

INFORME DE PRÁCTICAS LABORALES EN COORDINADORA MERCANTIL S.A



KAROL VALENTINA ROJAS BOHORQUEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2026

PRÁCTICAS LABORALES EN COORDINADORA MERCANTIL S.A.

KAROL VALENTINA ROJAS BOHORQUEZ

Informe realizado para finalizar el proceso de graduación como profesional en negocios
internacionales

Asesor

Mg. SEBASTIAN CARRANZA MÉNDEZ

Magíster en Calidad y Gestión Integral.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2026

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico General

P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Juan Francisco CORREA HIGUERA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

P. Edgar Leonardo GUTIÉRREZ RIVEROS

Director División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Seccional Villavicencio

Mg. Juan Felipe GONZÁLEZ DIAZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
Objetivos de la práctica	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos:	10
Justificación	11
Perfil de la empresa	12
Generalidades de la Empresa	12
Misión	12
Visión	12
Ubicación geográfica	13
Organigrama	14
Descripción del organigrama	14
Departamento en el que se desarrollan las prácticas	16
Diagnóstico Matriz DOFA	17
Cargo y funciones desempeñadas	19
Actividades realizadas	19
Funciones del practicante:	19
Aportes	23
Conclusiones	25
Referencias Bibliográficas	26

Lista de tablas

	Pág
Tabla 1	17
Tabla 2	20

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1	17
Figura 2	14

Resumen

El texto se centró en el estudio y análisis detallado de las responsabilidades del auxiliar analista plantilla de personal en la empresa Coordinadora Mercantil S.A, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en su desempeño. Como resultado, se diseñó e implementó un Google Sheets orientado a incrementar la efectividad en las tareas asignadas y optimizar los procesos internos.

El rol del auxiliar analista plantilla de personal incluye una variedad de tareas vinculadas a la gestión de información relacionada con los servicios ofrecidos a los colaboradores. Estas responsabilidades abarcan la administración del sistema de marcaciones “Contiempo” para calcular pagos adicionales (Horas extra, recargos nocturnos, días festivos), la gestión de procesos de retiro, emisión de certificaciones, manejo de paz y salvos y distribución de dotaciones.

Dentro de las soluciones propuestas se destaca la organización de carnets mediante herramientas como Google sheets. Esta estrategia responde a las deficiencias detectadas durante el diagnóstico, tales como una organización deficiente, sobrecargas laborales, retrasos en la ejecución de tareas y tiempos de respuesta prolongados al cliente interno.

Palabras claves: Funciones, nómina, digitalización, competencia, optimización

Abstract

The text focused on the study and detailed analysis of the responsibilities of the staff analyst assistant at the company Coordinadora Mercantil S.A, with the purpose of identifying opportunities for improvement in their performance. As a result, a Google Sheets was designed and implemented aimed at increasing the effectiveness of the assigned tasks and optimizing internal processes.

The role of the staff analyst assistant includes a variety of tasks linked to the management of information related to the services offered to employees. These responsibilities include the administration of the “Contiempo” marking system to calculate additional payments (overtime, night surcharges, holidays), the management of withdrawal processes, issuance of certifications, management of clearances and distribution of endowments.

Among the proposed solutions, the organization of cards using tools such as Google sheets stands out. This strategy responds to the deficiencies detected during the diagnosis, such as poor organization, work overload, delays in the execution of tasks and long response times to the internal client.

Keywords: Functions, payroll, digitalization, competition, optimization

Introducción

Este informe se centra en el análisis de las prácticas profesionales realizadas en Coordinadora mercantil S.A, específicamente en el departamento de nómina de la empresa. A través de esta práctica profesional, se brindó una oportunidad única para aplicar los conocimientos adquiridos en el ámbito académico al entorno laboral real, transformando conceptos teóricos en experiencias prácticas.

El documento comienza con una descripción detallada de las funciones y responsabilidades del auxiliar analista plantilla de personal, cargo en el que el practicante pudo participar activamente. Se abordaron diversas tareas dentro de la gestión de nómina, la combinación de la teoría y la práctica permitió una comprensión más profunda de los retos y oportunidades para optimizar los procesos relacionados con estos servicios.

En las siguientes secciones, se describe el perfil de Coordinadora Mercantil S.A, su misión, visión, junto con una visión general de la estructura corporativa, destacando el área en la que se desarrollaron las prácticas. Posteriormente, se detallan las funciones desempeñadas por el practicante y los aportes realizados en el área.

A lo largo de la pasantía, se identificaron algunas áreas de mejora, como el retraso en la ejecución de tareas y tiempos de respuesta largos en la atención al cliente interno. Para mitigar estos problemas, se propuso la creación e implementación de una herramienta en Google Sheets para optimizar el proceso de gestión de carnets y mejorar el orden y la eficacia de los servicios relacionados a nómina.

Finalmente, este informe no solo muestra la experiencia práctica del alumno en un entorno empresarial real, sino también cómo contribuyó a la mejora continua de los procesos internos de Coordinadora Mercantil S.A. Su objetivo es ofrecer una visión integral de cómo las prácticas profesionales influyen en la formación académica y en el desarrollo organizacional, a través de un análisis detallado y recomendaciones para optimizar los procesos.

Objetivos de la práctica

Objetivo general

Analizar las funciones del auxiliar analista plantilla de personal en Coordinadora Mercantil S. A, con el fin de identificar oportunidades de mejora mediante el diseño e implementación de una herramienta en Google Sheets que optimice la organización de carnets y contribuya a la eficiencia de los procesos internos.

Objetivos específicos:

- Identificar debilidades y áreas de mejora mediante la realización de un diagnóstico exhaustivo de las operaciones del Departamento de Nómina para identificar debilidades específicas.
- Diseñar e implementar un Google sheets compartido con todos los trabajadores del área.
- Evaluar el impacto de la implementación de Google Sheets a través de la observación de resultados medibles.

Justificación

Las prácticas empresariales tienen como propósito articular el aprendizaje académico con el mundo profesional, permitiendo que los estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos en su formación de Negocios Internacionales a situaciones reales en el sector productivo. A través de la práctica profesional en Coordinadora Mercantil S.A, se contribuye directamente a la misión de la empresa, apoyando la operación de su red logística, la cual es fundamental para garantizar que los recursos lleguen de manera efectiva a todas las etapas de producción.

El área de nómina juega un papel crucial en la satisfacción de los empleados, ya que gestiona el sistema de remuneración, lo que impacta positivamente en la productividad y el ambiente laboral de la organización. Durante la pasantía, se tuvo la oportunidad de identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en este departamento, permitiendo proponer soluciones concretas a problemas reales.

Este informe no solo contribuye a la optimización de los procesos interno de la empresa, sino que también forma parte de la formación integral del estudiante, al permitirle participar activamente en un entorno empresarial real. La práctica profesional actúa como un puente entre los conocimientos teóricos adquiridos en el aula y su aplicación efectiva en el ámbito laboral. Así, este informe justifica su relevancia al ofrecer este escenario para el desarrollo de habilidades profesionales, con un impacto directo tanto en la empresa como en la formación del estudiante.

Perfil de la empresa

Generalidades de la Empresa

Coordinadora Mercantil S.A, con sede en la ciudad de Bogotá DC, es una organización líder en servicios logísticos y mercantiles, reconocida por su innovador concepto de Múltiples despachos para Múltiples destinatarios puerta a puerta. Este modelo permite ofrecer soluciones eficientes y personalizadas que conectan negocios y personas de manera confiable y adecuada. Entre los principales servicios se encuentran:

- Gestión de comercio, que incluye la coordinación de contratos, supervisión de transacciones y resolución de problemas.
- Servicios logísticos y operativos, como la gestión de transporte, almacenamiento y optimización de cadenas de suministro.
- Asesoría estratégica en análisis de mercados, cumplimiento normativo y planeación comercial.
- Administración financiera, encargándose de pagos, cobros, facturación y reportes financieros.

Misión

“Somos una red logística, confiable y oportuna, que facilita el acercamiento de los negocios y de 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.

El cumplimiento de esta misión propicia, a partir de nuestros principios éticos y valores corporativos, la satisfacción y progreso de nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y de la comunidad en general.”

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.”

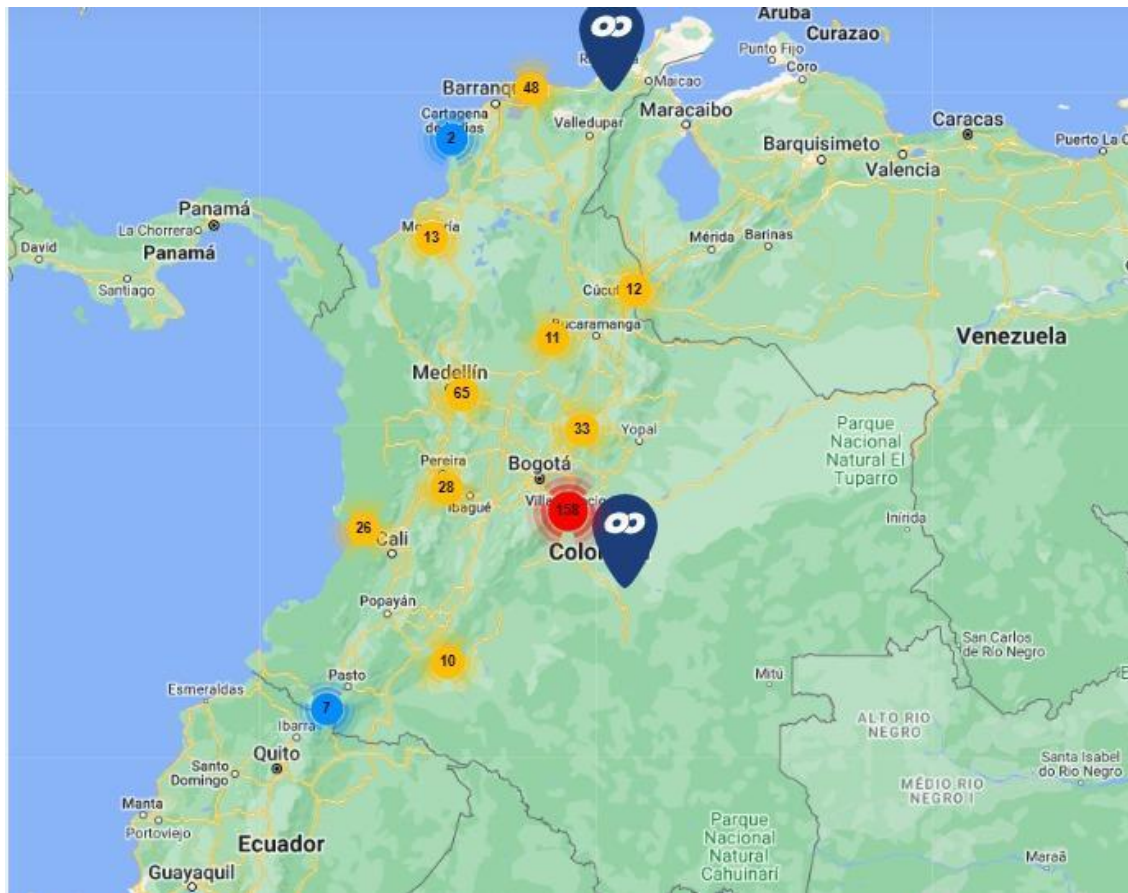
Ubicación geográfica

Coordinadora mercantil S.A se fundó el 10 de febrero de 1967 a manos de Aníbal Obando en la ciudad de Medellín, además actualmente tiene más de 4.500 empleados y en sus aspectos financieros para tener en cuenta, Coordinadora Mercantil S.A. reportó un aumento de ingresos de 16,82% para el año 2023.

Actualmente cuenta con más de 800 sedes y puntos de atención distribuidos a lo largo de Colombia, incluyendo ciudades principales como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, entre otras. Estas sedes están diseñadas para cubrir tanto áreas urbanas como rurales, brindando servicios logísticos puerta a puerta y facilitando el transporte de carga a nivel nacional e internacional.

Figura 1

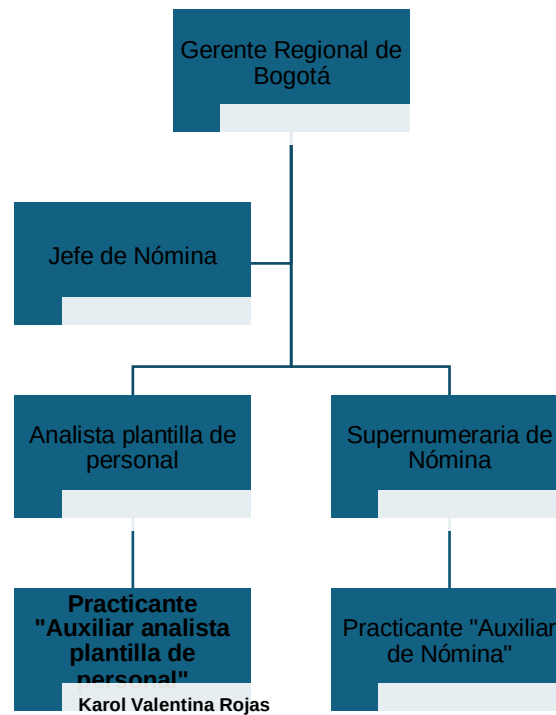
Ubicación geográfica de Coordinadora Mercantil



Organigrama

Figura 2

Ubicación del cargo de práctica dentro de la sede Bogotá



Descripción del organigrama

El organigrama presentado representa una estructura jerárquica simplificada de un área de nómina dentro de la organización

Interpretación de la estructura

- **Gerente regional de Bogotá:** Es la máxima autoridad dentro de esta área geográfica y supervisa todas las operaciones, incluyendo la gestión de nómina.
- **Jefe de nómina:** Reporta directamente al gerente regional y es responsable de dirigir todas las actividades relacionadas con la nómina, como el cálculo, salarios, la gestión de beneficios y el cumplimiento de las regulaciones laborales.
- **Analista de plantilla de plantilla de personal y supernumerario de nómina:** Ambos puestos se encuentran bajo la supervisión el jefe de nómina y se encargan de tareas más específicas dentro del proceso de nómina, como la actualización de registros de empleados, el procesamiento de cambios salariales y la resolución de problemas relacionados con la nómina.

- **Practicante “Auxiliar de analista plantilla de personal” y Practicante “Auxiliar de nómina”:** Estos son puestos de nivel inicial, donde los practicantes adquieren experiencia práctica en las tareas de nómina bajo la guía de los analistas.

Departamento en el que se desarrollan las prácticas

El área de Nómina dentro del Departamento de Gestión Humana de Coordinadora Mercantil S.A. Desempeña un papel fundamental en la atención y soporte a los empleados, quienes son considerados como el cliente interno de la empresa. Esta área tiene a su cargo diversas funciones orientadas a garantizar una gestión eficiente y transparente, tanto en el manejo de pagos como en los procesos relacionados con el bienestar laboral.

Diagnóstico Matriz DOFA

La siguiente matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) presenta un análisis exhaustivo de la situación actual del área de nómina en Coordinadora Mercantil S.A. Este análisis tiene como objetivo identificar tanto los aspectos positivos como los desafíos que enfrenta el departamento, con el fin de proponer estrategias de mejora y optimizar los procesos.

Es importante destacar que esta matriz se ha elaborado con base en la información recopilada durante los 6 meses de la práctica, y que los resultados obtenidos son una fotografía de la situación actual. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que esta es una herramienta dinámica que debe ser actualizada periódicamente para reflejar los cambios en el entorno y en la organización.

Tabla 1

Matriz DOFA del plan de mejora

DEBILIDADES ● Falta de organización en procesos claves. ● Ausencia de horarios definidos ● Insuficiente capacitación y empalme ● Falta de métricas y análisis de datos para la toma de decisiones	OPORTUNIDADES ● Implementación de una herramienta digital para gestión de carnets ● Establecimiento de horarios definidos para cada proceso ● Brindar información inicial a nuevos integrantes ● Digitalización de procesos
FORTALEZAS ● Adquisición de conocimientos técnicos por parte del practicante ● Desarrollo de habilidades interpersonales en el practicante ● Satisfacción de los directivos con el desempeño del practicante ● Enfoque proactivo y compromiso del practicante	AMENAZAS ● Posibles resistencias al cambio por parte del personal. ● Falta de recursos tecnológicos o financieros para la digitalización completa ● Cambios constantes en las regulaciones laborales ● Posibles errores en la implementación de la nueva herramienta digital

Nota: Esta tabla muestra el análisis DOFA de la empresa Coordinadora Mercantil S.A. Esta información fue obtenida tras el análisis externo e interno de la empresa por parte del practicante durante las prácticas profesionales.

Cargo y funciones desempeñadas

Actividades realizadas

El practicante realizó la vinculación a la empresa el día 8 del mes de abril del año 2024, el cargo ofertado por la empresa para realizar las prácticas profesionales y bajo el cual se firmó el convenio es de “Auxiliar analista plantilla de personal”

- **Jefe inmediato:** Jose Omar Martínez
- **Cargo:** Analista plantilla de personal
- **E-mail:** analistaplantilla1@coordinadora.com
- **Teléfono:** 3017591009

En el contexto del proceso de aprendizaje, el practicante fue presentado a todo el equipo de Gestión Humana y a toda el área administrativa. Dado que el desarrollo de las actividades de Nómina implica la colaboración de toda el área administrativa, era esencial que el practicante fuera reconocido como parte del equipo.

Funciones del practicante:

Las actividades se llevaron a cabo en el área de Nómina con un equipo de 1 jefe de Nómina, 1 analista y 1 auxiliar de Nómina ubicados en la ciudad de Bogotá D.C. Las labores del área son:

- Toma de registro de huellas y sincronización al sistema del personal nuevo a la empresa.
- Atender las PQR'S de los colaboradores empresariales de forma paciente y servicial.
- Ayudar y proporcionar información a los colaboradores empresariales sobre el aplicativo Heinsohn
- Manejo de ofimática, Excel intermedio y aplicativos empresariales los cuales son “Contiempo”, “SUI” y “Docuware”.
- Apoyo en el área de Nómina calculando y procesando las deducciones de los empleados en el tema de la dotación.

- Colaboración en la coordinación y ejecución de los procesos relacionados con la firma de contratos laborales, garantizando el cumplimiento de los procedimientos internos y los requisitos legales para la incorporación efectiva del nuevo personal a la organización.

Tabla 2

Funciones del auxiliar analista plantilla de personal

Funciones del auxiliar analista plantilla de personal			
Nombre del cargo	Auxiliar analista plantilla de personal		
Área	Nómina		
Jefe inmediato	Jose Omar Martínez		
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO	FRECUENCIA
Actividades varias	Toma de registro de huellas y sincronización al sistema del personal nuevo a la empresa.	3 horas	Diariamente
	Ingresar al Excel “MARCACIONES BOG Y YUMBO” registrando las marcaciones correspondientes al día anterior y al día actual en una hoja de cálculo formulada para el análisis y seguimiento de la asistencia.		
	Gestionar las respuestas a consultas recibidas vía WhatsApp, correo electrónico y llamadas entrantes.		
	Verificar las marcaciones faltantes del día anterior de los colaboradores y enviar un informe detallado al jefe inmediato para su validación y corrección.		
	Realizar el ingreso de las marcaciones correspondientes al personal de la sede de Tunja en el sistema “Contiempo”.		

Funciones del auxiliar analista plantilla de personal			
	Contactar a Sebastián para solicitar soporte técnico y asesoramiento sobre el sistema de marcación en las distintas sedes, especialmente cuando se detecten inconvenientes operativos.		
	Responder el chat vía Whatsapp y los correos electrónicos del día anterior y del mismo día.		
	Revisar las “marcaciones incompletas” del día anterior de los colaboradores y enviárselas al jefe inmediato.		
Actividades varias apoyo en Nómina	Apoyo a Heinhsohn.	30 minutos	Ocasionalmente
	Entrega de desprendibles.		
	Deducciones.		
	Pedido de papelería.		
	Confirmación de certificaciones laborales.		
	Entrega de carné corporativo.		
	Registro fotográfico para solicitud del carné.		
Diligenciamiento de Paz y Salvo	Solicitar dotación y carné corporativo de la persona retirada.	20 minutos	Diariamente
	Hacer firmar el formato de devolución de dotación.		
	Acompañar a la persona al área de Desarrollo Humano para la entrevista de retiro.		
Envío de documentación a Medellín	Recepción de los documentos entregados por las áreas jurídicas, nómina, seguridad y salud ocupacional.	3 horas	Jueves y viernes

Funciones del auxiliar analista plantilla de personal			
	Registrar en el Excel “FUID DIA A DIA” cada documento con su respectivo código de acuerdo con la clasificación establecida por la empresa, junto con los datos del colaborador.		
	Reunir y entregar a recepción todos los documentos registrados, indicando destino y destinatario.		
	Enviar a Liseth Correa el registro de los documentos por correo		

Aportes

Al finalizar los seis (6) meses de prácticas profesionales, se identificaron problemas significativos en el área de Nómina de la empresa Coordinadora Mercantil S.A, siendo los principales puntos de inflexión la falta de organización en procesos claves. Esto incluyó deficiencias en la gestión de los carnets, la ausencia de horarios definidos para atender procesos específicos, y una insuficiente capacitación o empalme entre practicantes. Para abordar estos desafíos, se desarrollaron y aplicaron estrategias enfocadas en mejorar la eficiencia y la estructura del área

Se analizan los beneficios y aprendizajes obtenidos tanto por el estudiante como por la empresa durante el desarrollo de la práctica profesional. Este apartado resalta las contribuciones mutuas y plantea recomendaciones para el fortalecimiento de los procesos internos.

Aportes del estudiante

Se propone la implementación de una herramienta digital basada en Google Sheets que permite organizar y optimizar el manejo de los carnets, contribuyendo a la mejora de la eficiencia en las operaciones internas. Además, esta iniciativa podría sentar bases para futuros proyectos orientados a un mejoramiento continuo no solo del área específica, sino también de otras áreas relacionadas.

Entre las recomendaciones que se quieren plantear, destacan el establecimiento de horarios definidos para cada proceso lo que permitiría completar las tareas asignadas de manera más estructurada y eficiente. Otra de las estrategias es brindar información inicial para los nuevos integrantes del equipo y por último la implementación de la digitalización de algunos procesos que lo requieran.

Aportes a la empresa

Durante el periodo de práctica, el estudiante tuvo la oportunidad de familiarizarse con los diferentes procesos operativos gracias a la orientación brindada por los miembros del equipo. Esto permitió no solo la adquisición de conocimientos técnicos, sino también el desarrollo de habilidades interpersonales al garantizar un servicio de calidad y atención oportuna a las inquietudes de los empleados.

Un aspecto destacado fue la satisfacción de los directivos con el desempeño del practicante, señalando que el enfoque proactivo y el compromiso contribuyeron positivamente al desarrollo de las actividades asignadas.

Este enfoque equilibrado resalta la importancia de las prácticas como una herramienta de aprendizaje y como un “vehículo” para aportar valor a la empresa.

Conclusiones

Se realizó un análisis detallado de las operaciones del Departamento de Nómina en la empresa Coordinadora Mercantil S.A, identificando desafíos significativos como sobrecargas laborales, retrasos en la ejecución de tareas, y deficiencias en la gestión de procesos internos. Estos problemas impactan negativamente en la eficiencia, la calidad del servicio y la experiencia de los empleados internos.

Para abordar estos retos, se diseñó e implementó una herramienta en Google Sheets destinada a la organización y gestión eficiente de los carnets. La evaluación posterior de esta implementación permitió observar mejoras medibles, como la optimización de la organización, la reducción de tiempos de respuesta y la mayor claridad en los procesos administrativos. En las estrategias implementadas se evidenció una mejora en la eficiencia operativa del área, incluyendo una mejor optimización de tiempos y recursos.

La práctica profesional permitió al estudiante aplicar conocimientos adquiridos en el aula en un entorno real, generando aportes concretos y de valor para la empresa. Esta experiencia no solo reforzó sus habilidades técnicas y de gestión, sino también fortaleció su capacidad para proponer soluciones innovadoras en un contexto laboral.

La experiencia resaltó que, aunque la empresa enfrenta retos, la implementación de soluciones digitales y la estandarización de procesos representan un camino claro hacia la mejora continua.

Referencias Bibliográficas

- Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). Descripción actividades económicas (Código CIIU).
<https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>
- Coordinadora. (2024, 15 noviembre). Información general de la empresa. Envío de mensajería y mercancía nacional e internacional. <https://coordinadora.com/>
- Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). Información general de la entidad. Entidad que coordina, diseña y apoya los planes de políticas públicas y de presupuesto de los recursos de inversión en Colombia. <https://www.dnp.gov.co/>
- Heinsohn. (s.f.). Software de nómina con cumplimiento DIAN y UGPP.
<https://www.heinsohn.co/heinsohn-nomina-y-gestion-humana/software-de-nomina-y-planilla/>
- Heinsohn. (2024, 18 noviembre). Información general de la empresa. Soluciones tecnológicas para empresas Colombia. <https://www.heinsohn.co/>
- Informa Colombia S.A. (s.f.). Datos de Empresas y Registros Empresas.
https://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/prod/ETIQUETA_EMPRESA/nif/1700093989000000