

**INFORME INTERVENCIÓN DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE
APRENDIZAJE EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
AEROPUERTOS Y PUERTOS**

¡Unidos Para Servirle!



JENNIFER MONTES CHAVARRIA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
NOVIEMBRE DEL 2020**

**INFORME INTERVENCIÓN DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE
APRENDIZAJE EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
AEROPUERTOS Y PUERTOS**

Presentado por:

JENNIFER MONTES CHAVARRIA

Jennifer.montesch@amigo.edu.co

Asesor:

MARIA DONNELLY LEON GAÑAN

Docente en el programa de Administración de Empresas

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y

CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NOVIEMBRE DE 2020



Tabla de contenido

1. INTRODUCCION

1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA 5

1.2 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA 6

2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA

2.1 NOMBRE DEL CARGO 16

2.2 ÁREA A LA QUE PERTENECE EL CARGO 16

2.3 FUNCIONES ASIGNADAS 17

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS 17

3.1 ACTIVIDAD ESPECÍFICA DEL ÁREA O DEPARTAMENTO 18

3.2 TAREAS QUE SE LE ENCOMENDARON EN CADA CASO 18

3.3 RELACIÓN DE LA TAREA CON SU FORMACIÓN COMO PROFESIONAL 20

4. METODOLOGÍA

4.1 Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica 21

Lista de gráficos

Gráficos 1 Logo de la empresa 7

Gráficos 2 Organigrama Inicial Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos 10

Gráficos 3 Organigrama modificado 30-05-2020 Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos 11

Gráficos 4 Mapa de procesos Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos 12

Lista Tablas

Tabla 1 Descripción de procedimientos Cartera 26

Tabla 2 Descripción de procedimientos Auxiliar administrativa 28



1. INTRODUCCIÓN

Durante el primer semestre del año, se lleva a cabo el desarrollo, de la práctica profesional en la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES AEROPUERTOS Y PUERTOS identificada con NIT 811-027-068- 1, entidad sin ánimo de lucro con la capacidad de ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representada judicial y extrajudicialmente, con sujeción a las disposiciones legales y a sus propios estatutos.

dicha práctica está orientada a la adaptación y articulación de actividades asignadas, esto con el objetivo, de aportar en todos los procesos de la organización de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera a la organización.

La práctica principalmente, es en el departamento de contabilidad, enfocada a la gestión de cartera (Crédito, cobranza, facturación y pago de asociados). En el transcurso de la práctica, se ha observado que la Cooperativa maneja muy buenas relaciones con sus asociados y clientes, manteniendo así, una cartera muy consolidada y de grandes proporciones financieramente. Aunque, es de destacar que se evidencian falencias respecto al área financiera en el manejo de ingreso de cuentas, por lo que esto retrasa, mucho los procesos que se manejan allí, ya que al ser una cooperativa de transporte todas las áreas deben de trabajar consecutivamente, es decir, mancomunadamente para darle continuidad al servicio.

La cooperativa cuenta con unos objetivos, que son, los que la han llevado a posicionarse en el mercado, esta se caracteriza por el cumplimiento y la oportuna entrega de los servicios solicitados por los asociados y clientes, esto logrado, mediante la seguridad y el monitoreo que se realiza en el recorrido de cada servicio, además la cooperativa cuenta con certificaciones de normatividad y legalidad que le permiten asegurar a sus clientes una carga segura.



1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

El objetivo principal de la Cooperativa de Transportadores Aeropuertos y puertos, es promover y ejecutar acciones que conlleven a mejorar el nivel de vida de los asociados y su grupo familiar, buscando las condiciones más adecuadas, económicas, sociales y culturales, a través de la prestación de servicios, en diferentes modalidades con calidad y oportuno cumplimiento de acuerdo a las necesidades del asociado. Este objeto tiene un alcance, el cual está reglamentado por procesos y servicios del transporte de carga, modalidad individual, colectivo urbano, especiales, mixto y multimodal en vehículos de los asociados, arrendados, o de terceros, cumpliendo las normas particulares, específicas y contractuales que regulan el tránsito y transporte de carga, y bienes y servicios dentro de las modalidades que a juicio del Consejo de Administración se deban prestar.

La cooperativa está afiliada y certificada por la organización BASC “Alianza empresarial para un comercio seguro”, con el firme propósito de prevenir el contrabando de las mercancías por flagelos como el narcotráfico, el terrorismo entre otros. La Cooperativa está comprometida con el cumplimiento mediante, *calidad, seguridad y mejoramiento continuo* de cada uno de los procesos, aumentando de esta manera, la solidez financiera, la confianza en los clientes, controlando los riesgos vinculados al negocio, cooperando con las autoridades nacionales y extranjeras y la alianza empresarial para un comercio seguro. La Cooperativa y sus directivas establecen dentro de sus políticas, el compromiso para fomentar el bienestar integral de sus trabajadores, aportando a su desarrollo y calidad de vida, esto mediante el desarrollo de actividades de prevención, que aporten a la salud y seguridad de las partes interesadas. Con la experiencia y el reconocimiento de la Cooperativa y el aporte de los Asociados han ido ingresando a ser parte de nuestros clientes empresas como Tennis S.A.S, Expofaro S.A.S, Magnum Logistics, DHL, entre otros. De igual manera, la cooperativa también maneja, relaciones mediante los servicios a terceros de “Transporte de licores” a la organización, Consorcio Antioqueño Del Oriente.

1.2 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

A continuación, se presentarán aspectos fundamentales de la Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos, esto, relacionado con su imagen corporativa

Nombre de la empresa

Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos “CTAP “

Gráficos 1 Logo de la empresa



Ubicación

Calle 20 #53-41 OF 301

Sede Medellín, Antioquia.

NIT: 811.027.068-1

ACTIVIDAD ECONÓMICA: Transporte de carga por carretera

CÓDIGO CIU 4923

“Es aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro en vehículos automotores a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad”

IMPORTANCIA DE LA EMPRESA DENTRO DEL SECTOR

La Cooperativa de Transportadores Aeropuertos y Puertos, es una organización, que está consolidada y posicionada en el mercado, cumpliendo de esta manera su objeto social y la normatividad ligada a este. Esta, hace parte del sector solidario teniendo como fin principal la cooperación mediante el trabajo en común.

Es fundamental, dentro del sector, debido a que genera empleo y sostenibilidad a sus socios, colaboradores y grupos familiares. La cooperativa ayuda a cumplir los objetivos a través de sus servicios a otras organizaciones facilitando su ciclo de producción y servicios, logrando de esta manera un fortalecimiento en el sector del transporte y en la economía del país. Además, la cooperativa proporciona educación y formación a los asociados, directivos y empleados, para que puedan contribuir de forma eficiente al desarrollo de la cooperativa.



BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos (*CTAP*), surge en el año 2001 por iniciativa de un grupo de transportadores quienes en su momento prestaban el servicio de transporte de carga de una manera informal desde el Aeropuerto José María Córdova en el Municipio de Rionegro a la ciudad de Medellín. Al crear la cooperativa buscaron contar con una entidad que los respaldara en su labor y tener una representación legal en el mercado.

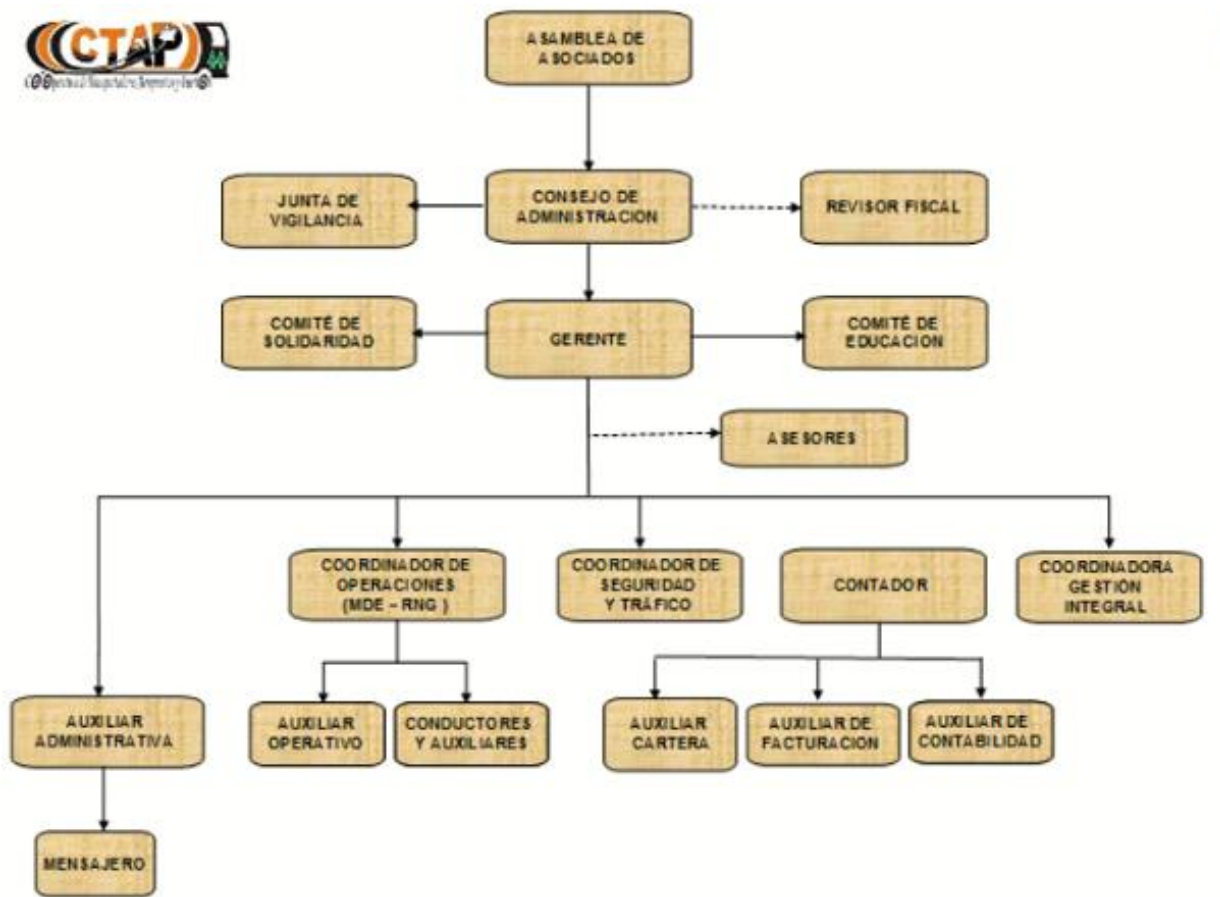
La Cooperativa CTAP tiene resolución de habilitación emitida por el Ministerio de Transporte desde el 22 de junio del año 2001, dicha habilitación permite operar a nivel nacional en la modalidad de transporte público terrestre automotor de carga. El personal administrativo se encuentra capacitado para la implementación técnica que se requiere; además cuenta con experiencia de sus asociados quienes en su gran mayoría han prestado este tipo de servicio con una trayectoria superior a 10 años. Esta, se destaca y es competitiva en el medio por sus tarifas y el cumplimiento, considerando este un valor agregado en el servicio que presta en la ciudad de Medellín zona urbana y su Área Metropolitana y también en su cubrimiento del territorio Antioqueño, desde el Urabá hasta el Magdalena Medio.

Sus asociados cuentan con una alta estimación en el medio por diferentes organizaciones a las que se les presta el servicio como es el caso de Leonisa S.A, Tennis, Agencia de Aduanas Mariano Roldan, Agencia de Aduanas Profesional, Agencia de Aduanas Aviatur, entre otras. Este servicio de transporte se presta principalmente desde la ciudad de Medellín al municipio de Rionegro, a las bodegas ubicadas en la terminal de cargue del Aeropuerto José María Córdova y/o Zona franca o viceversa; además la Cooperativa CTAP presta el servicio de transporte a otras ciudades del país gracias a la solidez de la Organización y a la satisfacción que frente a este tipo de servicio hoy registran los generadores de carga.



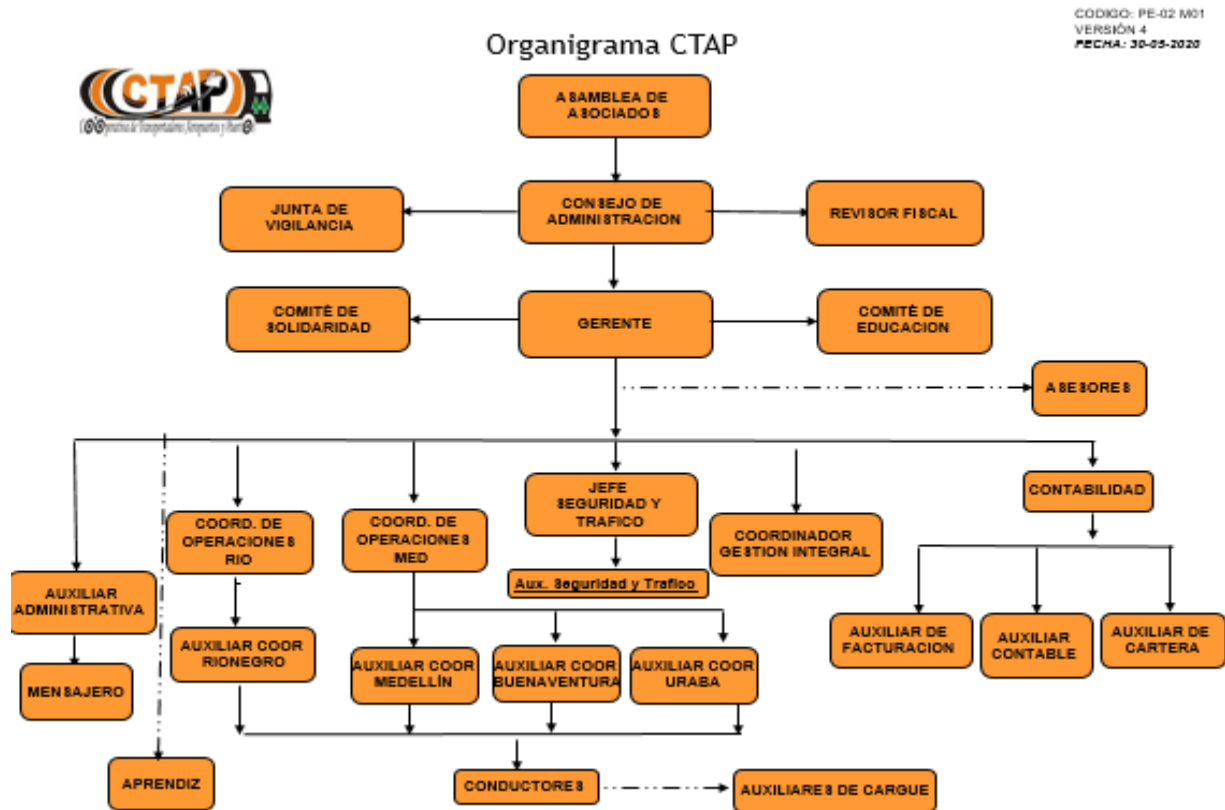
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Gráficos 2 Organigrama Inicial Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos



Fuente: Datos tomados de las fuentes virtuales de la Cooperativa de transportadores Aeropuertos y puertos (2020)

Gráficos Gráfico 3 Organigrama modificado 30-05-2020 Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos

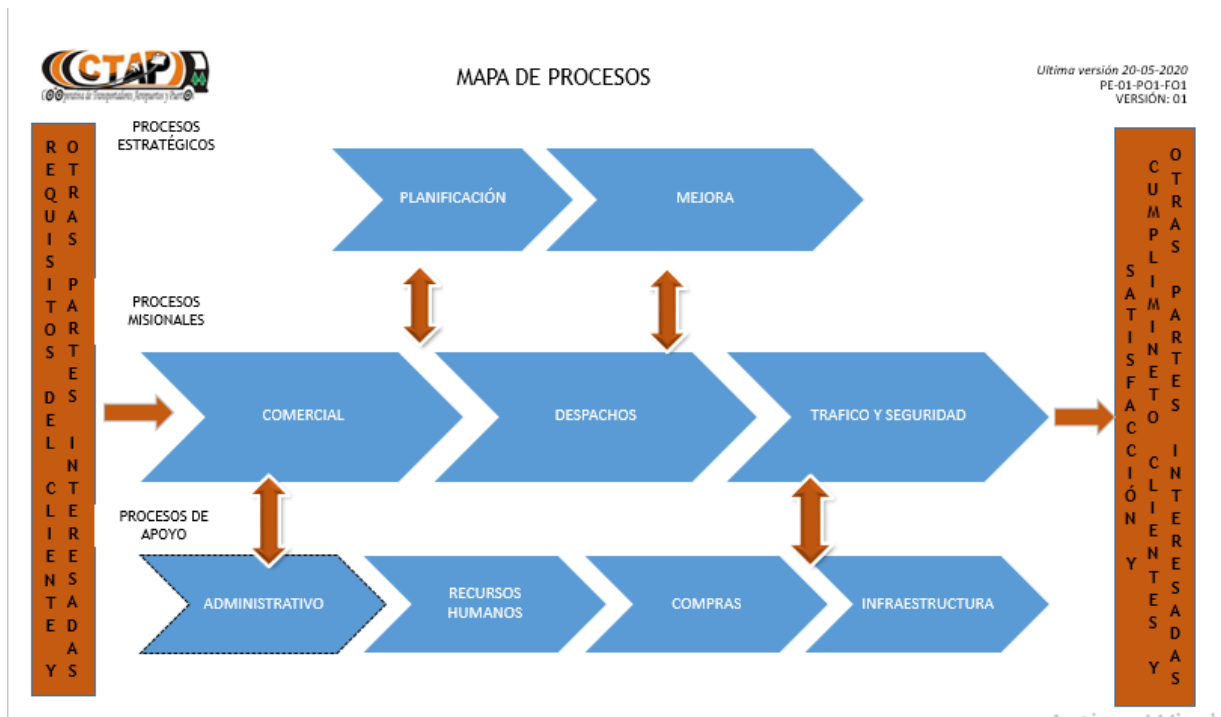


Fuente: Elaboración propia y mancomunada con el área de Sistemas de Gestión - Cooperativa de transportadores Aeropuertos y puertos (2020)

Modificaciones

- Se reestructura el organigrama cargo de Aprendiz, con su respectivo manual de funciones.
- Se reestructuran las funciones de los auxiliares de cargue como una línea STAFF.

Gráficos 4 Mapa de procesos Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos



Fuente: Datos tomados de las fuentes virtuales de la Cooperativa de transportadores Aeropuertos y puertos (2020)

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA

La misión y visión de la cooperativa, fueron reestructuradas, en el año 2019, por el área de Gestión de procesos, esto fue debido, al crecimiento que ha tenido CTAP, frente a la operación que se realiza de PUERTOS. La Cooperativa, logró con este cambio, la perfilación de objetivos y la imagen frente a los clientes, proveedores, asociados y otros, esto con el fin de un constante crecimiento y desarrollo de acuerdo a su visión corporativa.

Por políticas corporativas la misión y visión antiguas no pudieron ser anexadas a este trabajo.

MISIÓN

En la Cooperativa de Transportadores Aeropuertos y Puertos CTAP somos parte del sector solidario, operamos con personal idóneo, orientado a brindarles a nuestros clientes un servicio de transporte de carga terrestre con seguridad, calidad y cumplimiento; a precios competitivos, con tecnologías de vanguardia y un amplio parque automotor.

VISIÓN

En la Cooperativa de Transportadores Aeropuertos y Puertos CTAP estamos comprometidos con mantener un excelente servicio de transporte de carga terrestre, avanzar en el crecimiento de la organización solidaria y consolidarnos como una de las mejores alternativas de transporte de carga terrestre en Colombia.

VALORES CORPORATIVOS

- **Responsabilidad** Manejamos altos estándares de calidad en cada uno de nuestros procesos, garantizando de esta manera, que la organización no incurra en actividades ilícitas, relacionadas con el contrabando, narcotráfico y el terrorismo.
- **Cumplimiento:** Ofrecemos al cliente el vehículo adecuado para satisfacer su Necesidad en el tiempo y lugar establecido, el amplio parque automotor con que cuenta la Cooperativa y la extensa base de datos de terceros para la prestación del servicio, garantizan que el cliente satisfaga sus necesidades mediante el transporte de carga por carretera.

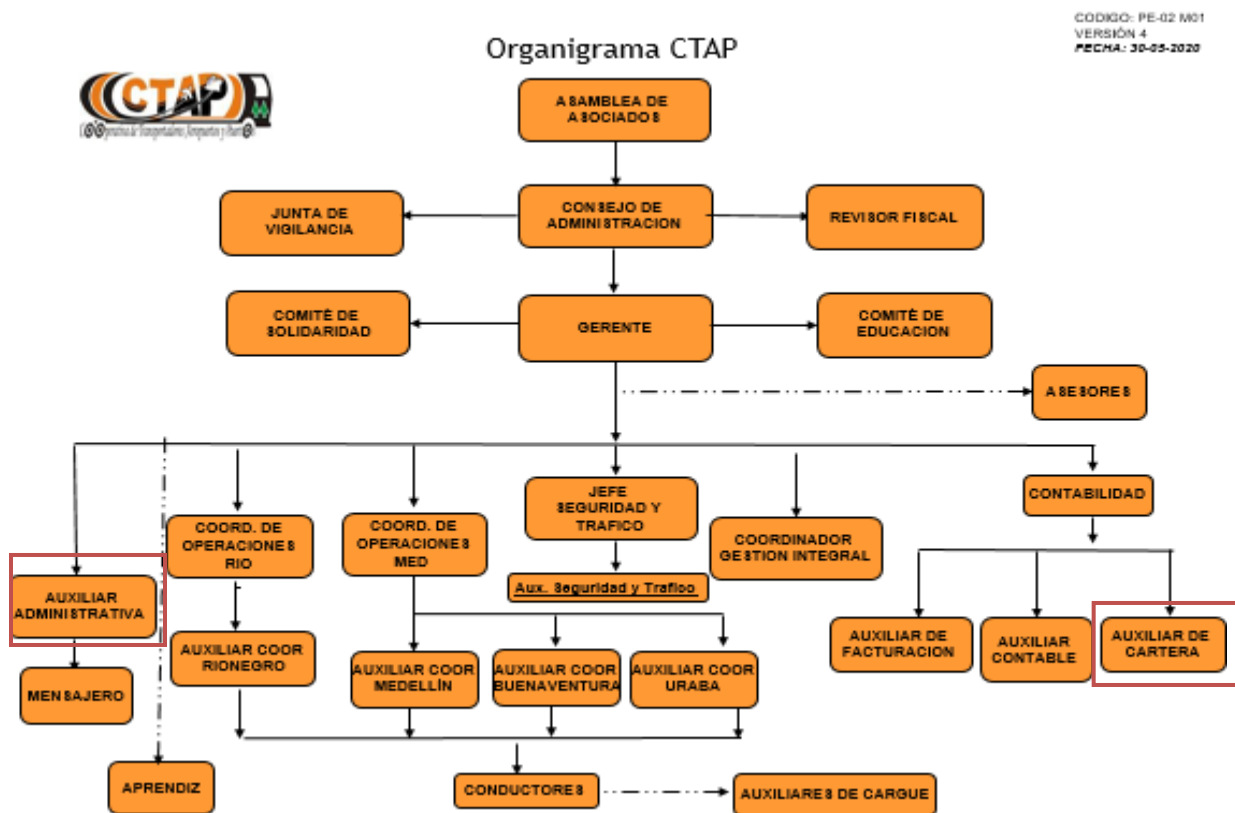


- **Respeto:** La autoayuda, la responsabilidad, la equidad y la solidaridad son pilares fundamentales, para el buen funcionamiento del equipo corporativo, por ende, la Cooperativa, busca que no solo los colaboradores se sientan identificados, sino también, asociados, clientes y partes interesadas.
- **Seguridad:** La Alianza Empresarial para un Comercio Seguro BASC y las alianzas con compañías aseguradoras garantizan, el buen manejo para atender la cobertura de las mercancías y el manejo adecuado de información.
- **Solidaridad** La unión de fuerzas, capacidades, habilidades y recursos llevan a todos los integrantes de la cooperativa a trabajar mancomunadamente, logrando de esta manera, que los beneficios se vean reflejados en cada uno de ellos
- **Transparencia:** La puntualidad y veracidad de la información suministrada con relación a la ubicación del vehículo y la trazabilidad del mismo, permite garantizar nuestro cumplimiento de la manera más clara e impecable en todos nuestros procesos.
- **Desarrollo sostenible** El mantenimiento constante de los vehículos y las capacitaciones al personal, permiten que la cooperativa contribuya a la disminución de gases y efectos que puedan contribuir al deterioro del medio ambiente.



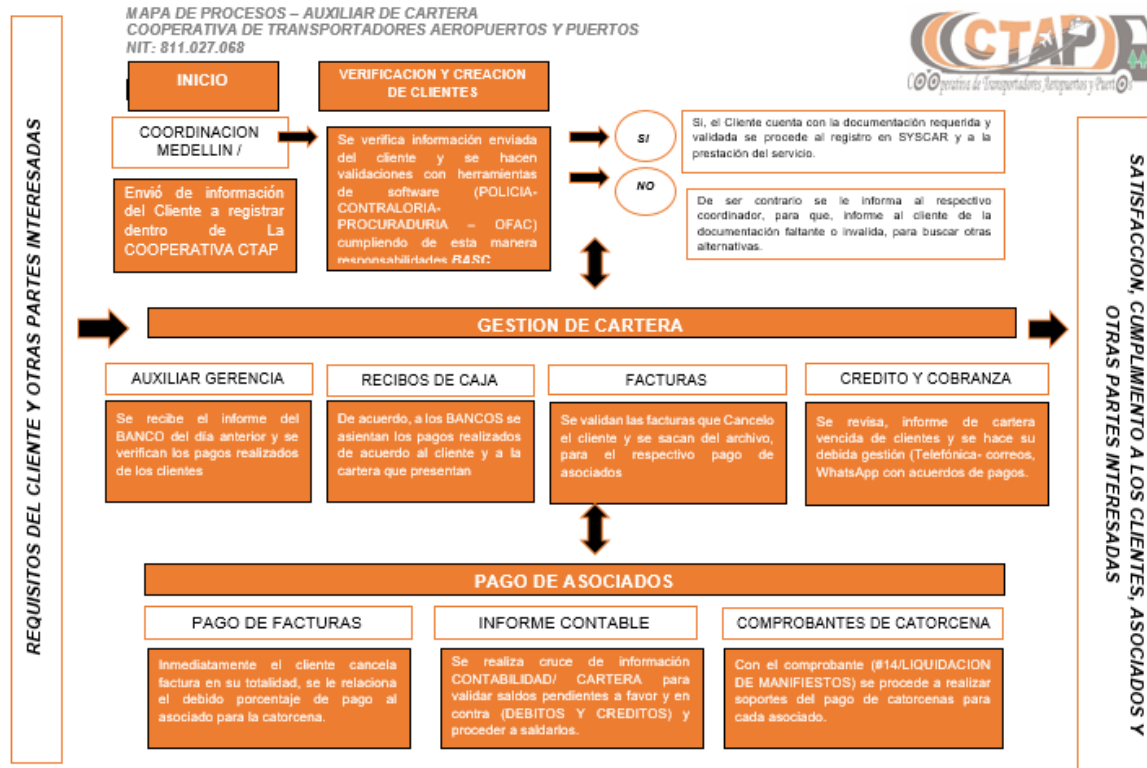
2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA

Gráficos 5 Ubicación del cargo, Área contabilidad, Auxiliar de Cartera.



FUENTE: Cooperativa de Transportadores Aeropuertos Puertos - (Se editó con la ubicación del cargo que se ha desempeñado como practicante) Auxiliar de Cartera- Auxiliar Administrativa (2020)

Gráficos 6 Mapa de procesos: Área de cartera



Fuente: Mapa de procesos – Auxiliar Cartera, elaboración propia. (2020)

2.1 NOMBRE DEL CARGO

Auxiliar de cartera

Auxiliar Administrativa

2.2 ÁREA A LA QUE PERTENECE EL CARGO

Contabilidad

Administrativa

Jefe Inmediato: Gerente – Aida Nury Vélez

2.3 FUNCIONES ASIGNADAS

Contabilidad

Ejecutar el proceso de recaudo de los servicios facturados y conciliar permanentemente los estados de cuentas de los clientes, solicitar la documentación tanto de los antiguos como nuevos clientes, logrando de esta manera, consolidar y mantener en el transcurso del tiempo relaciones sólidas que permitan generar alianzas estratégicas.

Auxiliar Administrativa

Proporcionar apoyo en el proceso administrativo de la Cooperativa mediante un adecuado control y seguimiento del archivo físico y virtual, facilitando así la atención e información oportuna a clientes internos, externos y proveedores.

3.DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS


Contabilidad

- Acatar y cumplir todas las normas, procedimientos, políticas y disposiciones establecidas en la empresa y relacionadas con sus funciones, incluyendo el cumplimiento de los sistemas de gestión.
- Informar a la Coordinadora de Gestión Integral hallazgos que impactan los Sistemas de Gestión.
- Participar en las actividades concernientes a situaciones de emergencia, como también en la identificación de peligros y aspectos ambientales dentro de su proceso.
- Reportar actos y condiciones inseguras en su área de trabajo.
- Elaborar mensualmente el informe sobre la gestión de la operación que requiere El Consejo de Administración de la Cooperativa.
- Generar, analizar y presentar mensualmente los indicadores de gestión asociados al proceso.

Auxiliar administrativa

- Elaborar las ACPM que se requieran por el normal funcionamiento de su proceso.
- Acatar y cumplir todas las normas, procedimientos, políticas y disposiciones establecidas en la empresa y relacionadas con sus funciones, incluyendo el cumplimiento de los SG.
- Informar a la Coordinadora de Gestión Integral hallazgos que impacten los SG.
- Participar en las actividades concernientes a situaciones de emergencia, como también en la identificación de peligros y aspectos ambientales dentro de su proceso.
- Reportar actos y condiciones inseguras en su área de trabajo.
- Elaborar mensualmente el informe sobre la gestión de la operación que requiere El Consejo de Administración de la Cooperativa.
- Generar, analizar y presentar mensualmente los indicadores de gestión asociados al proceso.

Coordinadora Sistemas de Gestión

- Analizar y diseñar los procesos y procedimientos de los diferentes procesos, así como su instrumentalización (*Manuales, instructivos, planillas, plantillas, protocolos*), cumpliendo los principios de eficacia y eficiencia.
 - Auditar y controlar los procesos y procedimientos de las diferentes áreas, con miras a optimizar la utilización de los recursos y activos disponibles.
 - Realizar auditorías tendientes al cumplimiento de criterios de habilitación y calidad en la prestación de servicios; socializar hallazgos y elaborar en conjunto con la administración de sede planes de mejora, verificar el cumplimiento oportuno de los mismos.
 - Coordinar, promover y participar en la formulación de planes y programas para el desarrollo y ejecución del sistema de gestión BASC de acuerdo con la normatividad vigente
 - Atender visitas de auditores externos, contribuir y facilitar lo que soliciten, velando siempre por el cumplimiento y buen desempeño.
- 

- Estar atenta al progreso e implementación del SG-SST (sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo).

3.1 ACTIVIDAD ESPECÍFICA DEL ÁREA O DEPARTAMENTO

Contabilidad

Planificar y fortalecer el área contable, mediante estrategias de recaudo y proyección de cartera, que logren mantener al día a los clientes con sus respectivos estados de cuenta, esto, mediante el seguimiento, análisis y observación de la situación financiera, de cada cliente, asociado.

Auxiliar Administrativa

Planificar y fortalecer el área administrativa y de compras, mediante estrategias que permitan un mejor desempeño al funcionamiento de la cooperativa, logrando de esta manera, una adecuada selección de personal y de proveedores, que estén alineados con los estatutos legales de la cooperativa.

Coordinadora Sistemas de Gestión

Planear, actualizar, dirigir, evaluar y hacer seguimiento al sistema de Gestión de la Cooperativa, con el fin de verificar el cumplimiento de las políticas corporativas, en materia de eficiencia, teniendo en cuenta el correcto desempeño de planes y programas e introducción de correctivos, para mantener el cumplimiento de la misión, de la visión y objetivos.

3.2 TAREAS QUE SE LE ENCOMENDARON EN CADA CASO

1. CARTERA

- 1.1 Recuperación de cartera por medio de llamadas telefónicas y correos electrónicos a los clientes.
- 1.2 Solicitar a los clientes soporte de los pagos donde relaciona las facturas canceladas.
- 1.3 Realizar conciliación bancaria de ingresos registrados en las cuentas bancarias de la Cooperativa.



- 1.4 Realizar acuerdos de pago con los clientes de acuerdo a la morosidad de la cartera presentada.
- 1.5 Descargar los pagos realizados por los clientes a través de la elaboración de los recibos de caja pertinentes.
- 1.6 Asignación del cupo y plazo de los clientes nuevos.
- 1.7 Elaborar referencias comerciales teniendo en cuenta el comportamiento del cliente durante el tiempo de la relación comercial.
- 1.8 Realizar solicitud de documentos a los clientes nuevos y habituales con el fin de cumplir los requisitos BASC.
- 1.9 Mantener carpetas de clientes nuevos y habituales actualizadas, realizar verificaciones de los clientes tanto datos de la empresa como representantes legales junta directiva y suplentes. en las diferentes bases de *datos (OFAC, RUES, CONTADURÍA, CONTRALORÍA, PROCURADURÍA, POLICÍA)* Tiene la potestad para habilitar o inhabilitar el cliente dependiendo el comportamiento en los pagos.

2. AUXILIAR ADMINISTRATIVA

- 2.1 Atender llamadas telefónicas y recepcionar los mensajes a quien corresponda.
- 2.2 Recibir, clasificar, registrar y remitir oportunamente la correspondencia y demás documentos de la Cooperativa.
- 2.3 Administrar el archivo de la Cooperativa de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidas, realizando un adecuado manejo de la documentación de la Empresa.
- 2.4 Programar y hacer seguimiento a la ruta establecida para el Mensajero, en cumplimiento de las diligencias de la empresa.
- 2.5 Controlar el ingreso y salida del personal que visita las instalaciones de la Cooperativa.
- 2.6 Controlar la caja menor, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.

2.7 Gestionar la compra y controlar la existencia de útiles, papelería, cafetería e implementos y demás suministros. Administrar el inventario de la dotación; como atender los requerimientos Asociados para suministro de la misma.

2.8. Realizar el proceso de vinculación de los proveedores, solicitando los documentos de acuerdo a los requisitos establecidos en el SISTEMA DE GESTIÓN. Actualizar las hojas de vida de los proveedores de manera periódica, dependiendo el tipo de riesgo del mismo, de acuerdo a los requisitos establecidos en el SISTEMA DE GESTIÓN.

2.9 Realizar el proceso de vinculación y desvinculación del personal; verificando la información suministrada (*CERTIFICADOS DE ESTUDIO, REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES, ETC.*), agendando la visita domiciliaria y la afiliación al Sistema de Seguridad Social.

3. BASC “BUSSINES ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE”

3.1 Cumplir las normas, políticas y objetivos de seguridad de manera activa y de acuerdo a todos los procesos del SGCS.

3.2 Reportar cualquier actividad sospechosa que sea detectada.

3.3 Realizar las evaluaciones de proveedores con criterio de seguridad cuando aplique, las visitas de seguridad a los proveedores y solicitar la documentación de conocimiento de proveedores.

3.4 Participar de las capacitaciones en seguridad y sensibilización de amenazas 4. Participar en las sensibilizaciones de alcohol y drogas 5. Mantener una adecuada disposición al momento de ser elegido para las aleatorias de las pruebas de confiabilidad.



3.3 RELACIÓN DE LA TAREA CON SU FORMACIÓN COMO PROFESIONAL CONTABILIDAD

El área de contabilidad, y especialmente la gestión de cartera, en relación con mi formación como profesional, me acercan a conocer cada día más la gestión de la organización frente a proveedores, asociados, clientes y terceros. El conocer implica las relaciones que se han manejado durante el funcionamiento de la CTAP. Tener un contacto directo con el cliente, nos permite evidenciar el nivel de satisfacción que presentan los clientes frente a los diferentes servicios que se les ofrece, además, cuáles son sus gustos, necesidades y preferencias frente a la organización.

Además, pertenecer al área contable, me permite tener un acercamiento a la realidad de su estabilidad financiera, evidenciando de esta manera, un aspecto fundamental en el momento de gestionar una organización y es verificar sus excedentes en beneficio a todos los integrantes de esta.

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

El área de administrativa, y especialmente la de gestión humana, en relación con mi formación como profesional, me acercan a conocer cada día más la gestión de la organización frente a la contratación de empleados proveedores, asociados, clientes y terceros. El conocer implica las relaciones que se han manejado durante el funcionamiento de la CTAP. Tener un contacto directo con el personal, me permite evidenciar el nivel de satisfacción y de adaptación frente a las actividades que desempeñan en la organización.

Además, pertenecer a esta área, donde tengo un manejo constante de personal en acompañamiento de la gerencia, me permite desarrollar habilidades como Liderazgo personal, Comunicación, Pensamiento estratégico y Gestión del cambio, todo esto orientado, al buen desarrollo de las actividades administrativas encargadas.



COORDINADOR INTEGRAL DE PROCESOS DE GESTIÓN

Pertenecer al área de Sistemas de gestión de la Cooperativa Ctap, lleva consigo, el conocer de principio a fin la operación de la empresa, con el objetivo de fortalecer todos los procesos mediante planes de acción que permita un desempeño óptimo de la operación, en esta área se me permite aplicar y adecuar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de una manera más profunda, práctica e independiente de cada área, en donde las decisiones que se apliquen a los procesos vayan en pro a los lineamientos legales que nos exijan como empresa de transporte, además, a mejorar e las buenas prácticas empresariales, mediante la relación de todos los procesos

4. METODOLOGÍA

4.1 Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica CARTERA

FUNCION	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
<p>(#) Número de cuentas</p>	<p>SYSCAR</p> <p>001 – Ingresos</p> <p>002- Cheques</p> <p>003- Facturas</p> <p>004- Causación Cxp</p> <p>005- Transferencia</p> <p>008- Ajuste contable</p> <p>009- Nota crédito</p> <p>0010- Nota debito</p> <p>0011- Causacion Nomina</p> <p>0012- Indirectos</p>	<p>SYSCAR</p>

	<p>0014- <i>Pago Cxp</i></p> <p>0015- <i>Anticipos clientes</i></p> <p>0017- <i>Causación manifiesto</i></p> <p>0018- <i>Pago con vales</i></p> <p>0020- <i>Nota cartera</i></p> <p>0021- <i>Nota debito Cxp</i></p> <p>0022- <i>Nota bancaria</i></p> <p>0030- <i>Caja menor</i></p>	
<i>Recibo de caja</i>	<p><i>SYSCAR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Contabilidad -Registro de movimiento contable - Comprobante (001-INGRESOS) - Número (#) de recibo de caja 	SYSCAR
<i>Informe de ingresos en el banco</i>	<p><i>SYSCAR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Contabilidad -Registro de movimiento contable -Consulta de documentos - Fecha (Desde- Hasta) -Detallado (Cuenta-referencia y tercero) -Selecciono los bancos - Actualizar -Exportar - Todos los comprobantes Ingresos 001 	SYSCAR- EXCEL



<i>Informes Contables</i>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contabilidad -Informes contables -Contables - Libros Auxiliares -Auxiliar por cuenta y tercero 	SYSCAR- EXCEL
<i>Estados de cuenta</i>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -ARC -Cartera clientes. - Consolidado (Todas las facturas vencidas cliente) -Cartera por edades. 	SYSCAR- EXCEL
<i>Listado de cartera</i>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cartera -Cartera por edades -Agencia (001- Medellín, 002 Rionegro) y clientes -Por fecha de vencimiento -Detallado 	SYSCAR- EXCEL
<i>Consultar e imprimir facturas</i>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cartera -Cartera por edades -Agencia y clientes -Por fecha de vencimiento -Detallado 	SYSCAR
<i>Control consecutivo de recibos</i>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Otros -Control -Contabilidad 	SYSCAR

	-Ingreso de comprobante (001)	
<i>Aplicación de descuentos y modificación de cuentas</i>	SYSCAR -Contabilidad -Registro de movimiento contable -Comprobante (001- ingresos) - Número de recibo de caja -Buscar cuenta (Modificar)	SYSCAR
<i>Cambiar fecha de trabajo</i>	SYSCAR -Otro -Cambiar agencia o periodo de trabajo -Modificar	SYSCAR
<i>Creación de clientes</i>	SYSCAR -Clientes -Registro de clientes - Agencia y cliente <i>(En este ÍTEM se debe de realizar verificación mediante RUT y cámara de comercio) con los documentos que se exigen para ser incorporado a la cooperativa</i>	SYSCAR
<i>Descontabilizar factura</i>	SYSCAR -Facturas - (#) de facturas - Descontabilizar	SYSCAR

<p><i>Manifiestos</i></p>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manifiestos -Informe de manifiestos -Informe varios -Desde (001 – Medellín) -Hasta (002- Rionegro) -Fecha (Mes – hasta la fecha) -Orden (Cliente) -Syscar- Exposuco 	<p>SYSCAR - EXCEL</p>
<p><i>Conductores, placas y carros</i></p>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Logística y seguridad -Conductores -Vehículos -ARC conductores 	<p>SYSCAR</p>
<p><i>Modificación de los comprobantes con saldos a favor</i></p>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contabilidad -Registro de movimiento contable - Edito # de cuenta (Saldos a favor. Cta. # 164802) -Editar NIT - Asentar observación 	<p>SYSCAR</p>
<p><i>Habilitar cupo de clientes</i></p>	<p>SYSCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clientes -Registro de clientes -Modificar - (\$) Valor de aumento 	<p>SYSCAR</p>



Tabla 1 Descripción de procedimientos Cartera

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

FUNCION	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
<i>Orden para hacer exámenes personales nuevo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando la persona pasa la entrevista personal, se remite a realizarse los exámenes médicos según profesigrama 	Portal www.laboravitalips.com Usuario: NIT 811027068 Ingreso –retiro –periódico
<i>Afiliación a ARL</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ingresa al empleado nuevo al ARL POSITIVA cuando tenga los resultados de los exámenes médicos y posterior a eso debe ser - aceptada por Gerencia 	Portal www.positivapaginaweb.com Datos/ Ingreso/ Retiro
<i>Afiliación a SURA</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Se afilian las personas que se encuentran ya 	SURA Transacciones Ingresos /Reingresos

	vinculadas con la entidad promotora de salud.	
<i>Cómo consultar los documentos legales de la cooperativa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>PUBLICO/ SECRETARIA/ DOCUMENTOS LEGALES.</i> - Documentos: - Cedula representante legal - Cedula Revisora Fiscal - Rut - Cámara comercio - Certificados (varios) - Pólizas - Certificación Bancaria - Licencias - Estados financieros - Extractos Bancarios - Industria y comercio - Referencias comerciales - Plan estratégico vial 	SISTEMA OPERATIVO
<i>Consecutivos CTAP</i>	<p><i>Paso a paso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Público - Secretaria - Consecutivos - Ctap 	SISTEMA OPERATIVO/DISCO DURO/PÚBLICO



	<p>- 2020</p> <p><i>Este proceso se hace para</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado Laboral - Autorizaciones - Envío de documentos R/L - Carta entrega de celular, SIM - Llamado de atención - Descargo - Carta de retiro - Cartas (varios) <p>Cada vez que requerimos un documento nuevo se debe cambiar el consecutivo.</p>	
--	--	--

Tabla 2 Descripción de procedimientos Auxiliar administrativa

COORDINADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN

FUNCION	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
<p>Poner en marcha y realizar seguimiento continuo a los procesos según las normas que apliquen y la política organizacional.</p>	<p>Acciones preventivas</p>	<p>Entes Certificados (BASC)</p>



Realizar auditorías preventivas a los procesos.	Correctivas y de Mejora, Análisis de riesgos y controles propuestos	Entes controladores (PESV, SIPLAFT) Ministerio de Trabajo (SST)
Intervenir en la organización y ante los clientes en los pasos concernientes a todos los problemas de no-calidad.		
Representar a la compañía en los procesos de calificación de los clientes.		

Tabla 3 Descripción de procedimientos Coordinador Integral de Sistemas de Gestión

6. Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa

En el desarrollo de la práctica empresarial, realizada en la Cooperativa “Ctap”, he desarrollado competencias que me llevan a estar más cerca de la misión de la universidad, *“Ser un profesional con conciencia crítica, ética y social; con el fin de contribuir al desarrollo integral de la sociedad.”*

El pertenecer a la Cooperativa y a todos sus procesos, desarrollaron competencias íntegras de trabajo en equipo y comunicación, que permiten el buen desarrollo de las labores diarias. Además, desarrollaron en sí, un nivel de adaptación muy eficiente, esto debido, a que en el proceso de práctica se conoció la operación de la cooperativa desde diferentes áreas permitiendo de esta manera, adquirir un conocimiento completo y productivo.

6.1 Aportes a la empresa

La continuidad y el mejoramiento de procesos, permitieron a la Cooperativa una continuidad en las áreas para el mejor funcionamiento de estas.

El Aporte y la aplicación de nuevos conocimientos adquiridos mediante capacitaciones otorgadas por la Cooperativa, frente a la normatividad y estándares para las empresas de transporte tanto en el ámbito administrativo como operacional.



Al ser una Cooperativa, me permitió aplicar todos los conocimientos adquiridos en la carrera universitaria, esto debido, a que al hacer la universidad un énfasis primordial en economía solidaria, podía darles continuidad a las bases, mediante el trabajo mancomunado reconstruyendo a su vez una sociedad como un modelo de desarrollo sostenible.

6.2 Logros

El Conocimiento que me ha permitido adquirir la Cooperativa Ctap y sus directivos, en esta etapa electiva ha sido el logro más significativo, pues adaptarse en tan poco tiempo a diferentes áreas que representan un nivel de responsabilidad exigente dentro de esta, es muy gratificante. En el transcurso del año, presenté la auditoría BASC “Comercio Seguro”, como líder en el área de Gestión y talento humano, en la cual obtuve un resultado muy favorable que permitió, en continuidad con las demás áreas, la certificación hasta el año 2021.

Actualmente, estoy desempeñando un cargo administrativo de mucha responsabilidad, como Coordinadora de Sistemas de Gestión. Este, ha sido uno de los logros, que más gratificante ha hecho de mi presencia en la Cooperativa, pues llegar hasta acá, ha implicado conocer todos los otros procesos que permiten que la cooperativa siga consolidándose como la mejor opción para transporte de carga por Carretera.

El acompañamiento que me ha dado cada uno de las directrices, ha llevado a que los procesos de la cooperativa se desempeñen de una manera más eficiente, logrando así, que los líderes de proceso sientan el acompañamiento de nosotros, los coordinadores para mejorar y fortalecer la operación cada día más.

6.3 Dificultades

La situación frente a la pandemia del Covid-19 no dejó de ser un impacto fuerte, que en sus inicios afectó la operación de la Cooperativa y a su vez a sus colaboradores, aunque se contaba con planes



de contingencia, fue una situación que en su origen no estaba prevista, por lo cual, no fue fácil de controlar y que paro de una u otra manera la eficiencia de la operación. Al ser su actividad principal el servicio de carga terrestre, que otras empresas disminuyeran su actividad nos afectaba directamente. En ese momento, me encontraba desempeñando en el área de cartera y realizar la gestión de esta, era muy complejo puesto que fue una situación que afectó todos los sectores económicos.

Sin embargo, la Cooperativa ha logrado mantener su operación incluso aun en la contingencia, viéndose esto reflejado, en las auditorías que se realizan en los procesos, donde se evidencia un buen desempeño de todas las áreas en general.

6.4 Conclusiones

La Cooperativa de transportadores aeropuertos y puertos, brinda la oportunidad a sus practicantes, de aplicar y adquirir nuevos conocimientos mediante la práctica, logrando complementar la formación de la universidad mediante una cadena de valor que ayuda al estudiante a forjar habilidades y destrezas para un mundo laboral.

Dentro de esta, resaltó, los principales valores corporativos que deben de tenerse en cualquier organización, la transparencia en sus actividades, el respeto tanto a sus integrantes como a los clientes, terceros y demás. El crecimiento que la Cooperativa tiene con su operación, lleva a estar un paso más adelante en la vanguardia frente a las legislaciones y normas que les aplica. Como practicante de la cooperativa en esta etapa de finalización, puedo decir, que me siento orgullosa e identificada del aprendizaje que aquí adquirí, del apoyo y de la oportunidad que me brindó esta, mediante a responsabilidades, capacitaciones, y demás, que permitieran desarrollar en mí, competencias del ser y hacer. Por la confianza entregada, mediante la presentación de auditorías frente a los entes reguladores, siendo este el resultado de un proceso exitoso.

Por lo tanto, los conocimientos adquiridos y puestos en práctica, fueron muestra, del acompañamiento que cada integrante de esta aportó, para mi formación.

En mi experiencia personal, como practicante recomiendo la cooperativa, a cualquier estudiante que desee ir más allá de lo que la práctica exige, poner en juego habilidades que lleven a superarse y a mejorar los procesos.



6.6 Recomendaciones

- Implementación de Manual de funciones para todas las áreas, pues se tiene establecido dentro del procedimiento, pero no todos los cargos tienen desarrollado este manual, lo considero fundamental, porque todas las áreas van articuladas y debe de tenerse un plan de contingencia, en caso tal de que sea necesario su uso. Esto beneficia directamente, para que, la operación no llegue a verse afectada.
- Darle continuidad al sistema de Seguridad y salud en el trabajo en donde se adopten las medidas suficientes para evitar, o minimizar, los riesgos en el trabajo y promocionar la salud entre los trabajadores. La Cooperativa, tiene un sistema de gestión muy bien adecuado a su operación, complementar este, mediante la implementación de SG-SST, genera un proceso más estandarizado cumpliendo con la normatividad legal, como también, con la estructuración de la acción conjunta entre el empleador y los colaboradores.

Bibliografías

Plataforma Digital, Cooperativa de Transportadores aeropuertos y puertos “CTAP” Calle 20 #53-41 Oficina 301, Uso exclusivo para desarrollo de Prácticas Universitarias. (Año 2020)

Elaborado por Jennifer Montes Chavarría - octubre 2020

