

PLAN DE MEJORA PRÁCTICAS PROFESIONALES COORDINADORA MERCANTÍL



KAREN JULIANA ARBELAEZ AVILA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2025

PLAN DE MEJORA PRÁCTICAS PROFESIONALES COORDINADORA MERCANTIL

KAREN JULIANA ARBELAEZ AVILA

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Magister in Business Administration

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P

Rector Seccional Villavicencio

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Juan Felipe GONZÁLEZ DÍAZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Dedico este Trabajo de Grado a Dios,
por obrar cada día, ser mi luz y camino en este sendero
de conocimiento y aprendizaje.

A mi mamá, pilar incondicional en
todas mis metas,
por sus esfuerzos y arduo trabajo.

A mi hermana, por apoyarme a lo largo de este
caminar.

A mí
por ser esforzada y nunca rendirse.

Y a todas las personas que creen en mí y me han
brindado su apoyo.

A mis estimados docentes que a lo largo de este
proceso de formación me brindaron todo su
apoyo, comprensión, tiempo y sus valiosos
conocimientos, para hacer de mí una
profesional integral, humanista y
consagrada a mi vocación.

Contenido

	Pág.
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Objetivos	12
1.1. Objetivo General.....	12
1.2. Objetivos específicos	12
2. Justificación.....	13
3. Marco Teórico	14
3.1. Plan de trabajo.....	14
4. Descripción del organigrama.....	15
4.1. Interpretación de la estructura.....	15
5. Metodología.....	16
5.1. Departamento en el que se desarrolla la práctica:.....	16
6. Diagnóstico de análisis DOFA	17
6.1. Matriz DOFA del plan de mejora	17
6.2. Matriz CAME del plan de mejora.....	18
6.3. Planteamiento del plan de mejora / Justificación de enfoque	18
7. Contexto Organizacional.....	20
7.1. Aspectos generales.....	20
7.1.1. Misión	20
7.1.2. Visión.....	20
7.1.3. Cultura.....	20
7.1.4. Ubicación Geográfica Coordinadora Mercantil.....	21
8. Plan de Trabajo.....	22
9. Análisis y Resultados	23
9.1. Introducción	23
9.2. Objetivo general de la práctica	23

9.3. Objetivos específicos de la práctica.....	23
10. Impactos y Limitaciones.....	24
10.1. Impactos.....	24
10.2. Limitaciones.....	24
Conclusiones.....	25
Referencias bibliográficas	26

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis DOFA de Coordinadora Mercantil	17
Tabla 2 Análisis CAME de Coordinadora Mercantil.....	18

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Estructura Organizativa.....	14
Figura 2 Ubicación Geográfica de Coordinadora Mercantil	21

Resumen

El siguiente informe de plan de mejora tiene por propósito realizar una recopilación de lo trabajado en la empresa Coordinadora mercantil, desde el mes de marzo al mes de septiembre del 2024, brindando información general de la entidad y el área de trabajo, especificando el cargo de pasante dentro del equipo al que se hizo parte y dando seguimiento a las actividades programadas y los objetivos trazados. Esto con el propósito de plantear una propuesta de mejora a los procesos internos desarrollados por el área y brindar solución a las limitaciones y dificultades que fueron evidenciadas.

Recopilamos información a través del trabajo realizado junto al personal administrativo, que nos sirven como orientación para realizar la propuesta y la elaboración del aplicativo como una guía para optimizar recursos, tiempo y uso adecuado de los pagos oportunos a cargo de la empresa. Misma que determina según el diagnóstico factores favorables y desfavorables que afectan a la empresa y que permitieron establecer los objetivos a lograrse.

El proyecto tiene como objeto contribuir con una propuesta de optimización que oriente al personal de planta a definir el aprovechamiento de sus capacidades, de sus rutas establecidas, de sus competencias y los insumos disponibles que permitan desarrollar un trabajo eficaz teniendo siempre en mente el propósito de hacer las cosas bien desde el principio. Terminando este informe con el respectivo análisis e interpretación de los resultados de la aplicación realizada se ha llegado a una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a la solución y mejoramiento de la empresa donde fue posible realizar este proyecto.

Palabras claves: competencias, administración, mercancía, procesos, recursos, optimización.

Abstract

The following improvement plan report aims to compile what was worked in the company Coordinadora Mercantil, from March to September 2024, providing general information of the entity and the work area, Specifying the position of trainee within the team to which he was attached and following up on planned activities and objectives. This was done with the purpose of proposing improvements to the internal processes developed by the area and providing solutions to the limitations and difficulties that were evidenced.

We collect information through the work done with administrative staff, which serve as guidance to make the proposal and the development of the application as a guide to optimize resources, timely and appropriate use of the company's payments. The same as the diagnosis, determining favourable and unfavourable factors affecting the firm which allowed the objectives to be set.

The project aims to contribute with a proposal for optimization that guides plant staff to define the use of their capabilities, their established routes, of their skills and the inputs available to develop effective work with the aim of doing things right from the start. The report is concluded with an analysis and interpretation of the results of the implementation carried out, and a series of conclusions and recommendations have been drawn for the improvement of the company where this project was carried out.

Keywords: competences, management, goods, processes, resources, optimisation

Introducción

Las prácticas son una pieza clave para culminar la vida universitaria, ya que permiten aplicar los conocimientos adquiridos e iniciar la vida profesional, sin embargo, en algunas ocasiones al ser la primera experiencia laboral, el estudiante se enfrenta a barreras en el cargo o en toda la organización a la que hace parte. Por ende, el siguiente proyecto busca demostrar los limitantes, y también el potencial, a los que se enfrenta el practicante en el departamento administrativo y auditoría de la empresa mencionada, con el objetivo de plantear una propuesta de mejora sobre los procesos internos del área en la que se participó.

El documento describe en detalle las funciones y responsabilidades del auxiliar de auditoría, cargo en el que el practicante participó activamente y cumplió con los retos propuestos por la empresa y su supervisor. Adicional, este proyecto no solo documenta mi experiencia como practicante en la empresa mencionada, sino que también nos permite tener un análisis conciso para optimizar las rutas de los conductores. Presentando la misión, visión, mindsets y el enfoque obtenido durante el desarrollo de las prácticas.

A medida del desarrollo del informe se presentó de forma detallada las funciones que se desempeñaron y las áreas destacadas las cuáles fueron claves para la culminación de las prácticas profesionales, resaltando la problemática de los pagos duplicados los cuáles son ingresados por los conductores, generando cobros indebidos en sus nóminas.

Finalmente, lo que se quiere reflejar en este documento es la valiosa experiencia que obtuve al enfrentarme por primera vez a un entorno laboral en mi área, tras cuatro años de formación teórica. Mi trabajo contribuyó a la mejora continua de los procesos internos de Coordinadora Mercantil S.A., demostrando la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos y el impacto positivo que un practicante puede generar en una organización.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Desarrollar un aplicativo que permita subir los datos y una foto de los manifiestos con los que cuenta cada conductor, de esta forma evitaremos la duplicidad de los manifiestos, la duplicidad de pagos y ayudaremos con la sostenibilidad para dejar de imprimir tanto papel.

1.2. Objetivos específicos

1. Delimitar la falsificación de documentos, dejando de generar pagos adicionales a los debidos y consultando la información de manera verídica.
2. Establecer este aplicativo y capacitación de los conductores dejando claro los MIDSET de la cultura azul en la compañía ya mencionados.
3. Optimizar el proceso de entrega de los manifiestos, logrando así verificar la información expuesta en esta.

2. Justificación

La práctica empresarial en Coordinadora mercantil S.A. representó una oportunidad crucial para aplicar los conocimientos adquiridos sobre los Negocios Internacionales hacia los desafíos reales del sector logístico. Mi participación contribuyó directamente a la misión de la empresa, fortaleciendo la eficiencia de su red logística, un pilar fundamental para el flujo efectivo de recursos en todas las etapas de producción.

Dentro del área administrativa, un departamento vital para la verificación de los procesos y productividad de los diferentes trabajadores, pude analizar a fondo los procesos existentes. La gestión eficiente del sistema de remuneración impacta directamente en el ambiente laboral, y mi experiencia me permitió identificar tanto fortalezas como áreas de mejora. La detección de pagos duplicados ingresados por los conductores, un problema que generaba cobros indebidos, fue un hallazgo significativo.

Este informe detalla mi contribución a la optimización de procesos internos, reflejando el puente entre la teoría académica y la práctica profesional. La experiencia en Coordinadora Mercantil S.A. no solo fortaleció mis habilidades en un entorno empresarial real, sino que también me permitió proponer soluciones concretas a problemas identificados. Mi trabajo impactó directamente en la mejora continua de la empresa, demostrando el valor de la aplicación práctica de los conocimientos y mi capacidad para generar resultados tangibles.

3. Marco Teórico

3.1. Plan de trabajo

Con el propósito de mejorar los pagos oportunos, evitar su duplicidad y ayudar con la sostenibilidad en la empresa, se realizó la creación de un aplicativo para reducir los problemas mencionados anteriormente. 1. La primera ventana del aplicativo solicita los datos y la foto una sola vez de cada conductor, permitiendo que autogenera unos nuevos datos, los cuáles se evidencia la placa del camión asignado, el color, la marca y las rutas establecidas. 2. La segunda ventana contiene unos campos obligatorios los cuáles deben llenarse con los horarios de llegada y salida en cada sede, con un anexo de evidencias (fotos en la ruta) 3. En la tercera ventana se autogenera el valor a pagar por cada ruta realizada. 4. En cuarto lugar y última ventana se habilita la opción de enviar toda la información siempre y cuando los campos obligatorios se llenen.

Figura 1 Estructura Organizativa



Nota: Organigrama y estructura de la empresa Coordinadora Mercantil S.A. (Arbeláez et al., 2024)

4. Descripción del organigrama

El organigrama presentado representa una estructura jerárquica de toda la empresa

4.1. Interpretación de la estructura

- *Presidencia:* María Elena Obando Agudelo es una de las creadoras y dueñas de la empresa, siendo la cabeza y la máxima autoridad a nivel nacional. Delegando a los gerentes regionales responsabilidades para los cumplimientos de la empresa.
- *Gerente regional de Bogotá:* Sebastián Martínez es la máxima autoridad dentro de esta área geográfica y supervisa todas las operaciones, incluyendo la gestión del área en la que se trabajó.
- *Administración y Operación:* Wilmar Balvin (Admón.) Andrés Villamil (Óp.) área en dónde se realizaron las prácticas, la parte administrativa es la encargada de identificar los recaudos de la empresa y manejar los dineros que ingresan a la compañía, operación es planta en dónde se mueve toda la mercancía de la empresa, distribuía en diferentes sedes y de manera estratégica.
- *Soporte de negocios financieros:* esta área se encarga de mantener a los clientes ofreciéndoles los máximos beneficios, descuentos y formas de pago.
- *Nómina:* Reporta directamente al gerente regional y es responsable de dirigir todas las actividades relaciones con la nómina, como el cálculo, salarios, la gestión de beneficios y el cumplimiento de las regulaciones laborales.
- *Contraloría:* encargada de cumplir con el pago de los diferentes gastos con los que la empresa cuenta.
- *Desarrollo humano:* el área cumple con la contratación e inducción de las personas cada lunes, dependiendo de la demanda que exista en la empresa.
- *Ventas:* mantienen los lazos con los clientes ya consolidados, haciéndolos indispensables para la compañía.
- *Técnica:* la empresa financia 100% la técnica en logística brindada por el Sena, estipulando el tener que hacer las prácticas en la empresa.
- *Informática y mantenimiento:* se encargan de mantener al día los avances tecnológicos, nuevos aplicativos, daños en el interior de la empresa y en el mantenimiento de los vehículos propios.

5. Metodología

5.1. Departamento en el que se desarrolla la práctica:

Las prácticas profesionales fueron desarrolladas en Coordinadora Mercantil, en el área administrativo, enfocado en la auditoría de mercancías y procesos internos, hace parte de las Gerencias Regionales. Dentro de sus funciones se encuentra el corroborar que las mercancías estén con las medidas correctas y declaradas por los clientes y por la empresa, de acuerdo con esto, auditar los procesos internos, garantizando el cumplimiento de cada proceso establecido, de esta forma seguir optimizando procesos y sacando lo mejor de cada situación. Dentro de los MINDSETS de la cultura azul se logran evidenciar los procesos realizados durante las prácticas profesionales.

#1 hacemos que las cosas pasen

#2 hacemos las cosas bien desde el principio

#3 sacamos lo mejor de cada situación

#4 buscamos siempre mayores y mejores resultados,

#5 transformamos el mundo para mejorar

Al ser una gran empresa cuenta con empresas afiliadas, empresas propias, diferentes sedes y se logra involucrar a nivel internacional. Estas empresas aliadas constituyen la mayor participación de los colaboradores en el país. Por esta razón es muy complejo tratar de mejorar los procesos o lograr implementar un proyecto que no es gestionado o realizado por los gerentes de cada regional.

6. Diagnóstico de análisis DOFA

Luego de transcurridos seis meses de pasante en coordinadora mercantil, se evidenciaron los siguientes aspectos para la elaboración de un análisis DOFA.

6.1. Matriz DOFA del plan de mejora

Tabla 1 *Análisis DOFA de Coordinadora Mercantil*

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • La búsqueda insistente de la estandarización de servicios dificulta la adaptación a las necesidades específicas de los clientes y socios comerciales. • Por ser un gremio logístico tiende a ser vulnerable a los factores externos como la competencia, esto hace que se cree una dependencia hacia terceros, por eso se debe mejorar los procesos para la fidelización de los clientes y socios comerciales. • Creer tener la necesidad de dejarle todo a la tecnología sin ayuda de sus colaboradores hace que su fidelización merme y sientan la necesidad de un cambio de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que es una gran empresa suelen tener nuevos mercados, esto se convierte en una expansión tanto nivel nacional como internacional, logrando oportunidades de crecimiento. • Una gran oportunidad como empresa logística, para que se aumente la demanda en servicios de entrega son el auge del comercio electrónico, esto se debe al crecimiento de comercio electrónico. • Debido a su gran trayectoria sus socios comerciales son fieles y no sienten la necesidad de cambiar a Coordinadora Mercantil por otra transportadora, logrando tener lazos muy fuertes y ser confiables uno con el otro.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora con su trayectoria en el sector logístico ha logrado consolidar una red amplia de contactos, llegando a tener un conocimiento sólido del mercado. • Lograron un gran alcance debido a la inversión en tecnología, llevando a optimizar los procesos y ofrecer servicios con un valor agregado. Teniendo en cuenta su reputación en el mercado y la confianza que se logra generar ante los diferentes clientes y socios. • Coordinadora se caracteriza por su capacidad para lograr adaptarse a las necesidades que tiene cada uno de sus clientes, socios comerciales y movimientos del mercado. Logrando ofrecer soluciones específicas de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cambios en la regulación en el sector de transportes traen mucha incertidumbre debido a los cambios en las regulaciones, esto puede llevar a tener un gran impacto en los costos operativos de la empresa. • Por este mismo gremio las fluctuaciones económicas llegan a afectar de manera feroz los servicios logísticos, los cuáles generan incertidumbre en todo momento en el mercado ya mencionado. • Coordinadora ha sufrido de grandes ciberataques los cuales han afectado tanto colaboradores como clientes muy importantes, revelando gran información confidencial de la empresa.

6.2. Matriz CAME del plan de mejora

Tabla 2 *Análisis CAME de Coordinadora Mercantil*

Corregir	Afrontar
<ul style="list-style-type: none"> • Corregir las capacitaciones de inducción para los conductores y así evitar excesos de confianza. • Capacitar a los departamentos de nómina y rutas nacionales para evitar el plagio de pagos y documentos. • Mejorar los aplicativos para la validación de pagos y documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de credibilidad ante los usuarios de coordinadora. • Recesiones económicas debido a los pagos dobles hacia los conductores. • Disminución de personal debido a la falta de confianza que generan los conductores a la empresa.
Mantener	Explorar
<ul style="list-style-type: none"> • Evolución diaria en la tecnología y en cada departamento determinado. • Auditorías internas para la mejora continua de los procesos y mercancía. • Beneficios para la permanencia de los colaboradores y así no tener reprocesos con personal nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optar por dejar el aplicativo mencionado totalmente digital, así evitando los plagios mencionados. • La diversificación de servicios al momento de realizar las rutas establecidas. • Lograr una logística 4.0 para la sostenibilidad y eficiencia, tanto de la empresa como de los contratistas de los servicios.

6.3. Planteamiento del plan de mejora / Justificación de enfoque

Tomando en cuenta las debilidades y amenazas encontradas en el análisis DOFA, se evidencia que la compañía tiene grandes factores tecnológicos para sus clientes y algunos procesos internos en la empresa, pero se evidencia una falta de tecnología en algunos procesos muy sencillos pero que en auditoría se evidencio cómo una amenaza. Los conductores de esta compañía deben entregar sus rutas que les llaman manifiestos, los cuáles permite que esta les pague sus bonificaciones conforme a sus rutas establecidas, pero estos los están entregando de manera física, por lo tanto, se evidencian duplicidad de estos manifiestos y en diferentes sedes, por esto motivo la compañía les paga la misma ruta más de 3 veces.

Por tal motivo estipulamos una aplicación exclusivamente para los conductores, la cual puedan tener a su alcance y de esta forma legalizar sus manifiestos de una forma correcta, evitando la duplicidad de la que tanto hablamos. Al ingresar su número de cédula el sistema automáticamente arrojará los datos básicos, la móvil en la que se encuentran y la cantidad de mercancía que debían trasportar, de esta forma el sistema enviará automáticamente la información a nómina para sus respectivos pagos.

Esta aplicación empezará a funcionar desde febrero del 2025, dependiendo de su funcionamiento y mejora se decidirá si continuamos con esta o no.

7. Contexto Organizacional

7.1. Aspectos generales

Coordinadora Mercantil S.A es la primera compañía de paqueteo en Colombia, fue creada por nuestro fundador Aníbal Obando el 10 de febrero de 1967, bajo un nuevo concepto que ofrecía el servicio de múltiples despachos para múltiples destinatarios puerta a puerta. Así se impulsa el desarrollo industrial y comercial del país al agilizar la rotación de inventarios.

Llevamos 56 años recorriendo los caminos de Colombia para acercar los negocios y las personas. Cada día aumentamos nuestro kilometraje, acompañados de nuestra gente, clientes y proveedores.

7.1.1. Misión

Somos una red logística, confiable y oportuna, que facilita el acercamiento de los negocios y las personas y explora nuevos mercados y servicios a nivel nacional e internacional, para obtener una rentabilidad que garantice nuestra solidez y permanencia en el tiempo.

7.1.2. Visión

Ser elegidos como la mejor red logística para mover los negocios y facilitar el progreso de las empresas y las personas; abierta al mundo para explorar y ofrecer nuevos servicios.

7.1.3. Cultura

Valores y las presunciones profundamente arraigadas. Logrando generar hábitos, costumbres, comportamientos repetitivos que la empresa tiene o pretende llegar a tener, características colectivas que los diferencian de otras empresas. Trato amable, buen servicio, transporte seguro y eficaz, valores, atención y calidad.

7.1.4. Ubicación Geográfica Coordinadora Mercantil

Figura 2 Ubicación Geográfica de Coordinadora Mercantil



Nota: Sede principal. Vía Cota-Siberia #5, Cota, Cundinamarca, Colombia. (2024) Tomado de Google Maps.*

8. Plan de Trabajo

Tomando en cuenta las debilidades y amenazas encontradas en el análisis DOFA, se evidencia que la compañía tiene grandes factores tecnológicos para sus clientes y algunos procesos internos en la empresa, pero se evidencia una falta de tecnología en algunos procesos muy sencillos pero que en auditoría se evidencian como una amenaza. Los conductores de esta compañía deben entregar sus rutas que les llaman manifiestos, los cuales permite que esta les pague sus bonificaciones conforme a sus rutas establecidas, pero estos los están entregando de manera física, por lo tanto, se evidencian duplicidad de estos manifiestos y en diferentes sedes, por este motivo la compañía les paga la misma ruta más de 3 veces.

Por tal motivo estipulamos una aplicación exclusivamente para los conductores, la cual puedan tener a su alcance y de esta forma legalizar sus manifiestos de una forma correcta, evitando la duplicidad de la que tanto hablamos. Al ingresar su número de cédula el sistema automáticamente arrojará los datos básicos, la móvil en la que se encuentran y la cantidad de mercancía que debían transportar, de esta forma el sistema enviará automáticamente la información a nómina para sus respectivos pagos.

Esta aplicación empezará a funcionar desde febrero del 2025, dependiendo de su funcionamiento y mejora se decidirá si continuamos con esta o no.

9. Análisis y Resultados

9.1. Introducción

El cargo de pasante en el área administrativa y de auditoría en la empresa mencionada cumple la función de brindar apoyo al jefe inmediato (coordinador administrativo) en la auditoría de mercancías y auditoría de procesos internos. En primera instancia, al requerirse bases administrativas y logísticas se logra realizar diferentes proyectos para el análisis presentado con la información adquirida. Además, hace seguimiento de nueva normatividad emitida por el gobierno nacional, ya sea mediante leyes, decretos, resoluciones, circulares o proyectos normativos que estén en curso. Adicionalmente, dentro de sus funciones establecidas se encuentra el desarrollo y apoyo en los diferentes departamentos por su cierre y manejo contable. Cabe aclarar que todos son manejados individualmente por el pasante sin final por parte del jefe inmediato, cabe aclarar, que el establece las reglas de juego y las actividades las cuáles se deben cumplir a cabalidad, confiando plenamente en dichos procesos. Por otro lado, dentro de sus tareas asignadas también se encuentra la realización y comprobación de los contratos, fichas técnicas de los clientes, incapacidades, descargos, licencias, manifiestos, creación de clientes y revisión de la última actualización de las negociaciones. Esto con el objetivo de tener mayores y mejores resultados en los procesos internos de la compañía.

9.2. Objetivo general de la práctica

Desarrollar un aplicativo que permita subir los datos y una foto de los manifiestos con los que cuenta cada conductor, de esta forma evitaremos la duplicidad de los manifiestos, la duplicidad de pagos y ayudaremos con la sostenibilidad para dejar de imprimir tanto papel.

9.3. Objetivos específicos de la práctica

1. Delimitar la falsificación de documentos, dejando de generar pagos adicionales a los debidos y consultando la información de manera verídica.
2. Establecer este aplicativo y capacitación de los conductores dejando claro los MIDSET de la cultura azul en la compañía ya mencionados.
3. Optimizar el proceso de entrega de los manifiestos, logrando así verificar la información expuesta en esta.

10. Impactos y Limitaciones

Con el propósito de mejorar los pagos oportunos, evitar su duplicidad y ayudar con la sostenibilidad en la empresa, se realizó la creación de un aplicativo para reducir los problemas mencionados anteriormente. 1. La primera ventana del aplicativo solicita los datos y la foto una sola vez de cada conductor, permitiendo que autogenera unos nuevos datos, los cuáles se evidencia la placa del camión asignado, el color, la marca y las rutas establecidas. 2. La segunda ventana contiene unos campos obligatorios los cuáles deben llenarse con los horarios de llegada y salida en cada sede, con un anexo de evidencias (fotos en la ruta) 3. En la tercera ventana se autogenera el valor a pagar por cada ruta realizada. 4. En cuarto lugar y última ventana se habilita la opción de enviar toda la información siempre y cuando los campos obligatorios se llenen.

10.1. Impactos

Al potencializarse el rol del pasante se podría lograr un mayor y mejor trabajo articulado con las demás áreas en el HUB ya que actualmente no hay una comunicación constante y únicamente se recurre al departamento en caso de dudas surgida, dudas contables, problemas con fletes o problemas de pago. Por lo cual, se podría mantener un diálogo más activo con las otras áreas, con el fin de brindar soporte frente a dudas en temas de logísticos y administrativos, y estar más enterado de los proyectos que se vienen manejando en las demás áreas. El pasante puede establecer relaciones laborales con los demás departamentos y sí fomentar la unión laboral.

10.2. Limitaciones

En coordinadora mercantil cualquier pasante no tiene limitaciones con ningún gerente, jefe o creadores de la compañía, todos son personas y cargos con un alcance inmediato el cual está permitido interactuar sin ningún intermediario o problema alguno.

Conclusiones

Tal como se evidencia, coordinadora mercantil presenta dificultades en algunos procesos internos, por lo que se pasa en alto la lealtad mínima que cada colaborador debe tener. Además, al no existir el aplicativo mencionado, se llegan a ignorar la constancia de duplicidad de datos y duplicidad de pagos. Esto ocasiona que el practicante tenga problemas en hablar con los diferentes departamentos sobre esta situación que se ha presentado constantemente. Como se mencionaba anteriormente el pasante no tiene ninguna limitación para hablar con los directivos, pero si tiene mucha falta de credibilidad por el simple hecho de ser “practicante”.

Sin embargo, mediante la creación de la aplicación y capacitación de conductores y demás departamentos se puede potencializar el trabajo de todos, sin ningún fraude por parte de cada funcionario. Esto permitiría mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos, obteniendo un mayor reconocimiento de los resultados por parte de las directivas acerca de los trabajos realizados y facilitar la interconexión con otras áreas de la empresa.

Referencias bibliográficas

Coordinadora Mercantil. (2024l). *Nuestra empresa*. <https://coordinadora.com/nuestra-empresa/>

Coordinadora Mercantil. (s.f). *Sobre nosotros*. El empleo. <https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/coordinadora-mercantil/sobre-nosotros>