

TRABAJO DE PRÁCTICA

ANDERSON STIBEN CALLEJA LONDOÑO

LAURA ALEJANDRA RESTREPO USUGA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES**

MEDELLÍN, ANTIOQUIA

2023 - 02

Trabajo de práctica

1. Antecedentes

ICOLTRANS S.A.S BIC, es una empresa de logística colombiana, nace en 1979 como empresa de carga masiva, en 1980 se empieza a realizar transporte semimasivo de Johnson & Johnson. Abre sus puertas a la operación logística desde 1991, con servicios de almacenamiento, administración de inventarios, transporte masivo y reparto de mercancías, en las diferentes ciudades a nivel nacional. Actualmente, cuenta con una planta de 1.500 empleados.

Ahora bien, es una empresa dedicada al manejo logístico y al almacenamiento de mercancía, logística inversa, maquila y administración de procesos POP; adicionalmente y como apoyo a lo anterior, el transporte terrestre de mercancías en todo el territorio colombiano. Desde que se iniciaron operaciones, la filosofía de la compañía ha sido la de actuar siempre de acuerdo con las normas legales y comerciales, lo que les ha permitido ser identificados como una organización profesional de alta confiabilidad en el mercado. En los últimos años, los clientes han confiado en sus actividades propias de la operación logística. Se ha manejado desde partes electrónicas, materias primas y productos terminados, hasta almacenamiento, impresión de documentos y servicio al cliente.

Además, la empresa cuenta con un equipo de trabajo de personas capacitadas a prestar un servicio personalizado a los clientes, quienes apoyados en el sistema de operaciones logísticas SIGELO, están en capacidad de suministrarles información sobre el estado de sus mercancías en cada momento, bien sea que estas estén en carretera, plataforma, o entrega. Así mismo, de monitorear todos los procesos de entrega, desde el origen de sus

mercancías hasta su destinatario final, lo que permite identificar novedades que se puedan presentar en el camino, para informar a los clientes a tiempo y así poder plantear soluciones que minimicen el impacto negativo de una entrega a destiempo. Acompañan a todos los conductores, directos e indirectos en el proceso de la entrega, apoyados en herramientas de comunicación (Teléfono Celular), teniendo de primera mano cualquier novedad que se pudiera presentar para darle solución o reporte directo al cliente.

Fuente: Página web de Icoltrans <https://www.icoltrans.com.co/inicio/nosotros/>

2. Empresa Objeto de la Práctica

ICOLTRANS S.A.S BIC, es una empresa de logística colombiana la cual fue fundada en el año 1979 como empresa de carga masiva, en 1980 se empieza a realizar Transporte Semimasivo de Johnson & Johnson.

En el año 1991, empieza a desarrollar operaciones logísticas, con servicios de Almacenamiento, Administración de Inventarios, Transporte Masivo y Reparto de Mercancías, en las diferentes poblaciones destinatarias a nivel nacional.

En el Siglo XXI han integrado Tecnología a su operación, implementando Sistemas de Gestión de Posicionamiento Geográfico, GPS, Sistemas de Control de Almacenamiento Inteligente WMS, Intercambio de Documentos Electrónicos EDI, y Sistema Tracking de control de su operación SIGELO, etc.

2.1. Objeto Social

Brindar servicios integrales a la medida de nuestros clientes en todo el territorio colombiano. Con operaciones logísticas, almacenamiento y transporte terrestre

de mercancías; prestando un excelente servicio que cumple con los estándares de calidad del mercado y nuestros aliados.

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

- Compromiso
- Honestidad
- Responsabilidad social
- Lealtad
- Competitividad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Ética
- Calidad
- Constancia
- Máxima calidad
- Adaptabilidad

- Autocrítica

2.5 Objetivos Estratégicos

- Solucionar al cliente interno o externo cualquier inquietud, solicitud o reclamo, ya sea personal o telefónicamente.
- Diligenciar, recibir o archivar la documentación del área cuando se requiera.
- Participar en las actividades de los procesos y procedimientos de los sistemas de calidad que le correspondan.
- Reportar diariamente, en los sistemas de información y gestión de inventario, las novedades presentadas en la operación de reparto.

2.6 Rol Comercial

Apoyo en la construcción de itinerarios, seguimiento de pedidos, resolución de problemas, solicitud de citas, reporte de novedades, mantenimiento de una base de datos actualizada y atención al cliente y a la comunidad empresarial.

3. Agencia Objeto de la Práctica

Industria Colombiana de Logística y transporte S.A.S BIC



Fuente: www.icoltrans.com.co

3.1 Cargo Desempeñado

Aprendiz de Servicio Al Cliente Medellin

3.2 Perfil del Cargo

El practicante, estudiante de negocios internacionales, dará un apoyo al area de servicio al cliente, en las siguientes actividades:

- Consolidación de itinerarios
- Solicitud de citas
- Reporte en mayes
- Generación de devoluciones (Logística inversa)
- Apoyar al jefe de bodega con marcación de facturas
- Revisión cajones en la colmena (Seguimiento a facturas)

3.3 Objetivo del Cargo

- Apoyar la función administrativa, operativa y de servicio hacia la viabilidad de la empresa, conforme a la política de calidad establecida.
- Garantizar una comunicación e información adecuada con el cliente y la organización acerca de la operación en curso.

3.4 Funciones a Realizar (revise si la organización tiene creado el cargo y pregunte por el manual de funciones del aprendiz)

FUNCIONES EPSAC	
Fijas	De apoyo
Consolidar y revisar citas éxito	Reporte en mayes
Cruzar Itinerario con Logon	Temas documentales
Revisar cajones colmena	Generar devoluciones
Solicitar citas	
Consolidar Itinerario	
Apoyar al jefe de bodega con marcación y organización	
Validación en la tarde con cumplidos de lo que no esté reportado	

3.5 Relación con otros Cargos (preséntalo en el organigrama de la compañía)

Orden jerárquico

1. Director almacén y logística (regionales tipo A y B)
2. Administrador de agencia (regionales tipo C)
3. Director de ejecutivos de cuenta (nivel nacional)
4. Ejecutivos de cuenta (senior y junior)
5. Jefes de bodega
6. Aprendiz de servicio al cliente

Relaciones internas permanentes

- Coordinador de logística
- Asistente de inventarios
- Auxiliar de inventarios
- Jefe de bodega
- Coordinador de bodega
- Auxiliar de bodega
- Ejecutivos de cuenta junior y senior
- Administrador regional

- Despachos y cumplidos
- Logística inversa
- Conductores
- Personal de seguridad

Relaciones externas permanentes

- Clientes
- Destinatarios
- Conductores
- Jefes de bodega

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

- Computador portatil
- Celular corporativo
- Impresora/ Fotocopiadora

3.8 Condiciones de Trabajo

- **Horario laboral:** Lunes a viernes, dos turnos 6am - 2pm; 12pm - 8pm y sábados 7am - 11am; 11am - 3pm
- **Ambiente de trabajo:** Las oficinas están climatizadas y con buena iluminación, creando un ambiente cómodo para los empleados.
- **Mobiliario y equipo:** Las oficinas están equipadas con escritorios, sillas, computadores, teléfonos y otros dispositivos necesarios para realizar las actividades asignadas.
- **Espacio de trabajo:** Los empleados trabajan en un espacio abierto compartido.
- **Descansos:** Turno de la mañana, desayuno: 9 am - 9:15 am, almuerzo: 12 pm - 1 pm; Turno de la tarde, almuerzo: 3 pm - 4 pm

3.9 Entrenamiento (indica el tiempo, las personas que te capacitan y temas específicos)

Entrenamiento Herramientas	Ejecutivo encargado	Fecha
Sap Logon	Heidy	5/06/2023 15:00
Sap EM	Heidy	5/06/2023 15:00
Sap TM Crear SO	Valentina	5/06/2023 15:30
Mayes Causales-unidad de medida-a quin reporta	Valentina	5/06/2023 15:30
Docuware	Lina	6/05/2023 14:00
Programación en línea	Lina	6/05/2023 14:00
Citas Éxito	Sandra	6/05/2023 15:00
Consolidación itinerario (marcar)	Sandra	6/05/2023 15:00

Particularidades	
Heidy	8/06/2023 10:00
Lina	10/05/2023 10:00
Valentina	8/06/2023 15:00
Camilo	7/06/2023 14:00
Mauricio	7/06/2023 9:00
Andres	9/05/2023 14:00
Sandra	9/05/2023 16:00

3.10 Competencias (habilidades y destrezas que debes certificar para iniciar sus funciones)

Requisitos académicos

Básicos: Tecnólogo en áreas administrativas o afines

Deseables: Profesional en áreas administrativas o afines

Nota: En caso de no cumplir con la educación básica requerida, homologa por experiencia en cargos afines de 2 años, para el personal ya vinculado

Conocimientos previos

- Atención al cliente

- Manejo de herramientas ofimáticas
- Conocimiento sobre buenas prácticas de almacenamiento y transporte

3.11 Responsabilidades (las actividades fundamentales que debes tener catalogadas como primordiales, porque la no realización puede afectar el desempeño de la organización)

FUNCIONES EPSAC	
Fijas	De apoyo
Consolidar y revisar citas éxito	Reporte en mayes
Cruzar Itinerario con Logon	Temas documentales
Revisar cajones colmena	Generar devoluciones
Solicitar citas	
Consolidar Itinerario	
Apoyar al jefe de bodega con marcación y organización	
Validación en la tarde con cumplidos de lo que no esté reportado	

3.12 Deberes (las demás actividades complementarias)

- Dar orientación a los clientes internos y externos cuando así lo requieran ellos y la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento de los documentos e información que le corresponde tanto para clientes internos como externos.
- Diligenciar los formatos necesarios para el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos, según los requerimientos de su área.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos operativos a cargo
- Conocer y dar cumplimiento a las políticas empresariales y los lineamientos de los sistemas de gestión aplicables a su cargo.

3.13 Riesgos del Cargo (ante sanciones, aprehensiones, etc.)

- Incumplimiento de citas éxito

- Errores en la consolidación de itinerarios
- Inconsistencias en reporte de novedades
- Problemas de comunicación con ejecutivos de cuenta y el cliente final

4. Características de la práctica

4.1 Justificación

La práctica profesional le permite a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de su formación académica en un entorno laboral real. A través de las prácticas profesionales, los estudiantes tienen la oportunidad de adquirir experiencia práctica en su campo de estudio, desarrollar habilidades y competencias profesionales, familiarizarse con la cultura organizacional, las dinámicas de trabajo y los procesos empresariales, fortalecer su formación académica y adquirir experiencia laboral. Además, durante las prácticas profesionales, los estudiantes tienen la oportunidad de establecer conexiones que pueden ser valiosas para futuras oportunidades laborales, como referencias, recomendaciones o incluso ofertas de empleo.

4.2 Objetivo General

Aplicar y consolidar los conocimientos teóricos en un entorno laboral, desarrollando habilidades que permitan contribuir a la organización y al aprendizaje del estudiante.

4.3 Objetivos Específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación y trabajo en equipo al colaborar con diferentes departamentos dentro de la organización.
- Adquirir conocimientos en herramientas y software de gestión usados en la empresa.
- Desarrollar una comprensión más profunda de la cultura organizacional y valores de la empresa, contribuyendo de manera activa y positiva en el entorno laboral

5. Informe Ejecutivo

El siguiente informe describe los procesos y logros que se pretenden desarrollar y alcanzar durante la ejecución de las prácticas profesionales en ICOLTRANS S.A.S BIC, durante un periodo de 6 meses, que comprende desde el 02 de junio hasta el 01 de diciembre del 2023.

Además, se brindarán críticas constructivas, basadas en las experiencias vividas y las funciones desempeñadas durante la estancia de los practicantes en cohesión con los conocimientos previamente adquiridos en la academia, que aporten positivamente al funcionamiento eficiente y al mejoramiento constante de la compañía, y al mismo tiempo, les permitan crear estrategias para aumentar su competitividad y posicionamiento a nivel nacional e internacional.

6. Aportes a mi Formación Personal

Las prácticas profesionales le permiten a los estudiantes adquirir experiencia práctica en el campo de la logística y el transporte, les brinda la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la formación académica a situaciones reales de trabajo.

La exposición constante al trabajo bajo presión que caracteriza la industria del transporte, y más en una empresa tan grande y con tanta trayectoria como Icoltrans, estimula el control emocional, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

La interacción constante con profesionales del sector, además del aprendizaje, permite la creación de nuevas conexiones sociales, las cuales pueden resultar de gran utilidad en actividades futuras relacionadas con la logística y el transporte, e incluso significar nuevas oportunidades laborales.

7. Aportes a mi Formación Profesional

- Experiencia práctica
- Conocimiento y familiarización con la industria logística
- Aprendizaje de terminología utilizada en operaciones de transporte
- Gestión de inventarios y almacenamiento
- Gestión adecuada de novedades en transporte
- Desarrollo de habilidades técnicas
- Planificación de rutas de transporte
- Networking

- Cross Docking
- Seguridad industrial y bienestar organizacional
- Gestión de recursos

8. Conclusiones

La realización de las prácticas ofrece una valiosa experiencia en el mundo laboral, permitiendo aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera al ámbito laboral.

También, se destaca la importancia de la comunicación efectiva y la coordinación de entre las diferentes áreas y proveedores para así garantizar el flujo continuo de las mercancías transportadas.

Además, las prácticas evidenciaron cómo la empresa enfrenta los desafíos que se presentan y en cuán importante es ser flexible a la hora de tomar decisiones.

9. Recomendaciones

- Implementar nuevos sistemas de información y herramientas tecnológicas en el proceso de crossdocking.
- Realizar reparaciones y adecuaciones locativas que estén de acuerdo con las necesidades de los colaboradores.
- Optimizar el funcionamiento de los diferentes sistemas de gestión de información utilizados por la compañía.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Objetivo general

Mejorar la eficiencia de los procesos logísticos de la empresa, para aumentar el éxito en los procesos, optimizando los recursos de los cuales dispone la compañía.

Objetivo específicos

- Implementar un sistema de control de inventario eficiente, que permita reducir los niveles de stock excesivos.
- Mejorar la planificación y la programación de rutas, que permita optimizar la distribución de la mercancía, reducir tiempos de entrega y minimizar los costos de transporte.
- Mejorar las tecnologías de seguimiento por GPS y la trazabilidad de productos para mejorar la visibilidad de las entregas.

Introducción

Icoltrans, es una empresa con gran presencia en la industria logística colombiana, funcionando desde el año 1979. Prestando el servicio de transporte de partes electrónicas, materias primas y productos terminados, hasta el almacenamiento, impresión de documentos y servicio al cliente. Diversas marcas como Nestlé, Unilever, P & G, han confiado en la compañía para que ésta realice las distribuciones de sus productos.

Justificación

La implementación de un plan de mejoramiento en la compañía es una necesidad organizacional de carácter prioritario, ya que con su ejecución se espera identificar y abordar las falencias en el ámbito operativo y administrativo de la empresa. Este plan busca estimular la asertividad de la atención al cliente, resaltar la importancia de la implementación de sistemas de control de calidad, al igual que garantizar el éxito de los servicios logísticos ofrecidos por la empresa a corto, mediano y largo plazo.

El capital humano es la parte más importante de esta empresa, por lo que, a través de las recomendaciones aquí planteadas, se espera incentivar la capacitación y acompañamiento constante para con sus colaboradores, con el propósito de mejorar el desempeño, aumentar la productividad, reducir errores y accidentes, retener talento, lograr un crecimiento sostenible y mantenerse a la vanguardia de su industria

Problemática

Como practicantes del área de servicio al cliente, encontramos que en la cadena de procesos que maneja la empresa, se presentan una serie de falencias, las cuales no son propiamente del área de servicio al cliente sino de las demás áreas que hacen parte de dicha cadena, cometen errores que

alteran el correcto funcionamiento de los procesos logísticos y documentales que maneja la compañía.

Por ejemplo, regularmente se presentan demoras al momento de despachar la mercancía que va para reparto, ocasionando, en muchos de los casos, que algunas de las citas pactadas no se puedan cumplir o tengan retrasos en la entrega, afectando no solo el desempeño normal de actividades de la empresa, sino también su imagen para con las empresas aliadas.

Ahora bien, ¿Cómo podemos mejorar la eficiencia en la gestión de las entregas en la compañía?

Estrategias de mejora implementando cuadros o gráficos

Para dar solución al problema, hay que enfocarse en dos áreas clave para su mejora; la reducción de los tiempos de entrega y la optimización en la gestión del inventario. Al abordar estas dos áreas, la empresa podría mejorar su eficiencia operativa y así brindar un mejor servicio a sus clientes.

Estrategias

- **Mejora en los procesos de recepción de los productos.**

Mejorar los procesos de recepción de mercancía es fundamental para optimizar la eficiencia de la cadena de suministro.

Automatizar la recepción, implementando sistemas de escaneo de códigos de barras, para agilizar la entrada y salida de las mercancías; es importante mencionar que dicha estrategia ya está empezando a ser implementada por la empresa, a través de la denominada “radiofrecuencia”.

- **Capacitación de personal**

A través de jornadas de capacitación periódicas, se puede instruir al personal en cómo hacer una adecuada recepción y despacho de mercancía, permitiendo a través de estas que los empleados puedan familiarizarse con los nuevos procesos que está implementando la compañía, y al mismo tiempo puedan mejorar sus habilidades y fortalecer los conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus tareas.

- **Optimización de los procesos operativos con enfoque sostenible**

A pesar de que la mayor parte del papel utilizado por la empresa diariamente está certificado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia o es reutilizado por los colaboradores, es claro que se puede disminuir el volumen de desperdicios.

- **Renovar la maquinaria utilizada en la empresa**

En la empresa, o al menos en la plataforma Medellín, es común ver maquinaria obsoleta o en decadencia siendo utilizada para el cargue, descargue y transporte de las diferentes mercancías, e incluso para el control de acceso del personal corporativo.

Recomendaciones

Se recomienda trabajar arduamente en la asertividad comunicativa interna de la empresa, en la verificación de la calidad del servicio prestado por cada uno de los colaboradores, en la capacitación constante del recurso humano en cuanto al manejo de nuevas tecnologías y procesos, así como la implementación de políticas de motivación y reconocimiento,

Asimismo, y resaltando el compromiso ambiental de ICOLTRANS S.A.S BIC, se recomienda destinar recursos a la renovación y optimización de rutas de transporte y a la adopción de vehículos más eficientes, considerar la implementación de sistemas eléctricos alimentados por fuentes de energía renovables en los diferentes centros de distribución a nivel nacional y la implementación tecnologías y herramientas de vanguardia en el proceso de Cross Docking.

Además, se le recomienda a la empresa, implementar jornadas de capacitación a sus empleados, en donde estos puedan desarrollar habilidades que les permitan ejecutar sus actividades de manera más ágil y rápida, contribuyendo así a la mejora de cada uno de los procesos de la empresa.

Conclusiones

- El análisis detallado de los procesos logísticos de ICOLTRANS reveló diversas falencias, especialmente en la gestión de inventario, la

planificación de rutas y la trazabilidad de productos, lo que impacta directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

- La introducción de tecnologías como el escaneo de códigos de barras y la radiofrecuencia demuestra la disposición de ICOLTRANS para adoptar soluciones modernas y eficientes. La automatización en la recepción de mercancía es clave para agilizar los procesos y reducir posibles errores.
- Se destaca el reconocimiento del capital humano como un activo fundamental. La capacitación continua y el fomento de habilidades y conocimientos entre los empleados son estrategias clave para mejorar el desempeño y garantizar un crecimiento sostenible.