these are sections for 'Descripción de la Carga' (including Remision, Carta Porte, Factura, Pedido, Orden Compra, O. Despacho, and Valor Mercancia) and 'Estados' (including Actual, Ingreso, Ultima Ubicacion, Novedad Entrega, Fecha de Entrega, Facturado, Archivo, Usuario, and UR. Mod). At the bottom, there are summary fields for 'Volumen', 'Peso', 'Unidades', and 'Area'.

Ilustración 3: plataforma Sigelo

Ilustración 4: ingreso factura

Fuente: Icoltrans/servicio al cliente

Luego se pega el número de la factura que se desea conocer la información del estado.

Esto nos lleva a una pantalla donde ilustra el origen y el destino de la mercancía, el número de cajas, el peso, el volumen, # de factura, carta porte, remisión entre otros.

Fecha	Estado	Novedad	Notas
26/02/2020 08:21:10 a.m.	DOCUMENTO ENVIADO POR CORREO INTERNO		Enviado por correo en la planilla (1.038.859)
26/02/2020 09:41:29 a.m.	INGRESADO A DOCUMENTO		Generado automáticamente por el sistema durante el cruce automático.
25/02/2020 06:52:56 p.m.	FINALIZO EL RECORRIDO	Entrega con Cita	FINALIZO EL RECORRIDO
25/02/2020 06:40:25 p.m.	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	Entrega con Cita	-> 25/02/2020 06:40:25 p.m.
25/02/2020 02:50:02 p.m.	TRANSPORTADA EN CARRETERA		Inicia Recomendación con la Caravana-> SNU795 VALENCIA CEL: 311 340 12 78ICOLTRANS/Quinones 3085016
25/02/2020 02:46:01 p.m.	SELLADO Y LISTO PARA PARTIR		Se genero Manifiesto de Carga: 3085016 Origen: ITAGUI Destino: ENVIGADO Observación: NUMERO DE RADICADO: 47323686 - NUMERO DE RADICADO: REM - I
25/02/2020 02:46:01 p.m.	SELLADO Y LISTO PARA PARTIR		Se genero Manifiesto de Carga: 3085016 Origen: PALMIRA Destino: ITAGUI Observación: NUMERO DE RADICADO: 47246462 - NUMERO DE RADICADO: REM - I
25/02/2020 02:42:19 p.m.	CARGADA EN EL VEHICULO		Cargada al Vehículo
25/02/2020 02:40:17 p.m.	ASIGNADA A UN VEHICULO		Asignada al Vehículo en la Sucursal: ITAGUI - BODEGA PRINCIPAL (SUC) Manifiesto: 3085016 Carnet: 25722 Vehículo: Camio 4.0 - SNU795 Conductor: VALENCIA C
25/02/2020 01:14:53 p.m.	ALMACENADA EN BODEGA	Entrega con Cita	IMAYES: Se modificó la factura PMPO0066938 Fecha Anterior: 25/02/2020 por: 25/02/2020. Contacto: Sin Contacto
25/02/2020 01:14:53 p.m.	ALMACENADA EN BODEGA	Entrega con Cita	IMAYES: Se modificó la factura PMPO0066938 Fecha Anterior: 25/02/2020 por: 25/02/2020. Contacto: ENTREGA CON CITA
25/02/2020 01:04:32 p.m.	ALMACENADA EN BODEGA	Entrega con Cita	IMAYES: Se modificó la factura PMPO0066938 Fecha Anterior: 25/02/2020 por: 25/02/2020. Contacto: Sin Contacto
25/02/2020 01:04:32 p.m.	ALMACENADA EN BODEGA	Entrega con Cita	IMAYES: Se modificó la factura PMPO0066938 Fecha Anterior: por: 25/02/2020. Contacto: ENTREGA CON CITA
23/02/2020 09:47:35 p.m.	ALMACENADA EN BODEGA		Descargada y Almacenada en Bodega
23/02/2020 09:43:23 a.m.	TRANSPORTADA EN CARRETERA		DYE-(Cambio de ubicación operación) realizado por petición del usuario: Icoltrans/GADbando. Ubicación Anterior: PALMIRA (VALL) - Ubicación Actual: ITAGUI (ANT
23/02/2020 04:03:25 a.m.	TRANSPORTADA EN CARRETERA		Division de Caravanas
22/02/2020 01:12:24 p.m.	TRANSPORTADA EN CARRETERA		Inicia Recomendación con la Caravana-> TRD724-S61313/DIEGO RESTREPO 315 536 8501 UNILICOLTRANS/Voz: 3605957
22/02/2020 12:45:25 p.m.	SELLADO Y LISTO PARA PARTIR		Se genero Manifiesto de Carga: 3605957
22/02/2020 12:01:05 p.m.	CARGADA EN EL VEHICULO		Cargada al Vehículo
22/02/2020 12:00:02 p.m.	ASIGNADA A UN VEHICULO		Asignada al Vehículo en la Sucursal: PALMIRA (SUC) CAMBIO DE CARNET ANTES DE PARTIR Se Relaciona la Mercancia del Vehículo S61313 con el Vehículo TR
22/02/2020 11:48:29 a.m.	INGRESADA AL SISTEMA		

Ilustración 5: origen-destino

Fuente: Icoltrans/servicio al cliente

En la bitácora #4 encontramos la fecha, el estado del vehículo que está transportando la mercancía y adicional unas notas donde se informa si la mercancía ya se descargó en qué lugar si se cargó.

Descripcion	Ruta	Clase	Origen	Destino	Salida	Llegada	Vehiculo	Placa	Conductor
TRD724-561313 DIEGO RESTREPO 316 636 6501 UNIL	CALI (VALLI)ITAGUI (ANTI)1	Nacional	CALI (VALLI)	ITAGUI (ANTI)	2020-02-23 13:12:20.000	2020-02-23 04:03:11	Tracto camion 3 Ejes	TRD724	RESTREPO VELASQUEZ DIEGO ALE
S61313 OLIMPICA UNILEVER RDG CEL:	CLIENTE DIRECTO ITAGUI (ANTI)	Urbana	ITAGUI (ANTI)	ITAGUI (ANTI)	2020-02-23 04:03:11.000	2020-02-23 23:41:02	Tracto camion 3 Ejes	TRD724	RESTREPO VELASQUEZ DIEGO ALE
SNU795 VALENCIA CEL: 311 340 12 76	CLIENTE DIRECTO ITAGUI (ANTI)	Urbana	ITAGUI (ANTI)	ITAGUI (ANTI)	2020-02-25 14:47:23.000	2020-02-25 18:52:55	Camion 4 0	SNU795	VALENCIA GIL LUIS HANNER

Hora Reporte	Punto Ruta	Municipio	Operador	Hora Sistema	Estado	Peaje	Observacion
2020-feb-25 14:47	Punto de Salida	ITAGUI (ANTI)	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 18:52	Inicio de Recorrido	NO	
2020-feb-25 14:48	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 14:48	VIAJANDO EN CARI	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 14:48	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 14:48	VIAJANDO EN CARI	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 15:13	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 15:13	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 15:13	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 15:13	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 15:33	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 15:33	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 15:33	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 15:33	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 15:56	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 15:56	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 16:06	TIEMPO 2	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 16:06	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 16:06	TIEMPO 2	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 16:06	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 16:26	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 16:26	EN ESPERA PARA I	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 16:46	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 16:46	DESCARGANDO MI	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 16:46	TIEMPO 1	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 16:46	DESCARGANDO MI	NO	INVERSIONES EURO S A
2020-feb-25 17:10	TIEMPO 2	ITAGUI	ICOLTRANS VColc	2020-feb-25 17:10	DESCARGANDO MI	NO	INVERSIONES EURO S A

Ilustración 6: bitácora

Fuente: Icoltrans/servicio al cliente

Cuando se pasa a la bitácora #5 se observa la placa de los vehículos que llevan la carga el nombre y número del conductor, también se evidencia cada entrega que se realiza es decir el área de seguridad cada vez que el carro descarga ponen el lugar donde se entrega.

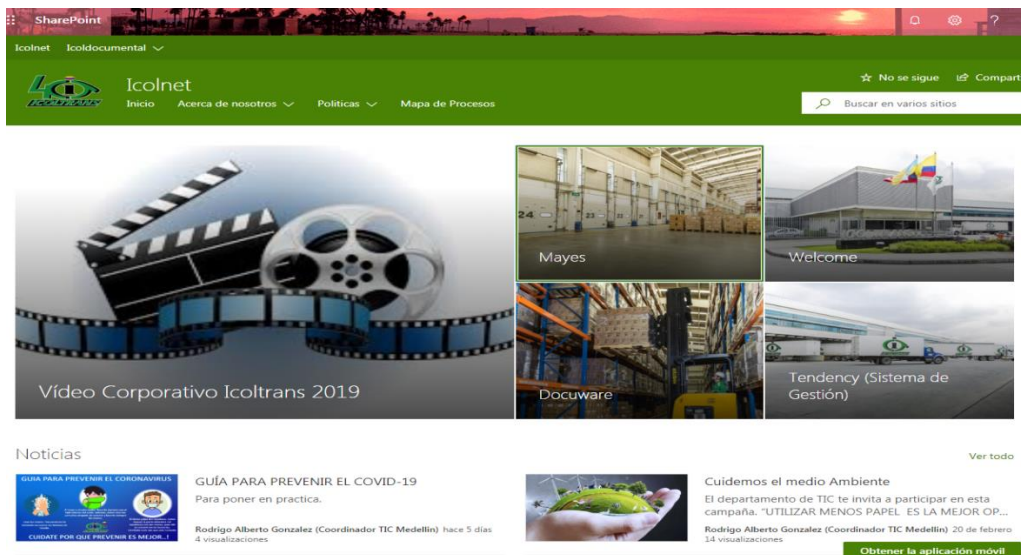


Ilustración 7: portal de las mayes

Fuente: <http://Icoltranssas.sharepoint.com/sites/icolnet>

En la página de Sigelo se realizan varias funciones, allí se ingresan las citas de cada casa comercial que tiene convenio con Icoltrans, además en la opción de novedades clientes es donde se reportan las novedades que se presentan después de cada entrega.



Ilustración 8: ingreso a las mayes

Fuente: <http://icolnube02:8083/Default.aspx>

Cada ejecutivo tiene su respectivo usuario y clave para ingresar a la plataforma.



Ilustración 9: portal de bienvenida

Fuente: <http://icolnube02:8083/Parametros/wfFechaCita.aspx>

En la página principal se plasman todas las actividades que se pueden realizar este sitio.

Sistema Mayes-i

GESTIONAR NOVEDADES
 ASIGNAR FECHA DE CITA
 REPORTES OPERATIVOS
 NOVEDADES CLIENTE
 COMPRAS

Fecha de Cita

Cliente: UNILEVER ANDINA S. A.
 Punto de Entrega:
 Remisión: Factura: PMP00078682
 Carta Porte: Orden Compra:
 Despacho: Pedido:
 Fecha Inicial: Fecha Final:

Buscar

Fecha de cita: Contacto: Asignar a Todas

CLIENTE	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCION	FACTURA	CANT	PAGO UN	MONEDA
UNILEVER ANDINA S. A.	ALMACENES EXITO S A	PALMIRA	TRANSPORTADA EN CARRETERA	PMP00078682	100	265.217	

Guardar Cancelar

Ilustración 10: ingreso citas clientes

Fuente: <http://icolnube02:8083/Parametros/wfFechaCita.aspx>

Esta parte es donde se ingresan las citas de cada casa comercial que tiene Icoltrans, es muy sencillo solo se ingresa el #de factura o carta porte y aparece el cuadro que está en la parte superior donde aparece 3 cuadros que son donde se ingresa la fecha y hora, donde se confirma la cita y por último se selecciona.

En esta página es donde se reportan todas las facturas de los clientes, se ingresa el nombre y número de factura.

Seleccionar Productos Por Factura

Filtrar:

Factura	Carta Porte	Servicio	Manifiesto	Cajas	Peso	Volumen	Valor	Fecha Operacion
1411001330	1407219996	Transporte Reexpedicion	0	2025	25995.82	56303.74	606,113,945.10	3/6/2020 12:00:00 AM

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

A Quien Reporta? Reportar Total Buscar Item

Duplicar	Novedad	Carta Porte	Factura	Código	Descripción	Cantidad Facturada	Cantidad a Reportar
+ Duplicar	109 - ERROR EN DESPACHO...	1407219996	1411001330	CC007948	SUAVITEL FRESCA PROMANERA 3L - BIPACK	0	14
+ Duplicar	109 - ERROR EN DESPACHO...	1407219996	1411001330	CC01978A	SUAVITEL COMPLETE FRESCOAROMA DE SOL 2*2.9 LITROS	0	14

Atras Reportar

Guardar Novedades

Ilustración 11: reporte facturas

Fuente: <http://icolnube02:8083/Parametros/wfNovedades.aspx>

Luego pasa a esta página donde aparecen todas las referencias de la factura en caso contrario se agrega este, aquí se pone la cantidad a reportar, el tipo de novedad y la unidad de medida.

Inf	Origen	RUTA	ULTIMO REPORTE		SIGUIENTE REPORTE			ESTADO
			Destino	Caravana	Caravana	Punto	Hora	T. Restante
	ITAGUI	S22688 ROGER ECHEVERRY CEL 315 535 8273	ITAGUI	S22688 ROGER ECHEVERRY CEL 315 535 8273	Fin del Recorrido	2020/03/10 18:02	00:01:30	DESCARGANDO MERCANCIA
	ITAGUI	R23531 JUAN TABORDA CEL 316 443 9511	ITAGUI	R23531 JUAN TABORDA CEL 316 443 9511	TIEMPO 2	2020/03/10 18:03	00:01:30	DESCARGANDO MERCANCIA
	ITAGUI	SNU795 LUIS VALENCIA CEL 304 562 04 15	ITAGUI	SNU795 LUIS VALENCIA CEL 304 562 04 15	Fin del Recorrido	2020/03/10 18:04	00:00:30	DESCARGANDO MERCANCIA
	ITAGUI	SNU793 GABRIEL TORRES CEL 315 535 9389	ITAGUI	SNU793 GABRIEL TORRES CEL 315 535 9389	TIEMPO 2	2020/03/10 18:04	00:00:30	VIAJANDO EN CARRETERA
	ITAGUI	S02981 INV RIBS BALLEDO B/VA CEL	ITAGUI	S02981 INV RIBS BALLEDO B/VA CEL	TIEMPO 2	2020/03/10 18:04	00:00:30	PERNOCTANDO
	ITAGUI	TKA141-R05197 MARCOS CEL 304 640 11 28	ITAGUI	TKA141-R05197 MARCOS CEL 304 640 11 28	TIEMPO 2	2020/03/10 18:17	00:12:30	VEHICULO EN BODEGA DEL CLIENTE
	ITAGUI	RE3852 PANDAPAN CEL	ITAGUI	RE3852 PANDAPAN CEL	TIEMPO 2	2020/03/10 18:35	00:31:30	PERNOCTANDO
	ITAGUI	WHP087 GILORDO CEL 333 508 7916	ITAGUI	WHP087 GILORDO CEL 333 508 7916	Fin del Recorrido	2020/03/10 19:27	00:32:30	CARAVANA HE ENVIDA PLAN RETORNO
	ITAGUI	TKH208 WILSON GOMEZ CEL 315 535 9972	ITAGUI	TKH208 WILSON GOMEZ CEL 315 535 9972	Fin del Recorrido	2020/03/10 19:16	01:12:30	CARAVANA EN BODEGA DESTINO
	ITAGUI	R00323 PANDAPAN CEL	ITAGUI	R00323 PANDAPAN CEL	Fin del Recorrido	2020/03/10 19:24	01:20:30	PERNOCTANDO
	ITAGUI	S57076 ALTIPAL CP CEL	ITAGUI	S57076 ALTIPAL CP CEL	Fin del Recorrido	2020/03/10 19:25	01:20:30	PERNOCTANDO
	ITAGUI	R00090 ALTIPAL CP CEL	ITAGUI	R00090 ALTIPAL CP CEL	TIEMPO 2	2020/03/10 20:16	02:11:30	PERNOCTANDO

Ilustración 12: visualización vehículos

Fuente: Acceso directo de la plataforma

Este es otro modelo de SIGELO pero es donde se puede llevar el control de cada vehículo, es decir en qué estado esta, que otros clientes lleva celular, entre otras.

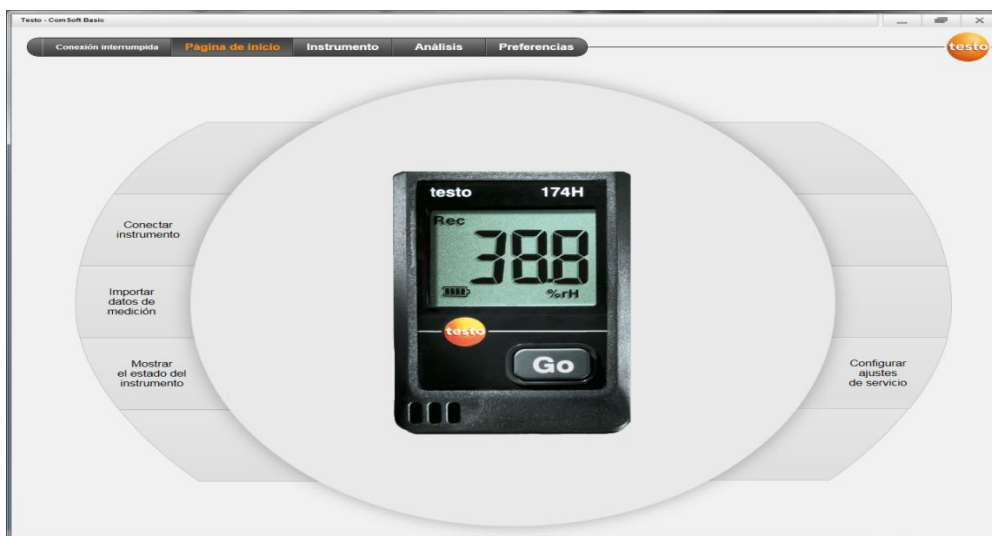


Ilustración 13: temperaturas

Fuente: Testo

Este es el programa que se maneja para sacar las temperaturas de Ferrero, se procede a conectar el reloj del dispositivo y luego al pc que pasa.

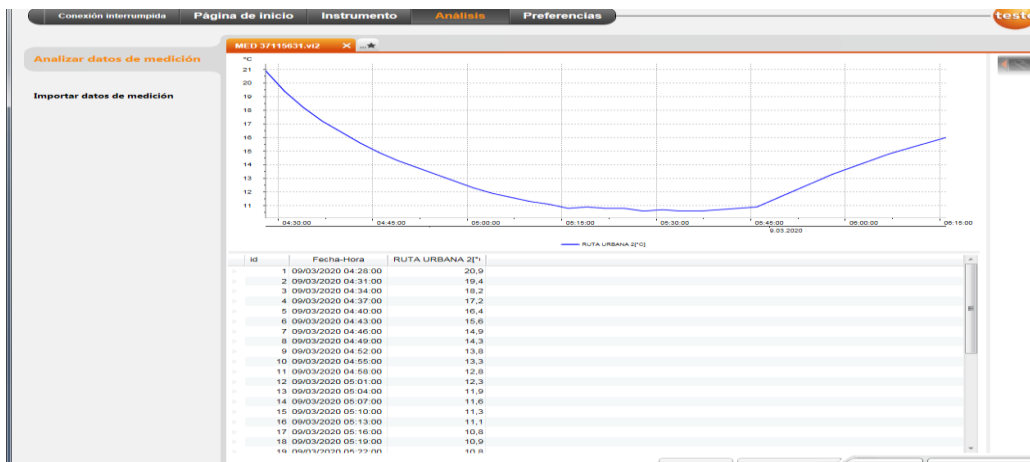


Ilustración 14: análisis de medición

Fuente: Testo

Luego de tener conectado el dispositivo allí podemos exportar la información a una carpeta en el escritorio, además muestra el recorrido que hizo este y las temperaturas que se manejaron durante la entrega.

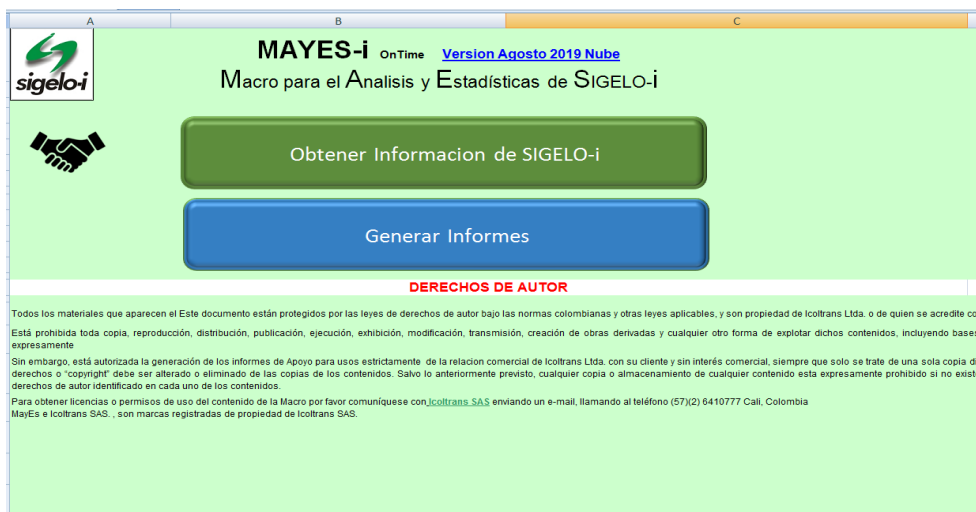


Ilustración 15: obtener información

Fuente: Macro creada por la compañía

Para generar la macro se ingresa a un archivo de Excel que se creó para obtener la información necesaria, damos clic a la opción de obtener información de SIGELO.



Ilustración 16: rango de búsqueda

Fuente: Macro creada por la empresa

Esta es la búsqueda de operaciones donde se pone la fecha desde-hasta. Se pasa al itinerario del día para realizar la operación.

PEDIDOS CON CITA Y COMPROMISOS ESPECIALES								
miércoles, 11 de marzo de 2020								
Destinatario	Ciudad	Factura ó Cartaporte	Cajas	Peso	Volumen	Estado actual	Ultima ubicación	Directo (X)
EURO LAURELES	MEDELLIN	1411081410	123	1293.281006	3094.20708		ITAGUI	
EURO SUPERMERCADO GUADALCANAL	ENVIADO	1411081411	189	2128.218994	4970.856934	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	ITAGUI	
EURO SUPERMERCADO GUADALCANAL	ENVIADO	1411081401	18	134.3760071	342.5159912	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	ITAGUI	
EURO SUPERMERCADO GUADALCANAL	ENVIADO	1411081400	30	270.7470093	686.414978	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	ITAGUI	
EURO SUPERMERCADO GUADALCANAL	ENVIADO	1411081399	46	805.4249878	1185.968994	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	ITAGUI	
JUMBO METRO CENCUSUD CARREPO			3009	13374.17676	27428.30586	TRANSPORTADA EN CARRETERA	PALMIRA	
ALMACENES EXITO ENI			20	6.840000153	86.52000427	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	X
ALMACENES EXITO ENI			8	3.804000139	38.37599945	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			67	137.7259967	495.8480225	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			69	308.2919922	1128.725992	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			2	10.27200031	20.80800096	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			73	143.9539948	603.6560099	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			9	4.625999928	39.85800171	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			5	7.5	78.36000061	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			1	2.400000095	4.308000088	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			71	215.1000061	650.2079996	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			22	183.6959991	418.2750032	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			11	32.87400005	103.5360031	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			10	52.91999817	94.44000244	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			3	3.983999968	27.95999908	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			1	5.136000196	10.40400028	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			2	12.288000011	48.31200027	FINALIZO EL RECORRIDO	COTA	
ALMACENES EXITO ENI			101	1010	0	TRANSPORTADA EN CARRETERA	YUMBO	
INVERSIONES EUR			71	696.8109741	1698.187988	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	ITAGUI	
INVERSIONES EUR			18	134.3760071	342.5159912	DOCUMENTO EN CUMPLIDOS	ITAGUI	
AL TIPAL LA ESTRELLA ANTOQUZA	LA ESTRELLA	1411081444	2228	19657.8128	48904.83916	TRANSPORTADA EN CARRETERA	ITAGUI	X
AL TIPAL LA ESTRELLA ANTOQUZA	LA ESTRELLA	1411081433	2119	24705.42383	59930.87109	TRANSPORTADA EN CARRETERA	YUMBO	X
MERCADERIA S A S	MEDELLIN	67086464	120	359.2999878	1105.599976	TRANSPORTADA EN CARRETERA	COTA	
MERCADERIA S A S	MEDELLIN	67086456	50	151.1499939	482.7999878	TRANSPORTADA EN CARRETERA	COTA	
EURO SUPERMERCADO GUADALCANAL	ENVIADO	1411081404	75	776.6909979	1879.734985	TRANSPORTADA EN CARRETERA	ITAGUI	
INVERSIONES EURO CALLECO	MEDELLIN	NEVO ALDOSA	5	3.200000083	0	TRANSPORTADA EN CARRETERA	ITAGUI	

Ilustración 17: itinerario

Fuente: Macro creada por la compañía

Luego de todo ello, pasamos al itinerario del día y se busca la función BUSCAR V y aquí se procede a llenar los argumentos de esta función. Lo que genera el estado del vehículo es decir se conoce que mercancía esta transportada y que está almacenado ya sea en nuestra sede o en las demás.

3.5 Relación con otros Cargos

En el puesto de servicio al cliente se tiene constante comunicación con los ejecutivos de cuenta y los jefes de bodega, ya que uno de los principales objetivos del cargo es avisar cualquier novedad que se pueda tener con las entregas para que se pueda dar una solución más rápida a las contingencias normalmente presentadas

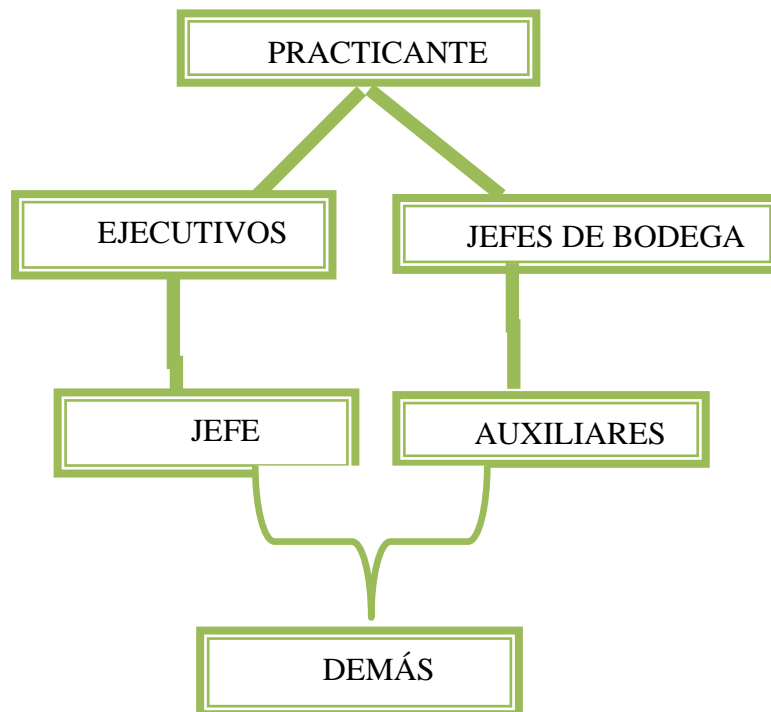


Ilustración 18. Organigrama

Fuente: construcción propia

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Un celular y un computador.

3.7 Condiciones de Trabajo

Optimo lugar de trabajo con las herramientas necesarias para realizar dichas actividades, con dos pausas activas durante el día.

3.8 Entrenamiento

Para recibir el cargo se brindó una semana de capacitación por parte de la practicante que estaba en ese momento, de todas las herramientas básicas de los sistemas operativos. El señor Fernando Cardona Ejecutivo de cuenta que tiene a su cargo la dirección de los otros ejecutivos que lo acompañan en el proceso, reforzó el proceso de entrenamiento de los aprendices.

3.9 Competencias

Habilidades en Excel, comunicativas, además tener buena retentiva en la información

3.10 Responsabilidades

Realizar un constante seguimiento a las entregas programadas día a día.

Consolidar el itinerario de entregas.

Informar con antelación cualquier novedad detectada en el seguimiento que permita la prevención o mitigación de algún riesgo de entrega.

3.11 Deberes

Respetar los horarios y reglamentos de la empresa.

Portar adecuadamente el uniforme.

Informar cualquier novedad en el seguimiento

Cumplir con las tareas asignadas

3.12 Riesgos del Cargo

No realizar la consolidación del itinerario o marcación adecuada de las facturas, ya que puede generar que una entrega no se realice o se haga de la forma inapropiada.

No informar con antelación sobre algún evento que se encuentre en el seguimiento, ya que puede afectar y poner en riesgo las demás entregas que tiene la ruta.

No usar adecuadamente los sistemas de seguimiento porque se puede entregar información errónea a los jefes de bodega o ejecutivos.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

La práctica es una etapa de entrenamiento profesional, es una de las experiencias más importante para el desarrollo del estudiante, ya que está permitiendo que este aplique todos sus conocimientos teóricos adquiridos durante el proceso de la carrera en contextos específicos de su profesión, aparte desarrollando sus aptitudes y habilidades personales.

Es necesaria para que nosotros como estudiantes terminemos de adquirir cierto conocimiento que no se adquieren en la academia. Para las empresas es muy importante contar con un practicante, ya que este se vuelve parte fundamental del desarrollo de actividades dentro de la organización, y para el estudiante es aún más importante la empresa ya que allí estamos adquiriendo conocimiento para prepararnos para el mundo, para saber qué camino tomar al momento de finalizar nuestra formación; esta es nuestra guía, la que dirá que área de nuestra carrera es la que más nos apasiona.

Este tipo de prácticas profesionales desde el enfoque de las organizaciones empresariales puede permitir generar unos beneficios para los empresarios, ya que el ingreso de nuevas personas en este caso de estudiantes en formación es aplicar nuevos conocimientos, nuevas

ideas, una visión diferente, esto constituye a un valor agregado para el crecimiento y buen desarrollo de la organización.

Esta es una experiencia la cual abre nuevas perspectivas de futuro para el estudiante es una práctica donde se pone en juego su mejor habilidad, su creatividad para expresar sus ideas llega a ser más precisa y con más seguridad, en este espacio el liderazgo sobresale, la inclusión al aspecto social y laboral servirá para el resto de la vida, es un momento en cual el estudiante podrá y sabrá aprovechar los 6 meses de práctica que lo llevará a desarrollar y perfeccionar su plan de vida para el cual se ha estado preparando durante la carrera.

Con base a lo anterior es importante que todas las universidades durante el periodo o tiempo de formación del practicante, demuestren y enseñen el mundo laboral que hoy en día requieren, es primordial que la orientación que estén brindando sea la adecuada para tal desempeño, de tal manera que una vez finalizado el conocimiento teórico el estudiante tenga la habilidad y destreza más cercana al mundo laboral y cumplan con los requisitos y competencias que la mayoría de las empresas con prácticas de excelencia buscan, y una vez el estudiante termine el proceso de práctica empresarial tenga la confianza de aplicar a empresas del país o en su propia creación de empresa.

Cabe resaltar que para las universidades también es un plus ya que dependiendo de cómo fue el comportamiento de sus estudiantes en estas empresas se puedan abrir más cupos para realizar las practicas allí, y para uno como estudiante también es muy gratificante ver que la universidad le brinda el apoyo necesario para esta etapa.

Para uno como estudiante es muy importante saber que hay un profesor pendiente de uno, de solucionar las dudas que en algún momento surjan, y también tener en la empresa alguien que lo guie a uno, ya que muchas veces uno tiene cierto temor de hacer las

cosas porque no sabe bien como desarrollarlas, por eso es muy bueno el acompañamiento que se da de parte de la universidad y de la empresa.

4.2 Objetivo General

Describir el servicio al cliente, enfocado en la trazabilidad interna de las mercancías de la multinacionales que negocian este proceso con Icoltrans.

4.3 Objetivos Específicos

Realizar seguimiento-trazabilidad de las entregas que se realizan día a día.

Describir el proceso de entregas almacenes Éxito.

Realizar informe de las temperaturas de las entregas refrigeradas que se realizan con el cliente chocolates Ferrero.

Identificar las facturas que se entregan al día siguiente con la hora de la cita.

Realizar seguimiento a los auxiliares de bodega que están apoyando entregas fuera de las instalaciones de la empresa.

5. Informe Ejecutivo

5.1 Servicios

5.1.1 Servicio de Transporte

- Masivo
- Semimasivo
- Paletizado
- Distribución
- Entregas certificadas

- Consolidación de carga

5.1.2 Almacenamiento de Mercancía y Administración de Inventarios

Prestamos el servicio de almacenamiento de mercancías en todo el país. Trabajamos con altos estándares de tecnología (WMS) que nos permiten administrar de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Además contamos con indicadores de medición, bajo la metodología (BSC), logrando así mejoramiento continuo en nuestros procesos

5.1.3 Administración Procesos de POP

Ofrecemos el servicio de almacenamiento, recepción y chequeo detallado. Infórmate en línea sobre nuestra disponibilidad inventarios, alistamiento, transporte y entrega de material de mercadeo

5.2 Clientes de ICOLTRANS (indicadores) nuestros principales clientes están en los siguientes sectores: productos alimenticios, cuidado del hogar, cuidado personal, electrodomésticos, farmacéuticos, juguetería, materias primas.

Regional	Meta Compañía	FEBRERO					
		Total Registros	Registros Cumplidos de 0 a 10 días	% Total Cumplimie nto	Registros Cumplidos a mas de 10 días	Registros sin cumplir	% Fallas Icoltrans
BARRANQUILLA	99,80%	9.554	9.387	98,25%	158	9	1,75%
BOGOTA	99,80%	21.182	20.128	95,02%	994	60	4,98%
BUCARAMANGA	99,80%	3.291	3.273	99,45%	17	1	0,55%
IBAGUE	99,80%	3.373	3.295	97,69%	78		2,31%
MEDELLIN	99,80%	13.006	12.599	96,87%	404	3	3,13%
PASTO	99,80%	1.502	1.478	98,40%	24		1,60%
PEREIRA	99,80%	6.089	6.070	99,69%	18	1	0,31%
YUMBO -CALI	99,80%	16.046	15.008	93,53%	974	64	6,47%
TOTAL REGIONAL	99,80%	74.043	71.238	96,21%	2.667	138	3,79%

Ilustración 18: indicador cierre de operaciones

Fuente: <http://www.icoltrans.com.co/nuestrosclientes/>

Regional	Meta Compañía	FEBRERO					
		Total Registros	Registros Cumplidos de 0 a 10 días	% Total Cumplimie nto	Registros Cumplidos a mas de 10 días	Registros sin cumplir	% Fallas Icoltrans
BARRANQUILLA	80,00%	132	106	80,30%	23	3	19,70%
BOGOTA	80,00%	2.155	1.527	70,86%	588	40	29,14%
BUCARAMANGA	80,00%	76	71	93,42%	4	1	6,58%
IBAGUE	80,00%	163	158	96,93%	5		3,07%
MEDELLIN	80,00%	739	664	89,85%	74	1	10,15%
PASTO	80,00%	24	23	95,83%	1		4,17%
PEREIRA	80,00%	309	306	99,03%	2	1	0,97%
YUMBO -CALI	80,00%	2.585	1.734	67,08%	822	29	32,92%
TOTAL REGIONAL	80,00%	6.183	4.589	74,22%	1.519	75	25,78%

Ilustración 19: indicador inversa

Fuente: <http://www.icoltrans.com.co/nuestrosclientes/>

Regional	Meta Compañía	FEBRERO						
		Total Registros	Total Escaneados a 0 días	% Total Cumplimie nto	Registros escaneados a mas de 1 días	Registros sin Escanear	Registros sin cumplir	% Fallas Icoltrans
BARRANQUILLA	90,00%	9.418	8.777	93,19%	624	10	7	6,81%
BOGOTA	90,00%	19.819	18.123	91,44%	1576	72	48	8,56%
BUCARAMANGA	90,00%	3.237	2.804	86,62%	433			13,38%
IBAGUE	90,00%	3.281	3.116	94,97%	131	34		5,03%
MEDELLIN	90,00%	12.318	11.692	94,92%	617	7	2	5,08%
PASTO	90,00%	1.476	1.239	83,94%	215	22		16,06%
PEREIRA	90,00%	5.789	5.605	96,82%	176	7	1	3,18%
YUMBO -CALI	90,00%	13.600	11.591	85,23%	1908	51	50	14,77%
TOTAL REGIONAL	90,00%	68.938	62.947	91,31%	5.680	203	108	8,69%

Ilustración 20: indicador docuware

Fuente: <http://www.icoltrans.com.co/nuestrosclientes/>

5.2.1 Eterna: somos los aliados de los hogares para diseñar, producir y comercializar productos destinados a su limpieza, la protección a la vida, el confort de los seres humanos y el desarrollo de los diferentes sectores industriales.

Nacimos a mediados del siglo anterior, exactamente en el año de 1953, cuando un grupo de empresarios y amigos, fundaron en la ciudad de Bogotá a Eterna S.A. Guantes Industriales, Guantes Domésticos, Fibras y Paños, Líquidos Hogar, Extrusión de Plástico, Extrusión de

Caucho, Inyección de Plástico, Inyección de Silicona y Moldeo de Caucho). Con eterna se maneja reparto de mercancías (ETERNA).

5.2.2 Sc Johnson: como compañía familiar, nos preocupamos por hacer la vida más limpia, más fácil y mejor para las familias. Es por eso que hemos pasado más de un siglo fabricando productos de calidad que funcionan, utilizando ingredientes en los que puede confiar. Glade, Pato, Mr. músculo Baygon, Pride, Raid, entre otras. Con SC se maneja reparto de mercancías y directos (SC JOHNSON).

5.2.3 Johnson & Johnson: Desde entonces, la historia de la Compañía en Colombia ha estado enmarcada dentro de un permanente y vigoroso desarrollo, no solo en lo comercial, industrial o laboral, sino también a nivel corporativo. Con Johnson se maneja reparto de mercancías (JOHNSON, JOHNSON &).

5.2.4 LG Electronics: siempre se ha caracterizado por el deseo de la empresa de ofrecer una vida mejor y más feliz. LG, pionera en el ámbito tecnológico gracias a sus inicios innovadores y su crecimiento continuado, se está convirtiendo en una marca de futuro a nivel mundial más rápida e inteligente. Con LG se maneja reparto de mercancía (ELECTRONICS, LG).

5.2.5 Nestlé: fue fundada en 1866 por Henri Nestlé y hoy es la compañía líder mundial en nutrición, salud y bienestar. Lactógeno, leche condensada la lechera, leche en polvo nido, nestógeno, milo chocolates Nestlé, Klim, Maggi, entre otros. Con Nestlé se maneja reparto de mercancías, directos y almacenamiento (NESTLE).

5.2.6 Nestlé Purina: es una subdivisión de Nestlé que se centra en comidas para mascotas, como purina pro plan, Purina Dog Chow, Purina Cat Chow, Purina Félix entre otras. Con Nestlé se maneja reparto de mercancías, directos (NESTLE PURINA).

5.2.7 Unilever: es una de las empresas líderes de bienes de consumo del mundo, que produce y vende alrededor de 400 marcas en más de 190 países. Hacemos que la vida sostenible sea algo cotidiano. Cada día, 2,5 mil millones de personas usan nuestros productos para lucir bien, sentirse bien y aprovechar más la vida. Esa cifra representa aproximadamente un tercio de la población mundial que elige desde marcas hogareñas como Lipton, Knorr, Dove y Hellmann's. Con Unilever se maneja reparto de mercancías y directos (UNILEVER).

5.2.8 Colgate Palmolive: el pequeño negocio de jabones y velas que William Colgate inició en la ciudad de Nueva York a principios del siglo XIX es ahora, más de 200 años después, una empresa verdaderamente global que sirve a cientos de millones de consumidores en todo el mundo. A lo largo de esta historia, la gente de Colgate y los valores de Colgate han estado en el centro de nuestro éxito. Con Colgate se maneja reparto de mercancías y directos (COLGATE).

5.2.9 Comestibles Ardor: somos una compañía colombiana con presencia en más de 60 países. Tenemos plantas de producción en Colombia y Sudáfrica. Alianzas estratégicas basadas en la confianza y el respeto. Un portafolio diversificado basado en nuestra capacidad de innovación. Con ardor se maneja reparto de mercancías. (ALDOR, COMESTIBLES)

5.2.10 Mondelez: queremos liderar el futuro del Snacking ofreciendo el snack correcto, para el momento correcto y hecho de la manera correcta. Es por esto que contamos con un amplio portafolio en las categorías de: Chocolates, Galletas, Gomas y Caramelos, Postres y Bebidas en Polvo que llegan a todo el país, gracias a una importante red de distribución.

Tenemos marcas globales Oreo, BelVita, Milka, Toblerone y Trident. Al igual que joyas locales: Bubaloo, Chiclets y Club Social, entre otros productos que se han vuelto icónicos en el mercado colombiano por su altos estándares de calidad y delicioso sabor. Con Mondelez se maneja reparto de mercancías y directos (MONDELEZ).

5.2.11 Ferrero: la historia del grupo Ferrero es una historia de éxito en su tercera generación, en la que el desarrollo de una empresa multinacional se combina perfectamente con el pasado, presente y futuro de una tenaz familia Piamontesa. Con ferrero se maneja reparto de mercancías y directos (ROCHER, FERRERO).

5.2.12 Henkel: en el inicio de la historia de la compañía, encontramos un comerciante de 28 años interesado en la ciencia: Fritz Henkel. El 26 de septiembre de 1876, él y dos socios fundaron la compañía Henkel & Cie en Aachen, Alemania, para comercializar su primer producto: un detergente universal creado a base de silicato. Igora Vital, Konzil, Pallete, Balance. Con Unilever se maneja reparto de mercancías (HENKEL).

5.3 Descripción de la Gestión que Icoltrans Realiza para Empresas y el Nivel de Satisfacción (Indicadores).

Icoltrans utiliza las encuestas para analizar el nivel de satisfacción de los clientes, gracias a esto se pueden realizar mejoras en el servicio prestado. Para ello se toma el tiempo de llamar a los destinatarios para saber que piensan con respecto a las entregas.

Con la contingencia la empresa decidió mandar a todo el personal administrativo a con llevar teletrabajo, con respecto al área de servicio al cliente que es donde estamos las practicantes va un ejecutivo por día y una practicante es decir se rotan los días, los auxiliares de bodega los jefes de bodega si deben ir todos los días eso si con las respectivas medidas como lo es el tapabocas y el lavado de manos frecuente.

5.4 Propuesta Plan de Mejoramiento

Uno de los factores más importantes dentro de una compañía, es el proceso de la logística el cual puede lograr que una empresa sea eficaz y en este caso que pueda optimizar el control y uso de los espacios, ya que por medio de este se logra obtener un adecuado orden y seguimiento de cada área de trabajo.

Con respecto a la carga de la mercancía se observó que aún se necesita ayuda a la hora de paletizar, es decir esto requiere de un trabajo un poco forzado de más cantidad de personal y esto toma mucho más tiempo para coordinar la carga, por eso sería factible invertir en maquinaria inteligente como las máquinas para paletizar automáticas para así optimizar el tiempo que es valioso y sobre todo el personal.

También es importante establecer protocolos que regule el proceso de recepción de mercancías como un sistema donde se lleve un registro computarizado, rotulado y etiquetado donde tenga un código de barras y así evitar tareas como la de estar anotando en las planillas manualmente, muchas empresas cuentan con este sistema y consideramos que para Icoltrans sería de gran ayuda para mejorar en todos sus procesos.

Con respecto a los jefes de bodega deberían capacitarlos en cuanto a lo informático porque en ocasiones por no revisar los itinerarios del día a día se quedan mercancía o sale la que no está en la programación.

También sería bueno cambiar unos cuantos vehículos, por ejemplo en el caso del cierre del mes de diciembre hubo mucha acumulación de mercancía que no se podía entregar el día que era por falta de vehículos, y en la emergencia ambiental paso lo mismo, había carros que se quedaban donde un mismo cliente todo el día, por el modelo del vehículo.

Algo que también notamos es que hay unos clientes un poco difíciles de entregar, que muchas veces han pasado más de 4 horas y aún están allí, sería de mucha ayuda que se pudiera hablar con este tipo de clientes y llegar a un acuerdo para que los vehículos no dejen la ruta parada y con esto atrasen las entregas.

Con la contingencia la empresa decidió mandar a todo el personal administrativo a conllevar teletrabajo, con respecto al área de servicio al cliente que es donde estamos las practicantes va un ejecutivo por día y una practicante es decir se rotan los días, los auxiliares de bodega los jefes de bodega si deben ir todos los días eso si con las respectivas medidas como lo es el tapabocas y el lavado de manos frecuente.

Trabajar bajo la contingencia del COVID-19 fue un poco diferente a lo que uno esperaba, ya que como Icoltrans es una empresa de transporte de alimento y aseo, el desempeño no se vio muy afectado, antes al contrario los primeros días hubo muchas entregas ya que la mayoría de los clientes se estaban preparando para esto, nos pudimos dar cuenta que clientes como Nestlé y SC Johnson aumentaron sus ventas significativamente y, que la operación por lo menos logística de la empresa se mantuvo tal cual.

6. Aportes a mi Formación Personal

Manuela Correa

Mi experiencia en Icoltrans fue excelente y me ayudó a mi formación personal porque aunque siempre me ha gustado trabajar en equipo, en el ámbito laboral pienso que es más complejo, ya que son más personas, surgen más situaciones entre otras cosas. Todo esto me enseñó a trabajar bajo presión porque en este sector de la logística se experimenta mucho el estrés por diferentes motivos ya sea por incumplimiento en las entregas o quizás porque la mercancía presente algún daño y por ello se realice una devolución de esta. En el proceso conocí grandes compañeros que me aportaron bastante a nivel personal, compañeros dispuestos a ayudarse entre sí y por supuesto a nosotras las practicantes, adquirí más seguridad y confianza a la hora de toma decisiones y sobre todo para afrontar situaciones donde se requiere una respuesta y una solución rápida, a como escuchar y ser escuchado, a cómo hablar ante problemas, o como saber expresarse sin llegar a tener algún mal entendido. Tuve la oportunidad de aprender como es el proceso dentro de la compañía es decir a como reportar las facturas, como se crea una devolución, a gestionar e ingresar las citas para la entrega de mercancía en el sistema de la empresa. Allí logre diferenciar las grandes marcas un ejemplo claro es con los chicles trident que consumimos frecuentemente no sabía que la empresa productora de esta se llama MONDELEZ entre otras.

Con respecto a la contingencia actual que es el COVID-19 la compañía no paro sus labores en ningún momento porque esta es la encargada de transportar variedad de alimentos y productos de aseo entre ellos el alcohol y los guantes que para la época son indispensables, realmente es admirable saber que están arriesgando muchas cosas para abastecer los almacenes de cadena para que las demás personas puedan realizar sus compras , en el área de servicio al cliente (SAC) nos correspondió trabajar de la siguiente manera en total son 6 ejecutivos de cuenta y dos practicante entonces solo iba un ejecutivo por día y nosotras nos

intercalábamos los días es decir una iba 3 días y la otra los otros 3 días así para correr menos riesgos. Icoltrans fomenta mucho el cuidado que se debe tener por esta época allí nos dieron gel antibacterial, tapabocas y cada 3 horas nos recordaban que debíamos lavarnos las manos, pienso que están comprometidos con el tema.

Sindy Yohana Arroyave López

En cuanto a mi formación profesional estar en Icoltrans me di cuenta de que el trabajo de una empresa de transporte es más complejo de lo que uno creía que fuera, a pesar de que uno venía de trabajos relacionado con servicio al cliente en el caso de empezar a trabajar allí uno se da cuenta de la importancia de tener un muy buen equipo de trabajo. Había situaciones en las que ellos entre compañeros se tenían que ayudar mutuamente para que las entregas fueran realizadas con éxito.

Otras de las cosas que me gustó mucho fue haber realizado mis practicas allí, ya que a mí la logística siempre me ha parecido muy interesante descubrí también que puede ser un poco estresante ya que se tiene que tener en cuenta muchos factores al momento de transportar la mercancía, como tener en cuenta el tipo de mercancía y el carro; por ejemplo nos tocó en la práctica presentar un inconveniente con una entrega de upfield la cual mandaron en un carpado, cuando esta se tiene por las condiciones del producto enviar en un refrigerado, fueron muchas las cajas con averías que resultaron.

También nos dimos cuenta de que por ejemplo hay ciertas marcas que uno cree que manejan cierto tipo de productos pero al fin resultan teniendo una gran variedad, esto me paso con el caso de Unilever que uno muchas veces asocia únicamente con aseo, pero manejan muchas referencias y ambas líneas.

7. Aportes a mi Formación Profesional

Manuela Correa

Para los negocios internacionales, la logística es una parte necesaria en cualquier tipo de transacción pues de esta manera podremos ofrecer opciones con la mejor manera de trasladar un producto a su destino y donde se llega a acuerdos con el consumidor para saber cuál es la más conveniente para él.

Realizar las prácticas en Icoltrans en el área de logística y servicio al cliente deja una gran experiencia, como lo mencione anteriormente es importante saber laborar bajo presión y no desesperarse ante situaciones que se presenten en el día a día, allí aprendí a manejarlo, quiere decir que más adelante cuando este laborando si hay oportunidad de estar en este sector ya sabré como enfrentar dichas situaciones, aunque Icoltrans es una empresa colombiana donde el transporte es solo regional de allí se quedan muchos conocimientos, y claro está que falta mucho por aprender pero de allí se adquirió grandes valores que van a ser indispensables a la hora de ingresar a otra compañía y estos son:

Respeto: por los demás, no importa cargo ni posición, es vital poseerlo

Superación: para ser mejor cada día y aportar más en el ámbito laboral

Autonomía: ya que es vital saber tomar decisiones por sí mismo y así responsabilizarnos

De ellas.

Esfuerzo: para lograr alcanzar los objetivos planeados.

Cada uno de estos valores estuvieron integrados en el trayecto de las Prácticas, cada día como practicantes aprendemos de ellos y nos indica cómo ser mejores cuando estamos laborando, a ser responsables con nuestra actividad destinada, nos enseñan a tomar frente a cada situación que se presenta por más difícil que sea, porque nuestra vida es una constante enseñanza donde debemos aportar lo mejor de nuestro conocimiento e ideas cuando estemos en una compañía realizando nuestra labor.

Sindy Yohana Arroyave López

En cuanto a la formación profesional, trabajar con Icoltrans me enseñó que la logística es la base de todo, es la principal cadena de suministros y que se debe tener un orden para poder seguirla, también se deja entrever que es uno de los campos de un negociador que podría no ser bien remunerado como los otros pero que de igual manera da cierta satisfacción trabajar en él.

Digamos también que el hecho de haber trabajado en una situación como la que estamos viviendo hace que todo sea más complejo, pero que se mire mejor el hecho de trabajar acá, ya que por así decirlo uno no tenía tanto pánico por el desabastecimiento, porque uno sabía que las empresas tenían como responder ante esta situación.

8. Conclusiones

En la función desempeñada como aprendiz de servicio al cliente se permitió demostrar habilidades y destrezas, enfrentando el estrés laboral, y sobre todo asumiendo con responsabilidad las decisiones tomadas.

Estando en el área se aprende a mejorar las relaciones interpersonales ya que se debe tratar con más número de personas tanto internas como externas, también mejorar el vocabulario porque como se tiene contacto directamente con los clientes es de vital importancia el lenguaje utilizado lo cual es relevante en el entorno laboral.

Al ser una empresa de transporte y logística se evidencia que aún existen personas que ayudan a la paletización de la mercancía y esto requiere de un trabajo forzoso, de más personal y de más tiempo requerido para la coordinación correcta de la carga por ello se brinda una propuesta para mejorar este proceso y es invertir en maquinaria que pueda paletizar y consolidar todas las cargas, con esto se busca ser más eficientes con las entregas y optimizar el personal.

Con el trabajo desarrollado podemos observar que la empresa maneja un nivel alto de retardo en la llegada de los vehículos con mercancías provenientes desde su respectivo destino, esto es dado por algún inconveniente que se presente en las vías y se podía notar como afectaba a la operación a la hora de entregar la mercancía.

El personal de la empresa está bien capacitado para desarrollar sus labores, cada una de las áreas es necesaria para apoyar todo el proceso que realiza la empresa día a día. Además Icoltrans es una empresa grande a nivel nacional y siempre están buscando la manera de hacer más eficiente el trabajo que en ella se realiza

9. Recomendaciones

Al momento de ingresar tener una capacitación un poco más extensa y que sea por una persona que domine muy bien los temas, para que el aprendiz no quede con tantos vacíos.

En cuanto a la evaluación, muchas veces nos dijeron que nos faltaba un poco más de actitud, creo que de pronto nos faltó pero es por el miedo que un tenía de hacer algo mal , entonces sería como tener más confianza en nosotras y hacerle ver a los otros que ciertos procesos se están retrasando por su culpa.

Para el cooperador sería algo similar a lo del primer punto, la inducción debería darla él, no el practicante saliente ya que por ejemplo en nuestro caso una entro primero y tenía ciertos vacíos entonces al comienzo había muchas falencias entre ambas, lo recomendable sería un poco más de tiempo de capacitación.

El acompañamiento de los asesores es vital y esencial ya que ellos son el puente entre la agencia de práctica y la universidad, por eso es conveniente que se brinde al practicante que está en el proceso de la práctica, permitiendo una apropiada comunicación y relación para el apoyo del estudiante, en esta época fue poco el acompañamiento presencial pero esto es debido a la situación actual ya que no se puede reunir con el asesor , sin embargo la docente ha estado muy pendiente de nuestra labor.

Para la coordinación de prácticas que pues es muy bueno uno poder contar con la docente que sirve de intermedio con las empresas para conseguir las practicas ya que se le hace a uno más fácil, que tener que buscarlas por cuenta propia.

Para la universidad que es muy buena la formación que se da al estudiante, y que el acompañamiento que se da en todo el proceso es de vital importancia para nosotros, ya que así por lo menos uno no se siente tan perdido.

10. Webgrafía

ALDOR, COMESTIBLES. (s.f.). *COMESTIBLES ALDOR*. Obtenido de COMESTIBLES ALDOR: <http://www.aldoronline.com/>

COLGATE. (s.f.). *COLGATE*. Obtenido de COLGATE: <https://www.colgate.com/es>

ELECTRONICS, LG. (s.f.). *LG ELECTRONICS*. Obtenido de LG ELECTRONICS: <https://www.lg.com/co/acerca-de-lg/nuestra-marca>

ETERNA . (s.f.). *ETERNA* . Obtenido de ETERNA : <https://www.eterna.com.co/nosotros/>

HENKEL . (s.f.). *HENKEL* . Obtenido de HENKEL : <https://www.henkel.com.co/marcas-y-negocios>

JOHNSON, JOHNSON &. (s.f.). *JOHNSON & JOHNSON*. Obtenido de JOHNSON & JOHNSON: <https://www.jnjcolombia.com/rhnuestra-historia-colombia>

MONDELEZ. (s.f.). *MONDELEZ*. Obtenido de MONDELEZ: <https://www.mondelezinternational.com/Colombia>

NESTLE. (s.f.). *NESTLE*. Obtenido de NESTLE: <https://www.nestle.com.co/conocenos/historia>

NESTLE PURINA . (s.f.). *NESTLE PURINA* . Obtenido de NESTLE PURINA : <https://www.purina-latam.com/co/purina/conoce-purina/nuestras-marcas>

ROCHER, FERRERO. (s.f.). *FERRERO ROCHER*. Obtenido de FERRERO ROCHER: <https://www.ferrero.es/Una-historia-familiar>

SC JOHNSON. (s.f.). *SC JOHNSON*. Obtenido de SC JOHNSON: <https://www.scjohnson.com/es/our-products>

UNILEVER. (s.f.). *UNILEVER*. Obtenido de UNILEVER: <https://www.unilever-middleamericas.com/about/>