

INFORME FINAL DE PRACTICA EMPRESARIAL TRANSPORTES SBC SAS



ADRIANA CAROLINA CASTILLO PADILLA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

INFORME FINAL DE PRACTICA EMPRESARIAL TRANSPORTES SBC SAS

ADRIANA CAROLINA CASTILLO PADILLA

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

Asesor

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Magister en Desarrollo, instituciones e integración económica

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades académicas

Padre José Gabriel Mesa Ángulo, O.P.

Rector General

Fray Eduardo González Gil, O.P.

Vicerrector Académico General

Padre José Antonio Balaguera Cepeda, O.P.

Rector Sede Villavicencio

Fray Rodrigo García Jara, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. Julieth Andrea Sierra Tobón

Secretaria de División Sede Villavicencio

Mg. Ernesto José Camargo Hernández

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Este proceso es dedicado principalmente a mi padre Ubaldo Padilla que, aunque ya no me acompañe, fue por él y su apoyo por el cual estudie esta carrera, a mi madre Emelina Padilla por su amor, dedicación y fortaleza antes muchas situaciones que se le presentaron en su vida para mi crecimiento y a mi increíble hija Salma que llegó a mi vida en el momento perfecto para enseñarme que por más complicado que este el día, siempre lo terminaremos jugando y riendo a carcajadas.

A la empresa Transportes SBC por darme la oportunidad de realizar mis prácticas laborales, a mis compañeras por compartir sus conocimientos en cada área y a mis compañeros que les gratifico su ayuda y cariño, les estoy muy agradecida.

A la universidad y docentes por compartir todo su conocimiento, a mis compañeros de estudio por siempre ser los mejores, a la señora Viviana por convertirse en mi familia mientras residí en Villavicencio y a cada persona que hizo parte de este proceso, muchas gracias.

Contenido

1.	Resumen	8
2.	Abstract	9
3.	Glosario	10
4.	Introducción	11
5.	Objetivos	12
5.1.	Objetivo General	12
5.2.	Objetivos Específicos.....	12
6.	Justificación	13
7.	Reseña de la empresa.....	14
7.1.	Perfil de la empresa	14
7.2.	Misión	14
7.3.	Visión	14
7.4.	Estructura organizacional	15
7.5.	Mapa de procesos	15
8.	Cargo y funciones	16
8.1.	Descripción del cargo:	16
8.2.	Funciones Del Cargo	16
8.2.1	Ejecutar las demás funciones que se le confíeran y que sean inherentes a su cargo.	16
8.2.2	Analizar las encuestas de satisfacción de los clientes para la toma de decisiones.	17
8.2.3	Verificar los soportes de los gastos de detalles del área.	17
8.2.4	Hacer seguimiento a las HV del parque automotor	17
8.2.5	Estipular y divulgar a quien corresponda, las condiciones de ventas que garanticen la satisfacción total del cliente.	18
8.2.6	Buscar nuevas oportunidades de contratación de servicios.	18
8.2.7	Apoyar la Gestión comercial en períodos establecidos por la Gerencia	19
8.2.8	Evaluar ofertas recibidas, elaborando indicaciones y sugerencias oportunas sobre los clientes y oportunidades de prestación del servicio.	19
8.2.9	Generar análisis de precios unitarios, proveedores de materiales, contrato, pólizas.	20
8.2.10	Asistencia a reuniones	20

8.2.11	Apoyar las diferentes áreas de la empresa	21
8.2.12	Revisión, manejo y entrega de documentos al VIGIA – SIT.....	21
8.3.	Investigación De Mercados	22
9.	Aportes.....	23
10.	Recomendaciones	25
11.	Conclusiones	26
12.	Referencias	27

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama General Transportes SBC S.A.S	15
Figura 2. Mapa de procesos Transportes SBC S.A.S	15
Figura 3. Dabsboard de tareas y funciones del auxiliar administrativo	16
Figura 4. SOAT y actualización de documentación de transportes	17
Figura 5. Certificaciones y recertificaciones gestionadas y obtenidas.	18
Figura 6. Evidencia seguimientos realizados a través de WhatsApp	19
Figura 7. Archivo digital estudios de factibilidad para evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas comerciales.	19
Figura 8. Registro fotográfico Asistencia a las reuniones por parte del gremio de transporte especial de Castilla la Nueva	20
Figura 9. Registro fotográfico apoyo en actividades de mejora dentro y fuera de la organización	21
Figura 10. Captura de pantalla VIGIA - Superintendencia de transporte	21
Figura 11. Pantallazo archivo digital	23
Figura 12. Scan del actualizacion de version en documento bajo el codigo GCO-FR-07.....	24

1. Resumen

El siguiente documento tiene como finalidad exponer todo el proceso realizado en fundamento al periodo presentado en una empresa de Transportes para las prácticas empresariales con el fin de cumplir el requisito de opción de grado de la facultad de Negocios Internacionales por parte de la Universidad Santo Tomas.

Este Informe expone todas las actividades desarrolladas en el campo laboral administrativo, explica todos los conocimientos obtenidos, las funciones de la labor desarrollada, las experiencias alcanzadas en el desarrollo de las múltiples actividades realizadas durante las pasantías empresariales.

Se expone la presentación de la empresa, misión, visión, estructura organizacional, cargo y funciones implementadas y actividades desarrolladas con sus soportes, finalmente una recomendación sobre la destreza laboral.

2. Abstract

The purpose of the following document is to expose the entire process carried out based on the period presented in a Transportation company for business practices in order to meet the requirement of degree option of the Faculty of International Business by the Santo Tomas University.

This Report exposes all the activities carried out in the administrative labor field, explains all the knowledge obtained, the functions of the work carried out, the experiences obtained in the development of the multiple activities carried out during the business internships.

The presentation of the company, mission, vision, organizational structure, position and functions implemented and activities developed with their supports are exposed, finally a recommendation on the labor skill.

3. Glosario

Experiencia: Experiencia, es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

Prácticas: La práctica profesional suele constituirse como el primer paso de un estudiante en el mercado laboral.

Pasantías: La pasantía son prácticas profesionales que desarrollan personas que están culminando sus estudios o que recién han egresado de la carrera. De ese modo, buscan ganar experiencia laboral.

Procesos: Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado.

SGI: Es un Sistema que orienta a una organización a analizar los requisitos de los clientes, contar con personal motivado y mejor preparado, definir los procesos para la producción y prestación de servicios y mantenerlos bajo control.

4. Introducción

Este documento expondrá de manera específica la ejecución de todas las actividades desarrolladas en el marco de la practica empresarial poniendo en destreza los conocimientos teóricos obtenido en los diferentes espacios académicos con afinidad a los Negocios Internacionales.

En la estructura del documento se expone una breve presentación de la empresa Transportes SBC S.A.S afiliada a Ecopetrol S.A. en el transporte de personal, desglosando su reseña empresarial, misión, visión, estructura organizacional y mapa de procesos.

Así mismo, describirá el cargo de auxiliar administrativo con sus funciones, exponiendo todas las actividades desarrolladas en el periodo de practicante con sus soportes. Además de los aportes realizados en el proceso de Comercial y de Tramites.

Finaliza con la conclusión de las practicas laborables desarrolladas en periodo de las 960 horas requeridas por parte de la universidad Santo Tomas y las recomendaciones del practicante a la empresa para un mejor ambiente laboral.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Administrar, controlar y supervisar todas las acciones del área comercial y de tramites, ejerciendo los conocimientos adquiridos en la formación profesional de Negocios Internacionales para el desarrollo eficaz de las funciones por parte de la organización.

5.2. Objetivos Específicos

Comunicar en periodos específicos el control del proceso comercial y de tramites al gerente donde explique el desarrollo de los vehículos proveedores, análisis de las encuestas de satisfacción para la toma de decisiones.

Buscar nuevas oportunidades en la página de contratación local para los servicios adjuntados por parte de la empresa Ecopetrol SA.

Creación de propuestas comerciales para nuestros futuros clientes, cumpliendo con las condiciones establecidas para la ejecución del servicio exponiendo nuestras experiencias y objetivo principal en el transportar vidas.

6. Justificación

La opción de grado prácticas empresariales permiten al estudiante experimentar el sector laboral adquiriendo conocimientos empresariales para el desarrollo futuro de lo que demandara el entorno de un egresado.

Es de suma importancia enfrentarse al campo laboral ya que el pasante debe afrontar metas organizacionales y es allí donde debe integrar los conocimientos teóricos adquiridos durante su formación para cumplir con los objetivos organizacionales y a la vez desarrollar habilidades y aptitudes personales.

El realizar estas prácticas permiten adquirir una visión más amplia acerca del entorno laboral, cumplir metas, trabajar en equipo para el crecimiento de una empresa o bien sea para emprender por sus propios medios en una organización.

Este proyecto es de suma importancia ya que se adquiere experiencia a nivel empresarial gracias a las horas laborales por parte de la universidad Santo Tomas que está orientado para adquirir una visión más clara en el entorno laboral antes de dar por terminado los estudios profesionales.

7. Reseña de la empresa

7.1. Perfil de la empresa

TRANSPORTES SBC S.A.S Empresa dedicada al transporte especial de pasajeros en su modalidad empresarial ofreciendo servicios con calidad, seguridad, respeto y eficiencia, identificada con NIT 900.759.793-5 empresa de Colombia constituida y habilitada mediante la resolución N° 055 de marzo de 2015, Toda nuestra operación está sustentada en un sólido sistema de gestión integral y certificada bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2012 y NORSOK-006 a través del cual garantizamos la excelencia en la prestación del servicio.

7.2. Misión

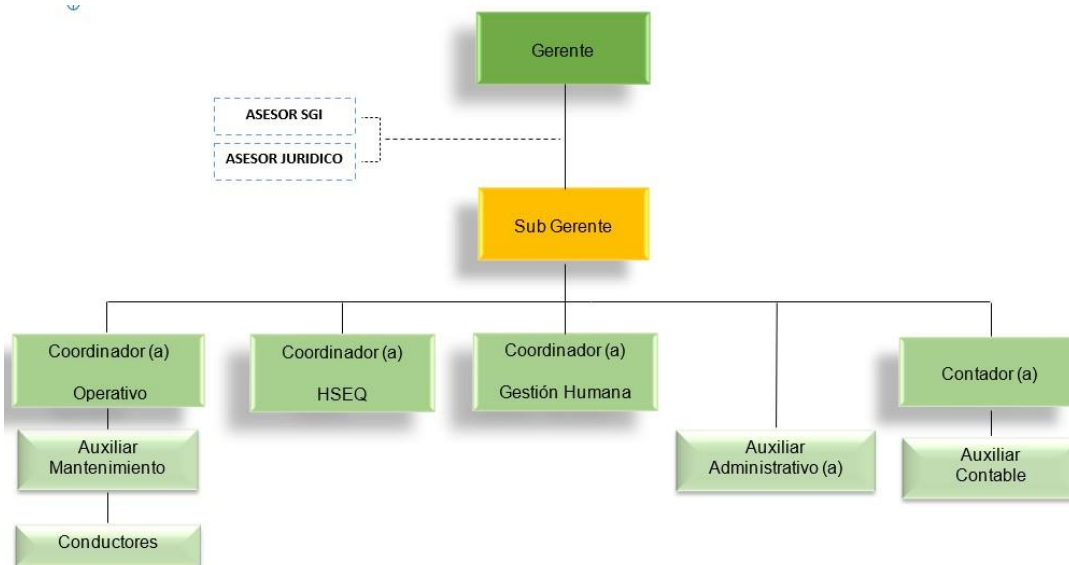
En Transportes SBC S.A.S, prestamos Servicios de Transporte Terrestre Automotor, Turístico, Escolar, Empresarial y Suministro de Vehículos, para lo cual estamos comprometidos con la calidad, satisfacción, necesidades y expectativas de nuestros clientes y proveedores, cuidado del Medio Ambiente y brindando Seguridad y Salud en el ambiente de Trabajo, generando bienestar integral a nuestros colaboradores y partes interesadas, sustentada en los principios y valores corporativos, la competencia del talento humano y un excelente parque automotor, garantizando la mejora continua en nuestros servicios a nivel de excelencia y rentabilidad, generando una cultura de servicio y calidad.

7.3. Visión

En Transportes SBC SAS nos proyectamos de manera sostenible ser para el año 2030, una de las empresas líderes en la prestación de nuestros servicios a nivel regional y posicionar nuestra imagen en el mercado nacional, todo bajo los lineamientos de un Sistema de Gestión Integral que permita unificar un servicio de calidad, con seguridad, ambiental y socialmente responsable, fundamentada en principios, valores y trabajo en equipo, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante estrategias de innovación y desarrollo.

7.4. Estructura organizacional

Figura 1. Organigrama General Transportes SBC S.A.S



7.5. Mapa de procesos

Figura 2. Mapa de procesos Transportes SBC S.A.S



Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC

8. Cargo y funciones

8.1. Descripción del cargo:

El auxiliar administrativo se encarga de Administrar, supervisar, controlar y coordinar todas las acciones del Área Comercial tendientes a promover la obtención de los recursos financieros necesarios que requiera la empresa y el Área a su cargo para su correcta y eficaz operación y crecimiento, asegurando la correcta elaboración de las propuestas económicas, en forma independiente o en consorcio, que generen el crecimiento continuo de la organización.

8.2. Funciones Del Cargo

8.2.1 Ejecutar las demás funciones que se le confieran y que sean inherentes a su cargo

Figura 3. DASHBOARD de tareas y funciones del auxiliar administrativo

BASE DE VEHICULOS															
VEHICULOS															
ID	PLACA	MARCA	MODELO	AÑO	COLOR	ESTADO	TIPO	VALOR	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ESTADO	TIPO	VALOR	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
2	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
3	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
4	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
5	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
6	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
7	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
8	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
9	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
10	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
11	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
12	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
13	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
14	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
15	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
16	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
17	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
18	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
19	12345	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO
20	67890	FORD	FORD	2015	ROJO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO	ACTIVO	VEHICULO	15000000	VEHICULO	VEHICULO

Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC]

En las funciones primordiales se desarrolla diariamente una revisión a la tabla del parque automotor que están afiliados a la empresa con el fin de llevar la información actualizada de los mismos.

8.2.2 Analizar las encuestas de satisfacción de los clientes para la toma de decisiones

Al inicio de cada mes se entrega a los conductores los oficios de encuesta de satisfacción del cliente y horas hombre trabajadas, con el objetivo de que cada fin se evalúa la satisfacción del cliente en el servicio prestado y las acciones a cambiar.

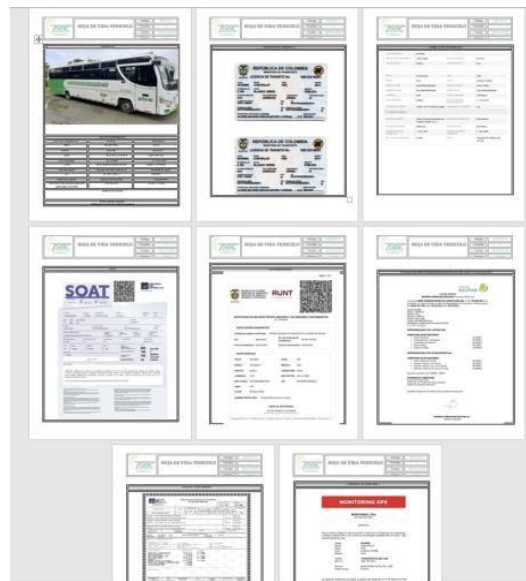
8.2.3 Verificar los soportes de los gastos de detalles del área

Cada mes se realiza una encuesta interna con el personal administrativo para elegir de manera democrática al conductor que cumple satisfactoriamente con todas las áreas para seguidamente realizar entrega del empleado del mes.

8.2.4 Hacer seguimiento a las HV del parque automotor

Cuando los documentos (SOAT, Certificado De Revisión Técnico-Mecánica y de gases, contrato de servicio, seguro, todo riesgo, GPS) de los vehículos afiliados y propios se acercaban a la fecha de vencimiento, se realiza su respectivo trámite.

Figura 4. SOAT y actualización de documentación de transportes



Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC]

8.2.5 Estipular y divulgar a quien corresponda, las condiciones de ventas que garanticen la satisfacción total del cliente

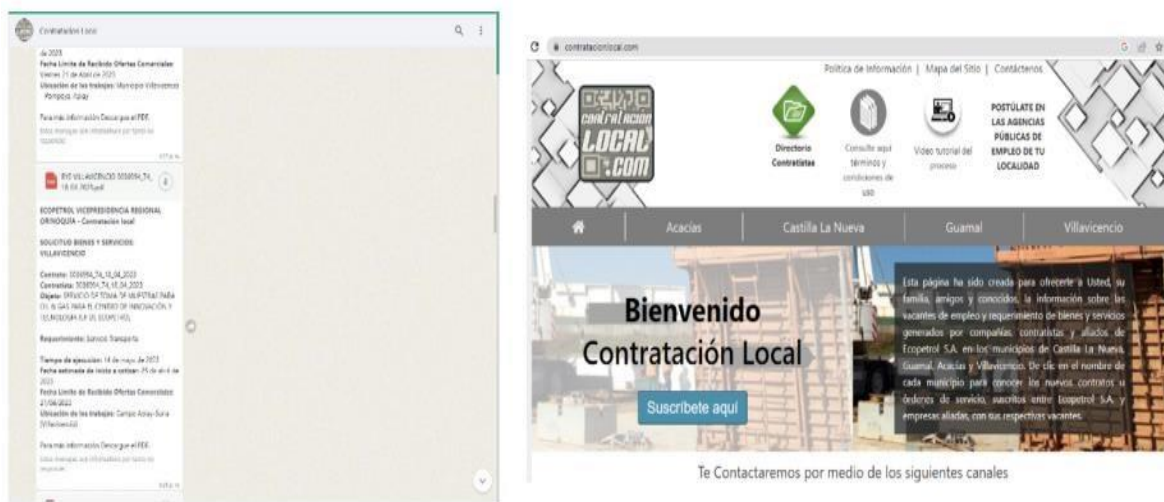
En reunión con los proveedores para dar a conocer los lineamientos por parte del cliente a quien se le va a prestar el servicio.

8.2.6 Buscar nuevas oportunidades de contratación de servicios

Asistencia a la rueda de negocios por parte de Ecopetrol S.A. donde los afiliados al mismo que operan en el municipio de Castilla la Nueva se presentan poniendo en conocimiento la actividad y necesidad de cada empresa para seguidamente la empresa que cumpliera con la necesidad se acercara a ofrecer sus servicios y si eran de sus intereses realizar un contacto para luego hacer negociación.

Revisión del WhatsApp y la página direccionada por parte de ECOPETROL S.A para la información de los servicios requeridos por parte de las empresas aliadas.

Figura 5. Evidencia seguimientos realizados a través de WhatsApp



Nota: [WhatsApp de Transportes SBC – Pantallazo Pagina Web Contratación Local]

8.2.7 Apoyar la Gestión comercial en períodos establecidos por la Gerencia

Figura 6. Certificaciones y recertificaciones gestionadas y obtenidas.



Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC]

- Apoyo en auditorías internas del SG-SST, tanto en la certificación, recertificación y seguimiento.

8.2.8 Evaluar ofertas recibidas, elaborando indicaciones y sugerencias oportunas sobre los clientes y oportunidades de prestación del servicio.

Figura 7. Archivo digital estudios de factibilidad para evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas comerciales.

Este equipo > 1.sistema de gestión integrado (\\192.168.1.9) (Z:) > 4. GESTIÓN COMERCIAL > 9. REGISTROS > 2023				
☐ Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño	
CONTRATOS CLIENTES	8/02/2023 9:32 a. m.	Carpeta de archivos		
ENCUESTAS DE SATISFACCION	13/03/2023 10:57 a. m.	Carpeta de archivos		
FORMATO DE ENCUESTAS DE SASTISFACCION	20/04/2023 11:46 a. m.	Carpeta de archivos		
PROPUESTA COMERCIALES Y ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD 2023	18/04/2023 12:16 p. m.	Carpeta de archivos		
GCO-FR-01 Base de Datos de Clientes V1.xlsx	28/02/2023 11:26 a. m.	Hoja de cálculo d...	106 KB	
GCO-FR-03 Control de Propuestas V1.xls	20/04/2023 11:04 a. m.	Hoja de cálculo d...	146 KB	
GCO-FR-04 Propuesta V1.xls	20/04/2023 11:00 a. m.	Hoja de cálculo d...	478 KB	
GCO-FR-12 Tabulación de encuestas V3.xlsx	28/02/2023 11:01 a. m.	Hoja de cálculo d...	26 KB	
GCO-FR-13 Estudio de factibilidad.xlsx	27/02/2023 4:09 p. m.	Hoja de cálculo d...	141 KB	

Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC]

Envío de propuestas comerciales a los futuros clientes con ofertas negociables para la adquisición de los servicios.

8.2.9 Generar análisis de precios unitarios, proveedores de materiales, contrato, pólizas.

Realización de estudios de factibilidad para evaluar y determinar la viabilidad de las propuestas comerciales.

8.2.10 Asistencia a reuniones

Figura 8. Registro fotográfico Asistencia a las reuniones por parte del gremio de transporte especial de Castilla la Nueva



Nota: [Foto Original capturadas por Alcaldía de Castilla la nueva]

Asistencia a las reuniones por parte del gremio de transporte especial de Castilla la Nueva, su objetivo tiene como fin el manejo y regulación de los precios de los servicios dentro del área del municipio.

8.2.11 Apoyar las diferentes áreas de la empresa

Figura 9. Registro fotográfico apoyo en actividades de mejora dentro y fuera de la organización



Nota: [Fotos Originales tomadas para registros de Transportes SBC SAS]

Apoyo en actividades de mejora dentro y fuera de la organización (realización de nóminas, inspección de vehículos, entrega y recibido de vehículos, actividades en el área de calidad humana).

8.2.12 Revisión, manejo y entrega de documentos al VIGIA – Super Intendencia de transporte.

Figura 10. Captura de pantalla VIGIA - Superintendencia de transporte



Nota: [Captura de pantalla de la página Web VIGIA]

- Asistencia a las capacitaciones por parte de la superintendencia de Transporte.
- Realización de las tarjetas de operación para el parque auto mor.
- Vinculaciones y desvinculaciones de los vehículos del parque automotor.

8.3. Investigación De Mercados

Transportes SBC SAS es una empresa que tiene el servicio de transportar con integridad y calidad humana a las personas que desarrollan actividades eb empresas de la industria petrolera con el fin de ser transportados de manera responsable. Debido a la dimensión territorial que maneja las operaciones de ECOPETROL SA, las empresas aledañas al municipio tienen la política de “fronteras invisibles”, donde ninguna de ellas puede desarrollar actividades en territorios externos al municipio donde se encuentra la empresa, es por esto por lo que los múltiples contratos que ECP SA da a conocer en la página de servicios la información del municipio al cual va remitido. Los mercados de transporte castellanos, la mayor parte de ellos se rigen bajo el Gremio de Transporte, el cual se reúnen y concretan un precio aproximado al cual las empresas que pertenecen deben regir bajo ese costo.

La empresa ECP SA hace requerimientos de múltiples servicios de transportes (carga, camioneta, microbuses, buses, busetas, mulas, volquetas) y de todos los requerimientos Transportes SBC SAS solo se hace participe de transporte de personal, de esta manera asiste a rueda de negocios, seguimiento a clientes, inducción a nuevas empresas, para dialogar y exponer los servicios que tiene.

9. Aportes

Durante el periodo de las practicas realice multiples aportes a las diferentes areas en el desarrollo del sistema integral de gestion, en la realizacion de informes, entregas de auditorias por parte de los clientes, envios de correos, atencion a los clientes, colaboracion con las areas de contabilidad y juridico, sustitucion de compañeros, asistencia a reuniones.

Realización de todo el protocolo para la creación de las nuevas carpetas de presentación de la empresa.

De los aportes significativos en el cargo, fue llevar toda la informacion del cargo administrativo, parque automor y distintas carpetas de diferentes areas a documentos digitales, actualizaciones de archivos del SGI, correos, informacion en las plataformas.

Figura 11. Pantallazo archivo digital

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
1. VEHICULOS RETIRADOS	31/01/2023 4:46 p. m.	Carpeta de archivos	
2. POR LLAMADO	14/02/2023 3:07 p. m.	Carpeta de archivos	
DAR-970	19/10/2022 11:33 p. m.	Carpeta de archivos	
EYK-552	2/11/2022 1:59 p. m.	Carpeta de archivos	
EYK-553	8/11/2022 10:37 a. m.	Carpeta de archivos	
GES-869	19/10/2022 11:30 p. m.	Carpeta de archivos	
GES-870	13/12/2022 3:44 p. m.	Carpeta de archivos	
GUR-154	19/10/2022 11:28 p. m.	Carpeta de archivos	
GUR-846	8/10/2022 10:09 a. m.	Carpeta de archivos	
GZZ-933	13/12/2022 3:24 p. m.	Carpeta de archivos	
KGH-786	13/12/2022 3:54 p. m.	Carpeta de archivos	
KPK336	6/02/2023 3:35 p. m.	Carpeta de archivos	
SMB-948	13/12/2022 4:12 p. m.	Carpeta de archivos	
STD-262	8/10/2022 10:04 a. m.	Carpeta de archivos	
STD-426	13/12/2022 4:15 p. m.	Carpeta de archivos	
SZQ-233	19/12/2022 11:03 a. m.	Carpeta de archivos	
TFV-835	2/11/2022 2:02 p. m.	Carpeta de archivos	
TFX-048 - Desvinculado	13/12/2022 4:18 p. m.	Carpeta de archivos	
TFX-155	13/12/2022 4:19 p. m.	Carpeta de archivos	
THK-869	8/10/2022 9:52 a. m.	Carpeta de archivos	
THL-138	13/12/2022 3:18 p. m.	Carpeta de archivos	
TLT-703	2/11/2022 2:03 p. m.	Carpeta de archivos	
TSY-358	3/02/2023 3:05 p. m.	Carpeta de archivos	
TSY-478	3/02/2023 2:56 p. m.	Carpeta de archivos	
TZT-182	13/12/2022 4:27 p. m.	Carpeta de archivos	
WCU-094	4/04/2023 3:11 p. m.	Carpeta de archivos	
WCU-122	4/02/2023 10:51 a. m.	Carpeta de archivos	
WCU-187 - Desvinculado	8/10/2022 9:43 a. m.	Carpeta de archivos	
WCU-252	8/10/2022 9:42 a. m.	Carpeta de archivos	
WCV-982	3/02/2023 2:57 p. m.	Carpeta de archivos	
WCV-965	8/11/2022 10:38 a. m.	Carpeta de archivos	
WDQ-299	8/10/2022 9:39 a. m.	Carpeta de archivos	
WDR-187	13/12/2022 5:01 p. m.	Carpeta de archivos	
WDS-205	8/10/2022 9:36 a. m.	Carpeta de archivos	
WDS-795	20/01/2023 2:53 p. m.	Carpeta de archivos	
WHO116	16/03/2023 11:55 a. m.	Carpeta de archivos	
WLR-043	19/10/2022 11:11 p. m.	Carpeta de archivos	
1. Hoja de vide vehiculos.doc	4/02/2023 11:32 a. m.	Documento de M...	404 KB
TR-FR-01. BASE DE DATOS DE VEHICU...	20/04/2023 3:39 p. m.	Hoja de cálculo d...	192 KB

Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC]

Realice un cambio en base a la necesidad de ver que las encuestas de satisfaccion entregadas cuado traian alguna observacion, el formato no era claro en lo que el cliente nos queria hacer saber, es por ello que realizo una actualizacion de version en documento bajo el codigo GCO-FR-07

Figura 12. Scan del actualización de version en documento bajo el codigo GCO-FR-07

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Código: GCO-FR-07																																																																											
		Versión: 03																																																																											
		Fecha: 29/04/2022																																																																											
CLIENTE: _____ CEDULA – NIT: _____ CONDUCTOR: _____ PLACA: _____ VEHICULO: _____ Por favor Seleccione con una X la calificación según el desempeño de la Empresa o el conductor respecto a cada uno de los siguientes aspectos según sea el caso: Necesitamos algunos minutos de su tiempo para responder algunas preguntas que nos ayudaran a evaluar y mejorar nuestros servicios. <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ASPECTOS A EVALUAR</th> <th colspan="3">EVALUACION</th> </tr> <tr> <th>E</th> <th>B</th> <th>R</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Calidad del servicio: (PUNTUALIDAD, SEGURIDAD EN LA CONDUCCION, REQUISITOS EXIGIDOS POR USTED)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Estado del vehículo: (COMFORT DEL VEHICULO)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Orden y aseo del Vehículo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Tiempo de respuesta: (EN ATENDER SU SOLICITUD, EN ATENDER LA PRESTACION DEL SERVICIO)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Conductor: (PRESENTACION PERSONAL, ACTITUD, COLABORACION, PUNTUALIDAD, RESPETUOSO, SERVICIO AL CLIENTE, MANERA DE CONducir)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ¿Que considera usted que podemos mejorar en los próximos servicios? ¿Desea realizar comentarios adicionales? Muchas gracias por darnos su opinión, sus comentarios son importantes para nosotros, estamos trabajando arduamente para lograr asegurarles a nuestros clientes la calidad de nuestros productos y servicios. <table border="1"> <tr> <td>Nombre y Apellidos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cargo del Encuestado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Area o Dependencia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha Diligenciamiento</td> <td></td> </tr> </table>			ASPECTOS A EVALUAR	EVALUACION			E	B	R	1. Calidad del servicio: (PUNTUALIDAD, SEGURIDAD EN LA CONDUCCION, REQUISITOS EXIGIDOS POR USTED)				2. Estado del vehículo: (COMFORT DEL VEHICULO)				3. Orden y aseo del Vehículo				4. Tiempo de respuesta: (EN ATENDER SU SOLICITUD, EN ATENDER LA PRESTACION DEL SERVICIO)				5. Conductor: (PRESENTACION PERSONAL, ACTITUD, COLABORACION, PUNTUALIDAD, RESPETUOSO, SERVICIO AL CLIENTE, MANERA DE CONducir)				Nombre y Apellidos		Cargo del Encuestado		Area o Dependencia		Fecha Diligenciamiento																																									
ASPECTOS A EVALUAR	EVALUACION																																																																												
	E	B	R																																																																										
1. Calidad del servicio: (PUNTUALIDAD, SEGURIDAD EN LA CONDUCCION, REQUISITOS EXIGIDOS POR USTED)																																																																													
2. Estado del vehículo: (COMFORT DEL VEHICULO)																																																																													
3. Orden y aseo del Vehículo																																																																													
4. Tiempo de respuesta: (EN ATENDER SU SOLICITUD, EN ATENDER LA PRESTACION DEL SERVICIO)																																																																													
5. Conductor: (PRESENTACION PERSONAL, ACTITUD, COLABORACION, PUNTUALIDAD, RESPETUOSO, SERVICIO AL CLIENTE, MANERA DE CONducir)																																																																													
Nombre y Apellidos																																																																													
Cargo del Encuestado																																																																													
Area o Dependencia																																																																													
Fecha Diligenciamiento																																																																													
CLIENTE: ITS ENERGY SERVICES SUCURSAL COLOMBIA C.C/NIT: 900058981-8 CONDUCTOR: CARLOS JOSUE MONDRAGON C.C: 75.728.827 TIPO VEHICULO: CAMIONETA PLACA: EYX-553 MES ENCUESTADO: JUNIO AÑO: 2022 Convención: B: Bueno, R: Regular y M: Malo Su opinión es muy importante para nuestra organización, le agradecemos de antemano su atención y oportuno diligenciamiento, marcando con una X en la casilla según su calificación, respecto al desempeño de la prestación del servicio. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ASPECTOS A EVALUAR</th> <th>B</th> <th>R</th> <th>M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">CALIDAD DEL SERVICIO</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Puntualidad y eficacia en la prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Respuesta oportuna y eficaz a las quejas, reclamos y/o sugerencias</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CONDUCTOR</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Actitud en la ejecución del servicio</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Colaboración y servicio al cliente</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Comportamientos seguros en la vía</td> </tr> <tr> <td colspan="5">La relación del conductor es respetuosa, amable y cordial</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Presentación personal</td> </tr> <tr> <td colspan="5">ESTADO DEL VEHICULO</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Orden y aseo del vehículo (interior y exterior)</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Estado del vehículo</td> </tr> </tbody> </table> ¿Qué aspectos considera que se puedan mejorar en los próximos servicios? Gracias por sus respuestas, para nuestra organización es muy importante conocer los aspectos que usted considera se destacan y así mismo como los que debemos mejorar ya que estamos trabajando en la constante mejora continua para asegurarles la calidad de nuestro servicio. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ESPACIO PARA DILIGENCIAR EL CLIENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NOMBRE Y APELLIDOS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FIRMA</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			ASPECTOS A EVALUAR		B	R	M	CALIDAD DEL SERVICIO					Puntualidad y eficacia en la prestación del servicio					Respuesta oportuna y eficaz a las quejas, reclamos y/o sugerencias					CONDUCTOR					Actitud en la ejecución del servicio					Colaboración y servicio al cliente					Comportamientos seguros en la vía					La relación del conductor es respetuosa, amable y cordial					Presentación personal					ESTADO DEL VEHICULO					Orden y aseo del vehículo (interior y exterior)					Estado del vehículo					ESPACIO PARA DILIGENCIAR EL CLIENTE		NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		FIRMA	
ASPECTOS A EVALUAR		B	R	M																																																																									
CALIDAD DEL SERVICIO																																																																													
Puntualidad y eficacia en la prestación del servicio																																																																													
Respuesta oportuna y eficaz a las quejas, reclamos y/o sugerencias																																																																													
CONDUCTOR																																																																													
Actitud en la ejecución del servicio																																																																													
Colaboración y servicio al cliente																																																																													
Comportamientos seguros en la vía																																																																													
La relación del conductor es respetuosa, amable y cordial																																																																													
Presentación personal																																																																													
ESTADO DEL VEHICULO																																																																													
Orden y aseo del vehículo (interior y exterior)																																																																													
Estado del vehículo																																																																													
ESPACIO PARA DILIGENCIAR EL CLIENTE																																																																													
NOMBRE Y APELLIDOS																																																																													
CARGO																																																																													
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO																																																																													
FIRMA																																																																													

Nota: [Sistema de Gestión Integrado Transportes SBC]

10. Recomendaciones

La empresa cuenta con unas instalaciones donde limita el desarrollo de las actividades y esto hace que el ambiente laboral en horas de la tarde se incremente el estrés laboral y como consecuencia disminuya el rendimiento administrativo.

En el área de RRHH, realizar capacitaciones sobre el ambiente laboral, donde se enfoque principalmente en la comunicación de jefe y trabajador debido a que el clima laboral torna a malos comportamientos.

Tener en cuenta por parte de los jefes las ideas de los trabajadores de la organización y llevarlo a un análisis para ver si puede ser viable o no y no cerrar la actitud de ningún trabajador en compartir sus opiniones.

11. Conclusiones

Las prácticas empresariales me dieron la oportunidad de tener la experiencia del cambio de lo teórico a lo práctico, ya que asumí responsabilidades como una trabajadora mas de la empresa y me dieron la oportunidad de conocer detalladamente mas de las diferentes áreas para mi aprendizaje.

En el proceso de las practicas tuve diferentes situaciones de complejidad en la entrega de cada una de mis funciones, pero esto me enriqueció ya que adquirí la versatilidad en los diferentes campos.

El aprendizaje obtenido en cuanto a la manera de laborar de cada persona, allí pude ver algunos conceptos enseñados en la universidad por medio de compañeros, los compromisos, la organización, el desarrollo, la planificación, el orden, la responsabilidad y demás fundamentos importantes para el buen desarrollo en camino a la meta de una misma organización.

12. Referencias

- Bolsa de Trabajo V (23 de diciembre de 2015) ¿Qué son las prácticas profesionales y por qué es importante realizarlas? <https://www.uv.mx/bolsadetrabajo/files/2012/12/Que-son-laspracticas-profesionales.pdf>
- Economipedia (1 de agosto de 2020). Procesos en la economía. <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20secuencia,a%20la%20qu%C3%ADmica%20entre%20otros.>
- Economipedia. (01 de mayo de 2020) Ventajas y desventajas de las pasantías. <https://economipedia.com/definiciones/pasantia.html>
- Pérez Porto, J., Merino, M. (24 de noviembre de 2010). Experiencia - Qué es, definición, importancia y en el trabajo. <https://definicion.de/experiencia/>
- Unidad Nacional de Protección (19 de Agosto de 2022). Sistema de Gestión Integrada (SGI). <https://www.unp.gov.co/la-unp/sistema-de-gestion-integrada-sgi/>