

Contrato de aprendizaje

Nombre del Estudiante

Norbis Rojas Martínez

Docente

Edinson Antonio Guerrero Aguilar

Apoyo en los procesos administrativos en PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S

Práctica Empresarial

Administración de Empresas

Corporación Universitaria Remington

Apartadó, Antioquia

2026-1

Tabla de contenido

Introducción	7
Descripción general de la empresa	10
Descripción de las áreas	14
Gerente General	14
Área Administrativa	14
Área de Venta	14
Área de Facturación	14
Área Operativa	14
Objetivo general de la practica	15
Objetivos específicos de la practica	15
Funciones por ejecutar en el marco de contrato de práctica	16
Problema identificado	18
Apropiación e identificación de conocimientos	19
Nivel de innovación que aplica la empresa	20
Evaluación de la gestión estratégica de la empresa (Perspectiva y Prospectiva)	20
Fundamentos conceptuales del diagnóstico logístico	21
Diagnostico	25

III

Resultados a cuestiones planteadas.....	27
Análisis de resultados	34
Propuesta de Mejoramiento	37
Justificación de la Propuesta de Mejoramiento.....	37
Introducción del Manual de Procesos	38
Fundamentación Teórica de la Propuesta.....	38
Mapa de procesos.....	40
Diagnostico estratégico	48
Reporte Fotográfico.	50
Presentación de conclusiones y recomendaciones.....	51
Resultados y/o conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Reflexión de la Práctica Profesional	51
Conclusiones.....	52
Recomendaciones	54
Referencias.....	56

Lista de gráficas

Gráfica 1 ¿Cuál de los siguientes aspectos de la organización logística representa la principal oportunidad de mejora para optimizar los tiempos de operación en Provecol Antioquia SAS?	27
Gráfica 2 ¿Cuál considera que es la principal consecuencia de una inadecuada gestión del tiempo en los procesos logísticos de Provecol Antioquia SAS?	28
Gráfica 3 ¿Cuáles de los siguientes factores generan mayores retrasos durante la elaboración de las planillas y el despacho de los vehículos en Provecol Antioquia S.A.S.	30
Gráfica 4 ¿Cuáles considera que son las principales consecuencias de no contar con canales digitales de comunicación (WhatsApp, página web u otras plataformas) para la gestión de pedidos y la atención al cliente en Provecol Antioquia SAS?	31
Gráfica 5 ¿Cuál considera que es el principal impacto de los problemas de calidad de los productos sobre el desempeño de los procesos logísticos en Provecol Antioquia SAS?	32

Lista de Figura

Figura 1 Logo PROVECOL ANTIOQUIA SAS Sede Apartadó.....	11
Figura 2 Organigrama.....	13
Figura 3 Procesos logísticos de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. Sede Apartadó.....	24
Figura 4 Mapa general de Procesos Logísticos propuesto para Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.	41
Figura 5 Flujo integral de pedido Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.....	42
Figura 6 Integración entre áreas del proceso logístico Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.	43
Figura 7 Estructura manual de proceso Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.....	44
Figura 8 Indicadores de Gestión (KPI) propuestos para el seguimiento del desempeño logístico de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S.....	45
Figura 9 Matriz DOFA	48

Lista de Tablas

Tabla 1 Funciones ejecutadas en la práctica	17
Tabla 2 Matriz de apropiaciones e identificación de conocimientos	19

Introducción

La práctica profesional constituye un escenario fundamental para la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica, ya que permite al estudiante fortalecer sus competencias profesionales mediante la participación en los diferentes procesos organizacionales.

Por ende, representa un espacio de aprendizaje donde se integran los fundamentos teóricos con la experiencia práctica, favoreciendo el desarrollo de habilidades analíticas, administrativas y de toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de las organizaciones.

Así entonces, el presente informe describe las actividades desarrolladas durante la práctica profesional realizada en el primer semestre de 2026 en la empresa PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., ubicada en el municipio de Apartadó, Antioquia.

Durante este proceso se participó activamente en el área administrativa, apoyando actividades relacionadas con el registro de documentos y soportes contables provenientes del sistema DMS, el control de cuotas entregadas, el seguimiento financiero y el monitoreo del flujo de pagos, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los procesos administrativos de la organización.

La experiencia adquirida permitió comprender la importancia de la gestión administrativa como eje articulador de los procesos organizacionales, fortaleciendo competencias en planeación, organización, control y seguimiento de la información. De igual manera, facilitó la

apropiación de herramientas administrativas orientadas al cumplimiento eficiente de las funciones asignadas, garantizando la ejecución oportuna de las actividades y el apoyo a la toma de decisiones dentro de la empresa.

La estructura del presente informe inicia con la descripción general de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., incluyendo su reseña histórica, actividad económica, misión, visión, valores corporativos y demás elementos de su plataforma estratégica, los cuales permiten comprender la identidad organizacional, su direccionamiento estratégico y su posicionamiento dentro del mercado.

Adicionalmente, se presentan los objetivos de la práctica profesional, las funciones desempeñadas, los recursos utilizados y los aprendizajes obtenidos durante el desarrollo de las actividades, evidenciando la articulación entre los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas y su aplicación en un contexto empresarial real.

También, se desarrolla un diagnóstico del área administrativa, mediante el cual se identificó como problemática principal la ausencia de una adecuada delimitación de funciones y la necesidad de fortalecer la planificación de algunos procesos logísticos y administrativos.

En respuesta a esta situación, se plantea una propuesta de mejora consistente en el diseño de un manual de procesos que permita definir con claridad las responsabilidades administrativas, estandarizar procedimientos, fortalecer la gestión del conocimiento y optimizar el uso de los recursos disponibles, contribuyendo a una toma de decisiones más eficiente.

Finalmente, el informe presenta la metodología empleada para el desarrollo del diagnóstico, los resultados obtenidos durante la práctica, las evidencias de las actividades ejecutadas, el cumplimiento de los objetivos propuestos, así como las conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., aportando herramientas que favorezcan la eficiencia organizacional y el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Descripción general de la empresa

PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. con NIT 811.042.361-6 es una SOCIEDAD COMERCIAL en estado ACTIVA registrada como organización jurídica de tipo SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS SAS. Fue constituida el 1 de diciembre de 2003 y registrada en la cámara de comercio de ABURRA SUR.

La organización se encuentra ubicada en ITAGUI, ANTIOQUIA. Su principal actividad económica corresponde al código CIU 4631: Comercio al por mayor de productos alimenticios. Cuenta con 3 establecimientos comerciales. PROVECOL ANTIOQUIA, PROVECOL ANTIOQUIA AGENCIA DEL ORIENTE y PROVECOL APARTADÓ (REGISTRONIT, 15 de julio, 2026).

Es una organización especializada en la comercialización y distribución de productos Comercio al por mayor de productos alimenticios principalmente en supermercados y tiendas de barrio.

De acuerdo con el trabajador Eliecer Navarro:

"En Apartadó la operación cobró vida en 2014 en el barrio Nuevo Apartadó, comenzando con una bodega pequeña ubicada justo detrás de la instalación actual, localizada en la carrera 103A #95-48. Su objetivo era consolidarse como una empresa especializada en la comercialización de arroz y aceite, productos esenciales para la canasta familiar.

Esta empresa se construyó gracias al señor Eleuterio Betancur, quien conformó el equipo inicial, acompañado de Javier Osorio, uno de los dos primeros transportadores que participaron en el proceso. Juntos lograron trazar las primeras rutas, entregando no solo mercancía, sino también confianza.

En 2015, el crecimiento de la empresa exigió mayor capacidad de almacenamiento, lo que llevó a la adquisición de dos bodegas adicionales. Sin embargo, la organización comprendió

que para trascender no bastaba con aumentar el espacio físico, sino que era necesario transformar su estrategia mediante el establecimiento de alianzas con diferentes casas comerciales.

Esta transformación permitió que la empresa pasara de ser un pequeño almacén con visión de crecimiento, enfocado en el bienestar de los urabaenses, a convertirse en un aliado logístico líder en la región, garantizando productos de calidad y precios competitivos.

En la actualidad, la empresa cuenta con un amplio catálogo de productos gracias a las alianzas establecidas con diversas casas comerciales reconocidas, entre las que se encuentran Nestlé, Energizer, Gradezco, Super, Colombina y otras marcas destacadas. Dentro de su portafolio ofrece productos como Nescafé, Milo, galletas, Nestum, Bombón Bum, Mentas Heladas, pizzas, pilas AA y AAA, linternas, Bianchi, Super Coco, jabones Palmolive, productos Colgate (cremas dentales y cepillos), Fabuloso, entre muchos otros.

La organización se destaca en la región por ofrecer una amplia variedad de marcas y productos de alta calidad a precios competitivos. Esta diversidad de casas comerciales y la excelente relación entre calidad y precio le permiten mantener una ventaja competitiva frente a otras bodegas y distribuidores del sector.

Figura 1 Logo PROVECOL ANTIOQUIA SAS Sede Apartadó



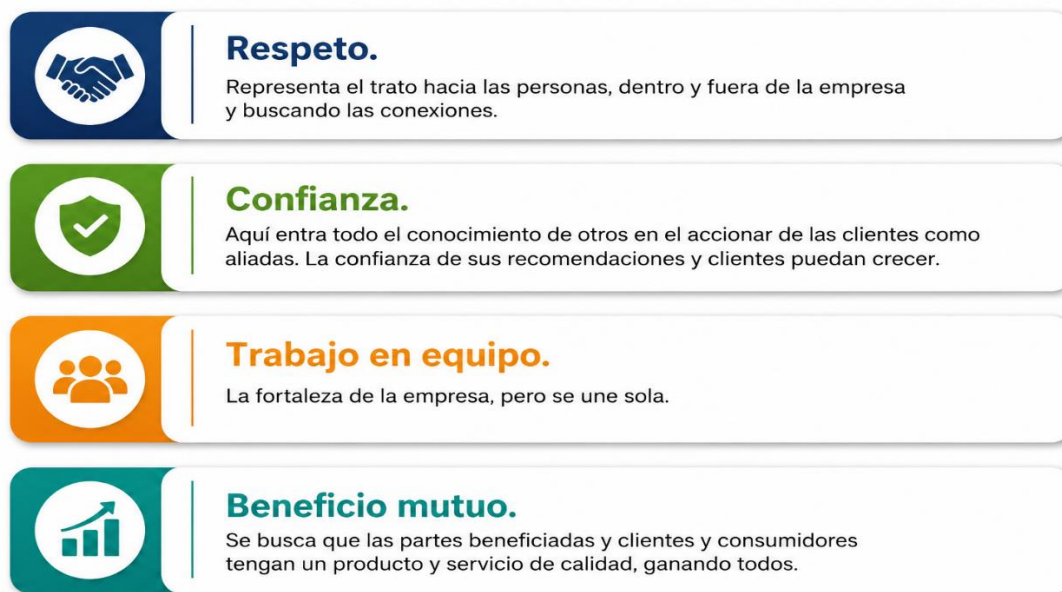
Misión:

Somos un grupo empresarial especializado en distribución de productos de consumo masivo en el canal tradicional.

Visión:

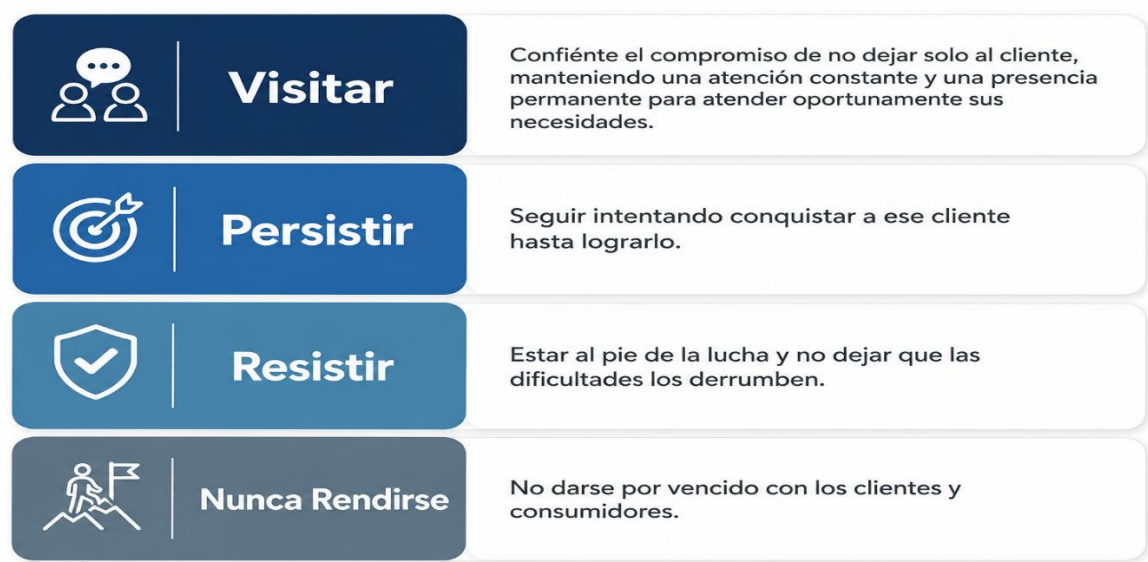
Ser innovadores en logística de servicio para la atención integral del canal tradicional, con el desarrollo, posicionamiento y distribución de productos en el mercado nacional con tecnología de punta, agilidad en la ejecución y responsabilidad social.

Figura 1 Valores corporativos



Fuente. Elaboración propia basado en los valores corporativos de la empresa PROVECOL ANTIOQUIA SAS Sede Apartadó, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

Figura 2 Filosofía empresarial



Fuente. Elaboración propia con base en interacción con la administradora Vanessa Velásquez PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. Sede Apartadó, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

Figura 2 Organigrama



Fuente: PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. Sede Apartadó, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

Descripción de las áreas

Gerente General

Es el máximo responsable de la organización. Dirige la planeación estratégica, toma las principales decisiones administrativas y comerciales, supervisa el cumplimiento de los objetivos empresariales y coordina el funcionamiento de todas las áreas de la empresa.

Área Administrativa

Es responsable de apoyar la gestión organizacional mediante la coordinación de los procesos administrativos, financieros y documentales. Gestiona la información, controla los recursos y brinda soporte a las demás áreas para garantizar el adecuado funcionamiento de la empresa.

Área de Venta

Se encarga de la comercialización de los productos, la atención y fidelización de los clientes, la gestión de pedidos y el cumplimiento de las metas comerciales. Asimismo, identifica oportunidades de negocio y fortalece las relaciones con los clientes.

Área de Facturación

Es responsable de la elaboración y control de las facturas, el registro de las operaciones comerciales y el seguimiento de la documentación relacionada con las ventas, garantizando la exactitud de la información y el cumplimiento de los procedimientos contables y tributarios.

Área Operativa

Coordina las actividades logísticas relacionadas con el almacenamiento, preparación, despacho y distribución de mercancías. Su función principal es asegurar que los productos lleguen oportunamente a los clientes, manteniendo la eficiencia de los procesos operativos y el control de inventarios.

Objetivo general de la practica

Fortalecer los procesos administrativos y logísticos de **PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S.** mediante el apoyo en las actividades de liquidación de ventas, control documental, conciliación de consignaciones, gestión de pagos y administración de devoluciones de mercancía, aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas para contribuir a la eficiencia operativa y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Objetivos específicos de la practica

1. Apoyar los procesos de liquidación de ventas, conciliación de consignaciones y verificación de la documentación administrativa, garantizando la confiabilidad y el adecuado registro de la información.
2. Participar en la gestión de pagos, la liquidación de ofertas comerciales y el control de las devoluciones de mercancía, contribuyendo al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización.
3. Identificar oportunidades de mejora en los procesos administrativos y logísticos, proponiendo acciones orientadas a optimizar la organización, reducir los reprocesos y fortalecer la eficiencia operativa de la empresa.

Funciones por ejecutar en el marco de contrato de práctica

Las funciones desarrolladas en el marco del contrato de práctica fueron definidas de acuerdo con las necesidades del área administrativa de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., permitiendo la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en Administración de Empresas.

Estas actividades estuvieron orientadas al fortalecimiento de los procesos administrativos, logísticos, financieros y de control, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales y al desarrollo de competencias profesionales en un entorno empresarial real, las cuales se detallan en la tabla 1.

Tabla 1 Funciones ejecutadas en la práctica

Funciones ejecutadas en la práctica			
	Descripción del proceso	Dificultad	Logro
Recibir planillas	Funciones desarrolladas	Dificultades presentadas	Resultados obtenidos
Bajar recibos de caja	Se analizan y verifican las planillas, devoluciones, reenvíos y consignaciones correspondientes a cada ruta. Posteriormente, se realiza el proceso de cierre, asegurando que toda la información entregada sea correcta y se encuentre debidamente registrada.	Realizar la validación y revisión de la liquidación de manera ágil y eficiente, garantizando la precisión de la información correspondiente a los vendedores TAT.	Se implementó una organización eficiente, optimizando el proceso de liquidación y garantizando que la información se entregara completamente conciliada, facilitando la salida oportuna de los vendedores TAT.
Relacionar en Excel	Gestionar la liquidación de las ventas efectuadas por los vendedores, validando la información de los recibos, consignaciones y facturas asociadas, verificando que cada recibo contenga la información completa, el NIT del cliente, los valores consignados y las facturas correspondientes.	Recibir y procesar los recibos de manera ágil y precisa, asegurando la correcta validación de la información y previniendo inconsistencias.	Este objetivo se ha logrado satisfactoriamente gracias al compromiso, la concentración y la verificación permanente de la información.
Liquidación de oferta	Realizar la relación y el control de las consignaciones entregadas durante la jornada por los vendedores y repartidores, asegurando la exactitud de los valores reportados y garantizando la correcta conciliación de los recaudos recibidos.	Uno de los principales retos ha sido evitar errores en el registro de valores y en el manejo de las cuentas de PROVECOL, así como garantizar el procedimiento y el orden adecuado para realizar el proceso.	Se logró gracias a la atención, el compromiso y la revisión cuidadosa de la información antes de finalizar el proceso.
Realizar cuadro de gastos	Realizar la liquidación mensual de las ofertas consumidas por cada casa comercial, considerando las bodegas 70 y 75. Se verifica la información por producto y se validan los costos aplicables a cada oferta, asegurando la correcta consolidación y conciliación de los valores finales.	La principal dificultad fue el desconocimiento de las casas comerciales y de los códigos de oferta, lo que dificultaba la identificación de la información.	Se logró ejecutar el proceso verificando en el sistema cada casa comercial y sus respectivos códigos de oferta, asegurando la correcta consolidación de la información.
Devoluciones o reenvíos de mercancía	Realizar la gestión de pagos correspondiente a los servicios prestados por terceros legalmente constituidos, garantizando el cumplimiento de los requisitos y la verificación de los soportes.	Principalmente se presentaron errores en la aplicación del RetelCA y la retención en la fuente sobre las facturas.	Este objetivo no se logró completamente, debido a las dificultades presentadas al momento de aplicar correctamente dichos descuentos.

Fuente: Elaboración propia Practica PROVECOL ANTIOQUIA SAS Sede Apartadó basa en conversaciones con la administradora Vanessa Velásquez

Problema identificado

En el marco del desarrollo de la práctica empresarial se pudieron evidenciar algunas oportunidades de mejora en la gestión del área de logística, debido a la existencia de dificultades que generan reprocesos y cuellos de botella en las operaciones. Esta situación puede afectar la eficiencia de los procesos, ocasionar retrasos y dificultar el cumplimiento oportuno de los objetivos establecidos por la organización.

Mediante la observación directa y el seguimiento de las actividades diarias, se identificaron falencias en la organización de los procesos logísticos, especialmente en la asignación, ejecución y control de las tareas relacionadas con la recepción, el almacenamiento, la gestión de inventarios y la distribución de mercancías.

Esta situación resulta crítica, ya que una deficiente gestión operativa impacta negativamente el desarrollo de las actividades logísticas, generando desorganización en los procesos, posibles errores en la ejecución de las tareas, incremento de los reprocesos y retrasos en la cadena de suministro.

Por lo anterior, se hace necesario fortalecer la gestión operativa mediante una mejor estructuración de los procesos logísticos, con el fin de optimizar la asignación de responsabilidades, mejorar la organización interna, reducir los reprocesos y garantizar una mayor eficiencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Apropiación e identificación de conocimientos

Tabla 2 Matriz de apropiaciones e identificación de conocimientos

Matriz de apropiaciones e identificación de conocimientos			
Funciones	Conocimiento teórico	Aplicación práctica	Aprendizaje adquirido
Recepción y verificación de planillas	La gestión documental permite controlar y verificar la información relacionada con la entrega de mercancías, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los procesos logísticos.	Se verificó la información registrada en las planillas, validando que las entregas realizadas a los clientes coincidieran con los productos despachados y la documentación correspondiente.	Se fortalecieron las competencias en control documental, organización de la información y atención al detalle, garantizando mayor precisión en la validación de los registros.
Descarga y almacenamiento de recibos (DMS)	Los sistemas de información empresarial permiten registrar, almacenar y administrar documentos digitales, facilitando el control administrativo y la disponibilidad de la información.	Se realizó la descarga, clasificación y almacenamiento digital de recibos de pago y facturas mediante el sistema DMS, garantizando el adecuado respaldo documental.	Se fortaleció el manejo del sistema DMS, desarrollando habilidades en la gestión documental digital y optimizando la eficiencia en los procesos administrativos.
Cuadre de caja menor	El control interno y la conciliación de caja permiten verificar que el efectivo y los soportes contables correspondan a los registros financieros de la organización.	Se efectuó la revisión y conciliación del efectivo, recibos, consignaciones, monedas y gastos, verificando que los valores coincidieran con los reportes generados por el sistema.	Se desarrollaron competencias en control financiero, análisis de información y verificación de registros contables, fortaleciendo la precisión y la responsabilidad en el manejo de recursos.
Liquidación de ofertas comerciales	La administración comercial requiere controlar las ofertas, promociones e incentivos otorgados por las casas comerciales para garantizar su correcta aplicación y registro.	Se realizó la liquidación de las ofertas comerciales, verificando la información de las casas comerciales, los productos y los recursos asignados a los vendedores, asegurando la correcta consolidación de los valores.	Se fortalecieron los conocimientos sobre la gestión comercial, el control de información y la trazabilidad de los procesos, mejorando la capacidad de análisis y organización de la información administrativa.

Fuente. Elaboración propia de funciones prácticas en Provecol Antioquia SAS Sede Apartadó basado en las funciones realizadas en el área administrativa

Nivel de innovación que aplica la empresa.

Esta empresa se encuentra en desarrollo de más innovación, en la sede Apartadó su innovación kip es en el área de facturación la cual evalúa el rendimiento de la empresa, se miden las devoluciones, reenvíos, recoger y pedidos facturados; donde se le pasa al jefe un informe de cuanto se vendió, sucesivamente llevando un control de que se debería vender por días y cuanto se vende en realidad.

Evaluación de la gestión estratégica de la empresa (Perspectiva y Prospectiva)

La gestión estratégica de la empresa esta deficiente en el área de bodega ya que no tiene un control, y que los empleados no tienen un rol definido dentro de la empresa donde ellos sepan que actividades realizar, Causando un desorden desde logística hasta el área administrativa la cual se encarga de recibir las planillas y caja menor,

Fundamentos conceptuales del diagnóstico logístico

La logística constituye uno de los componentes estratégicos de la gestión empresarial, al integrar el conjunto de actividades orientadas a planificar, ejecutar y controlar el flujo eficiente de materiales, información y productos desde el punto de origen hasta el consumidor final.

Así entonces, Dávila y Vásquez (2007), “La logística estudia, analiza y optimiza los flujos de materiales y de información de toda la cadena de valor y sus procesos de retorno, desde el proveedor del proveedor hasta el cliente del cliente.”

Por ende, su propósito principal es garantizar que los bienes lleguen en la cantidad, calidad, tiempo y lugar requeridos, optimizando simultáneamente los costos operativos y el nivel de servicio al cliente.

Cabe anotar que la calidad, es entendida como: “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas por los clientes.” (Castellanos et al., 2019).

Bajo lo anteriormente plateado, es importante considerar que la gestión logística no se limita únicamente al transporte o almacenamiento, sino que comprende procesos interdependientes como la gestión de pedidos, el control de inventarios, la facturación, la preparación de pedidos (picking), el despacho y la distribución (Ballou, 2004).

Desde esta perspectiva, la eficiencia logística depende en gran medida de la estandarización de los procesos operativos.

Según Ramos y Lamadrid (2023), el cumplimiento oportuno de los pedidos constituye uno de los principales indicadores del desempeño logístico, ya que la implementación de procedimientos organizados y estandarizados permite reducir los tiempos de operación, minimizar errores y garantizar entregas oportunas.

El autor sostiene que la correcta planificación de las actividades de alistamiento y despacho fortalece la confiabilidad del servicio y mejora la productividad de las organizaciones, aspectos que resultan determinantes para incrementar la competitividad empresarial.

En concordancia con lo anterior, la gestión de pedidos representa una de las actividades críticas dentro de la cadena logística, debido a que articula las diferentes operaciones involucradas desde la recepción de la solicitud del cliente hasta la entrega final del producto.

En este sentido, Derecho (2012) señala que el flujo de productos determina el tiempo total consumido durante las operaciones logísticas, razón por la cual resulta indispensable identificar y controlar cada una de las actividades que conforman el proceso de despacho.

Por ende, una adecuada caracterización de estas actividades facilita la reducción de tiempos improductivos, mejora la coordinación entre las áreas involucradas y contribuye significativamente a incrementar la agilidad del servicio (Mengual et al, 2012).

Asimismo, la precisión en los procesos administrativos constituye un elemento fundamental para la eficiencia logística. La facturación, como actividad previa al despacho de los productos, requiere exactitud en la validación de órdenes de compra, disponibilidad de inventario y documentación comercial.

También, (Cardona y Aguilar 2025; Izar 2026), sostienen que el análisis detallado de los tiempos empleados en la elaboración de pedidos y facturas permite identificar oportunidades de mejora mediante la implementación de herramientas tecnológicas, como Microsoft Excel, las cuales favorecen la automatización de tareas repetitivas, disminuyen los tiempos de procesamiento y reducen la probabilidad de errores administrativos.

En consecuencia, la optimización de estos procesos contribuye directamente a mejorar la capacidad de respuesta de la organización y la eficiencia del sistema logístico.

Otro componente esencial corresponde a la gestión de inventarios, considerada uno de los factores que mayor influencia ejerce sobre el desempeño de la cadena de suministro. Mantener niveles adecuados de existencias permite garantizar la disponibilidad oportuna de los productos, reducir tiempos de espera durante la preparación de pedidos y evitar interrupciones en las operaciones de despacho.

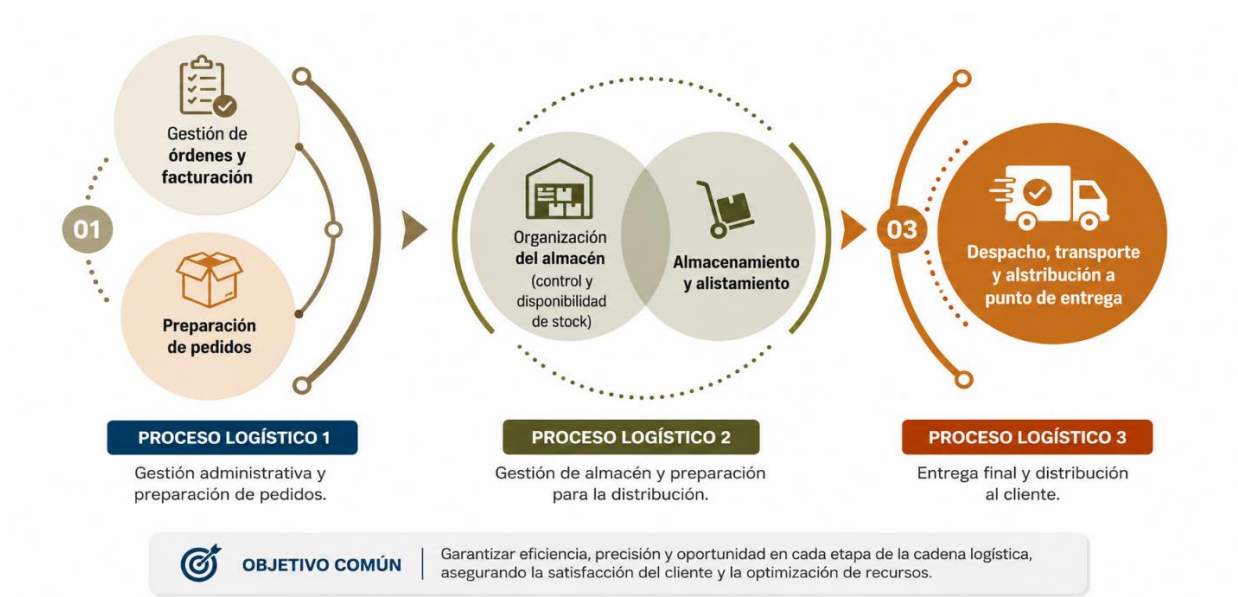
En este sentido, Izar (2026) señala que la reposición de inventarios en el momento adecuado constituye un elemento estratégico para mantener la continuidad del flujo logístico, disminuir los costos asociados al desabastecimiento y mejorar el nivel de servicio ofrecido al cliente. El autor enfatiza que una adecuada administración del inventario favorece la optimización de los tiempos de entrega y fortalece la eficiencia operativa de la organización.

De igual manera, la integración de estos procesos mediante procedimientos estandarizados permite fortalecer la coordinación entre las diferentes áreas funcionales de la empresa, reduciendo reprocesos y aumentando la confiabilidad de la información.

La articulación entre la gestión de pedidos, el control de inventarios, la facturación y el despacho constituye un factor determinante para garantizar la continuidad del flujo logístico y responder oportunamente a las necesidades del mercado.

En este contexto, los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado en Provecol Antioquia SAS evidencian que los colaboradores reconocen la importancia de contar con procesos organizados para la gestión de pedidos, el control de inventarios, la facturación y el despacho, identificando estas actividades como factores determinantes para optimizar los tiempos logísticos y mejorar la productividad empresarial. Estos hallazgos coinciden con los planteamientos de Ramos (2023), Derecho (2012); Cardona y Aguilar (2025); Izar (2026), quienes coinciden en señalar que la eficiencia logística depende de la integración de procesos estandarizados, la adecuada administración del inventario y el uso de herramientas que permitan reducir tiempos, minimizar errores y elevar la calidad del servicio prestado.

Figura 3 Procesos logísticos de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. Sede Apartadó.



Fuente. Elaboración propia de los procesos logísticos de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. Sede Apartadó, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

Diagnostico

Para el levantamiento del diagnóstico organizacional se implementó mediante el planteamiento de preguntas sobre el funcionamiento de diversos aspectos logísticos de la organización, con el propósito de recopilar información relevante que permitiera profundizar en la problemática identificada por la empresa y determinar las principales causas de las deficiencias presentes en el proceso logístico.

En este sentido, el instrumento orientó la recolección de datos hacia el análisis integral de las actividades logísticas, abarcando cada una de las etapas del proceso, desde la recepción y facturación de los pedidos —incluyendo el uso de plataformas digitales para la gestión de solicitudes por parte de los clientes— hasta el despacho de la mercancía y la liquidación de las planillas.

Esta información constituyó la base para identificar oportunidades de mejora, reconocer posibles cuellos de botella y comprender la dinámica operativa del sistema logístico de la organización.

Resultados a cuestiones planteadas

Gráfica 1 ¿Cuál de los siguientes aspectos de la organización logística representa la principal oportunidad de mejora para optimizar los tiempos de operación en Provecol Antioquia SAS?



Fuente. Elaboración propia con base en resultados obtenidos a la cuestión planteada (pregunta 1)

Los resultados evidencian que el **50 %** de los colaboradores considera que el **control del inventario** constituye el principal aspecto susceptible de mejora para optimizar los tiempos de operación logística dentro de la empresa. Este resultado sugiere que la disponibilidad y el control eficiente de los productos influyen directamente en la preparación de pedidos y en la continuidad de las operaciones de despacho.

En segundo lugar, el **33,3 %** de los participantes identifica la **comunicación entre las diferentes áreas** como un factor determinante para mejorar el desempeño logístico, lo que pone de manifiesto la importancia de la coordinación entre los procesos de ventas, facturación, bodega y despacho para reducir tiempos de espera y evitar reprocesos.

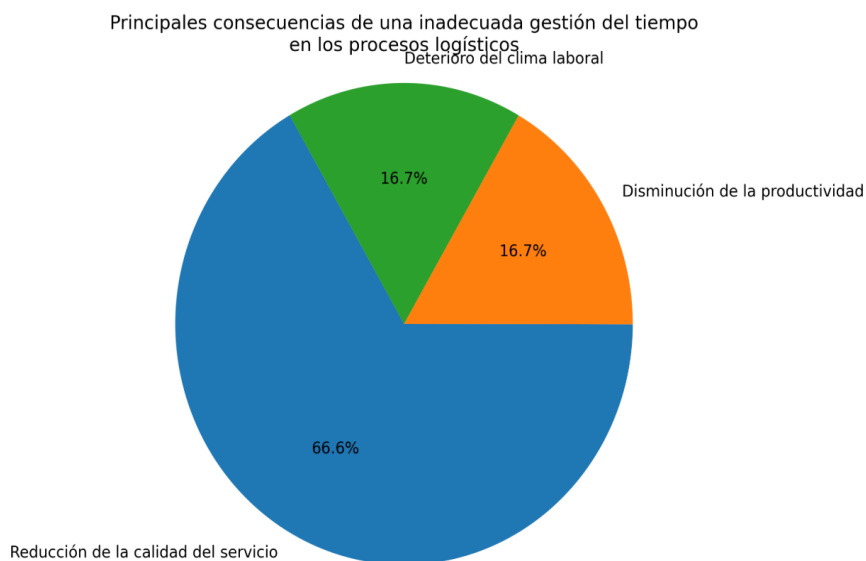
Finalmente, el **16,7 %** de los encuestados señala la **planeación de rutas** como un aspecto relevante para incrementar la eficiencia operativa. Aunque este porcentaje es menor, evidencia

que la programación adecuada de los recorridos de distribución también incide en el cumplimiento oportuno de las entregas.

En conjunto, los resultados permiten concluir que las principales oportunidades de mejora del proceso logístico se concentran en el fortalecimiento del control de inventarios y en la integración de la comunicación interna, aspectos que pueden contribuir significativamente a optimizar los tiempos de preparación, despacho y entrega de los pedidos.

La universidad indica que examinar los procesos logísticos impacta la eficiencia y tiempo de ejecución por medio del seguimiento de las entregas (Covas et al., 2024)

Gráfica 2 ¿Cuál considera que es la principal consecuencia de una inadecuada gestión del tiempo en los procesos logísticos de Provecol Antioquia SAS?



Fuente. Elaboración propia con base en resultados obtenidos a la cuestión planteada (pregunta 2)

Los resultados muestran que el **66,7 %** de los colaboradores considera que la principal consecuencia de una gestión inadecuada del tiempo en los procesos logísticos es la **reducción de**

la calidad del servicio. Este resultado evidencia que las demoras o ineficiencias operativas repercuten directamente en el cumplimiento de los tiempos de entrega, la precisión en la preparación de los pedidos y el nivel de satisfacción del cliente.

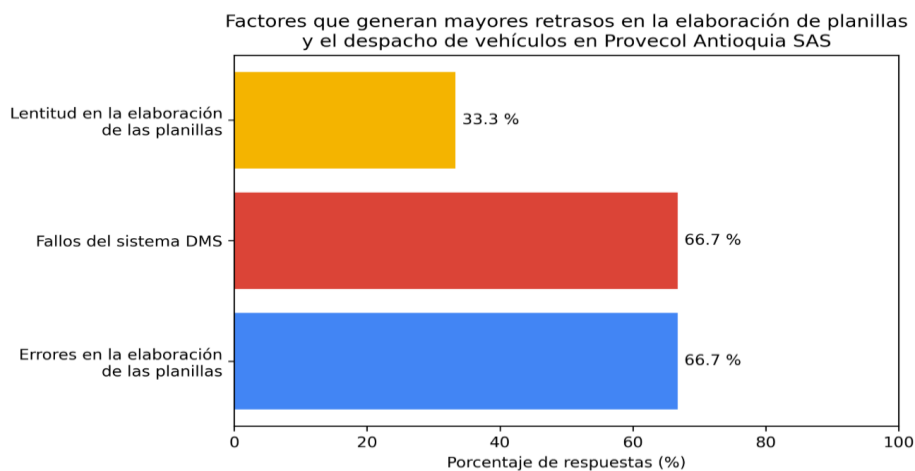
Por su parte, el **16,7 %** de los participantes señala que una deficiente gestión del tiempo se traduce en una **disminución de la productividad**, indicando que los retrasos generan menor aprovechamiento de los recursos humanos y operativos, así como un incremento de actividades improductivas y reprocesos.

Finalmente, otro **16,7 %** considera que el impacto se refleja en un **deterioro del clima laboral**, debido a la presión operativa, el incremento de la carga de trabajo y las dificultades de coordinación entre las áreas involucradas en el proceso logístico.

En conjunto, los resultados evidencian que una gestión eficiente del tiempo constituye un elemento estratégico para garantizar la calidad del servicio, mejorar la productividad y fortalecer el desempeño organizacional, aspectos fundamentales para la competitividad logística de Provecol Antioquia SAS.

Los cuestionados consideran que la relación entre la gestión del tiempo y productividad afecta directamente la calidad del producto llegando a darle pérdidas a la empresa y credibilidad de la misma, la relación que existe debe ser positiva para que la calidad y desempeño de los procesos, no se vea afectada estos factores determinan el éxito de la empresa (Aeon, 2021)

Gráfica 3 ¿Cuáles de los siguientes factores generan mayores retrasos durante la elaboración de las planillas y el despacho de los vehículos en Provecol Antioquia S.A.S.



Fuente. Elaboración propia con base en resultados obtenidos a la cuestión planteada (pregunta 3)

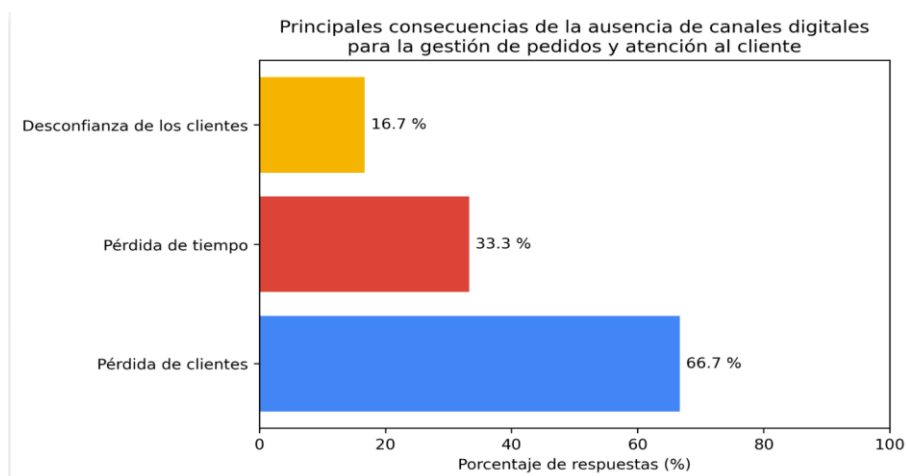
Los resultados evidencian que los principales factores que afectan la eficiencia del proceso de despacho corresponden a los **errores en la elaboración de las planillas** y a los **fallos del sistema DMS**, ambos señalados por el **66,7 %** de los colaboradores. Estos resultados indican que tanto las inconsistencias en la documentación como las limitaciones tecnológicas representan las principales causas de retraso en la salida de los vehículos, generando reprocesos y afectando la continuidad de las operaciones logísticas.

Por otra parte, el **33,3 %** de los participantes identifica la **lentitud en la elaboración de las planillas** como un factor que también incide negativamente en los tiempos de despacho. Aunque este aspecto presenta una menor frecuencia, su presencia evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la simplificación de los procedimientos administrativos, la estandarización de las actividades y el fortalecimiento de las competencias del personal encargado del proceso documental.

En conjunto, los resultados permiten concluir que las principales oportunidades de mejora del proceso logístico se concentran en el fortalecimiento de los controles para la elaboración de

las planillas y en la optimización del sistema DMS, con el propósito de reducir los tiempos de procesamiento documental, minimizar los reprocesos y garantizar un despacho más eficiente y oportuno de los vehículos.

Gráfica 4 ¿Cuáles considera que son las principales consecuencias de no contar con canales digitales de comunicación (WhatsApp, página web u otras plataformas) para la gestión de pedidos y la atención al cliente en Provecol Antioquia SAS?



Fuente. Elaboración propia con base en resultados obtenidos a la cuestión planteada (pregunta 4)

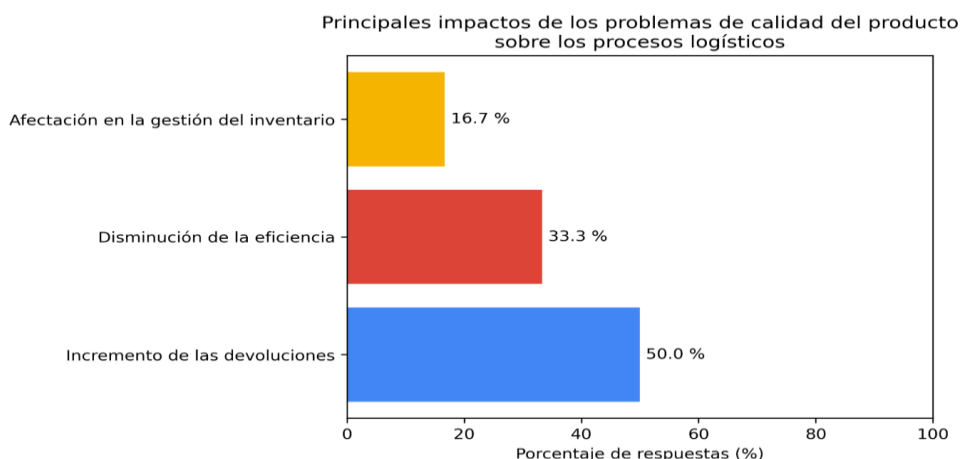
Los resultados evidencian que el **66,7 %** de los colaboradores considera que la principal consecuencia de no disponer de canales digitales de comunicación es la **pérdida de clientes**, lo que refleja la importancia de contar con herramientas tecnológicas que faciliten la interacción con los usuarios y agilicen la recepción de pedidos.

Asimismo, el **33,3 %** de los participantes señala que la ausencia de estos canales genera pérdida de tiempo durante la gestión de los pedidos, debido a la utilización de medios tradicionales que incrementan los tiempos de respuesta y dificultan la coordinación entre las áreas involucradas en el proceso logístico.

Por último, el **16,7 %** de los encuestados considera que esta situación ocasiona **desconfianza por parte de los clientes**, afectando la percepción sobre la capacidad de respuesta y la imagen de la empresa.

En conjunto, los resultados permiten inferir que la implementación de canales digitales de comunicación constituye una oportunidad de mejora para fortalecer la gestión logística, optimizar la atención al cliente, reducir los tiempos de respuesta y contribuir al incremento de la

Gráfica 5 ¿Cuál considera que es el principal impacto de los problemas de calidad de los productos sobre el desempeño de los procesos logísticos en Provecol Antioquia SAS?



Fuente. Elaboración propia con base en resultados obtenidos a la cuestión planteada (pregunta 5)

Los resultados muestran que el **50,0 %** de los colaboradores considera que el principal impacto de los problemas de calidad de los productos es el incremento de las devoluciones, lo que evidencia que las no conformidades generan reprocesos, mayores costos operativos y retrasos en la distribución.

Asimismo, el **33,3 %** de los encuestados manifiesta que las deficiencias en la calidad afectan la eficiencia de los procesos logísticos, al incrementar el tiempo requerido para las actividades de inspección, reposición y despacho.

Por otra parte, el **16,7 %** señala que los problemas de calidad repercuten en la gestión del inventario, debido a la necesidad de realizar ajustes en las existencias, controlar productos no conformes y gestionar devoluciones.

En conjunto, los resultados evidencian que la calidad del producto constituye un factor determinante para el desempeño logístico de la empresa, ya que influye directamente en la eficiencia operativa, la administración del inventario y la satisfacción del cliente. Una adecuada gestión de la calidad permite reducir devoluciones, minimizar reprocesos y optimizar el flujo de las operaciones logísticas.

Análisis de resultados

El diagnóstico realizado permitió identificar que las principales dificultades de la gestión logística en Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó, no obedecen a un único proceso específico, sino a la interacción de diversos factores que afectan la eficiencia de las operaciones logísticas. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, complementados con la observación directa y el estudio de tiempos desarrollado durante la práctica profesional, evidenciaron debilidades relacionadas con la organización de los procesos, la gestión documental, la administración del inventario, la comunicación entre áreas y la estandarización de las actividades operativas.

Uno de los principales hallazgos corresponde a la necesidad de fortalecer la organización de los procesos logísticos. Los colaboradores identificaron el control del inventario como el aspecto que requiere mayor atención para optimizar los tiempos de operación, seguido de la comunicación entre las diferentes áreas y la planeación de rutas. Estos resultados evidencian oportunidades de mejora en la coordinación de las actividades logísticas, particularmente en la articulación de los procesos asociados con la gestión de pedidos, la facturación, la preparación de los despachos y la distribución de los productos.

Asimismo, el cuestionario evidenció que una gestión inadecuada del tiempo repercute principalmente en la calidad del servicio, seguida de la productividad y el clima laboral. Estos resultados indican que la optimización de los tiempos operativos constituye un elemento fundamental para garantizar la eficiencia logística y mejorar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por la empresa.

En relación con las actividades administrativas que soportan la operación logística, los resultados muestran que los mayores retrasos en el despacho se originan por los errores en la elaboración de las planillas, las fallas del sistema DMS y la lentitud en el diligenciamiento de la documentación. Estos factores incrementan los tiempos requeridos para la salida de las rutas y afectan la continuidad del flujo operativo.

De manera complementaria, la observación directa permitió identificar que algunos colaboradores presentan dificultades en actividades como el diligenciamiento y la liquidación de planillas, el registro de recaudos y el control de las novedades de las rutas, especialmente aquellos con menor experiencia en la organización. Estas situaciones generan reprocesos administrativos y retrasos durante el cierre de las operaciones diarias, evidenciando la necesidad de fortalecer la capacitación y la estandarización de los procedimientos.

Otro aspecto identificado mediante el cuestionario corresponde a la limitada utilización de canales digitales para la gestión de pedidos y la comunicación con los clientes. Los participantes consideran que esta situación ocasiona principalmente pérdida de clientes, incremento en los tiempos de atención y disminución de la confianza hacia la empresa. Estos resultados evidencian la importancia de incorporar herramientas digitales que faciliten la recepción de pedidos, agilicen la atención al cliente y contribuyan a mejorar la eficiencia del proceso logístico.

Respecto a la calidad del producto, los colaboradores manifestaron que las principales consecuencias de las no conformidades corresponden al incremento de las devoluciones, la disminución de la eficiencia operativa y las afectaciones en la gestión del inventario. Estos hallazgos permiten establecer que la calidad constituye un elemento determinante para el desempeño logístico, debido a que las devoluciones generan reprocesos, incrementan el tiempo de las operaciones y afectan la continuidad del flujo de distribución. En este sentido, mantener altos estándares de calidad contribuye a disminuir las devoluciones y reclamaciones, optimizando los procesos logísticos y fortaleciendo la satisfacción del cliente (Božić, 2024).

La observación realizada durante la práctica también permitió identificar que algunos colaboradores no tienen claramente definidas sus funciones y responsabilidades dentro del proceso operativo. Esta situación ocasiona diferencias en la ejecución de las actividades, especialmente en procesos como la liquidación de planillas, el control de entregas y el registro de la información, evidenciando la necesidad de establecer procedimientos estandarizados que

 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE CONTRATO DE APRENDIZAJE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	--	--------------------------------------

orienten el desarrollo de las actividades y faciliten la integración del personal a los procesos de la organización.

En conjunto, los resultados del cuestionario, la observación directa y el estudio de tiempos permiten concluir que la principal debilidad logística de Provecol Antioquia S.A.S. se encuentra asociada a la falta de estandarización de los procesos, las deficiencias en la gestión documental, la necesidad de fortalecer la coordinación entre las áreas, las oportunidades de mejora en el control del inventario y la ausencia de lineamientos claros para la ejecución de algunas actividades operativas. Estas condiciones repercuten en la eficiencia de las operaciones, incrementan los tiempos de procesamiento, generan reprocesos administrativos y afectan la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Propuesta de Mejoramiento

En consecuencia, el diagnóstico evidencia la necesidad de implementar un mapa de procesos logísticos estandarizado, esto permitirá fortalecer la organización de los procesos logísticos, optimizar los tiempos de ejecución, mejorar la coordinación entre las áreas y consolidar un sistema logístico más eficiente, contribuyendo al mejoramiento continuo de Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.

Justificación de la Propuesta de Mejoramiento

La ausencia de una adecuada gestión de los procesos logísticos en Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó, constituye una deficiencia organizacional de carácter estratégico, debido a que impacta directamente la integración y continuidad de la cadena operativa. La inexistencia de lineamientos claros y documentados para el desarrollo de las actividades genera desarticulación entre las áreas, retrasos en la ejecución de los procesos, duplicidad de tareas y pérdida de control sobre los tiempos operativos.

Esta problemática limita la capacidad de la organización para aplicar principios de eficiencia, control y mejora continua, afectando su productividad, competitividad y nivel de servicio al cliente.

De acuerdo con Sabrià (2016), la programación temporal y la adecuada planificación de las actividades logísticas constituyen elementos esenciales para sincronizar los recursos, optimizar los tiempos de operación y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En este contexto, se hace necesaria la implementación de un manual de procesos que permita documentar de manera estandarizada las actividades logísticas, definir responsabilidades, establecer procedimientos de trabajo, fortalecer los mecanismos de control e incorporar indicadores para el seguimiento del desempeño operativo.

Igualmente, la definición clara de funciones y responsabilidades permitirá distribuir adecuadamente las cargas de trabajo de acuerdo con las competencias y habilidades del personal, reduciendo errores operativos, optimizando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa

Introducción del Manual de Procesos

Los procesos logísticos de Provecol Antioquia S.A.S., comprendidos por las actividades de recepción de mercancías, almacenamiento, gestión de inventarios, preparación de pedidos, despacho y distribución, requieren encontrarse plenamente documentados y estandarizados con el propósito de garantizar su correcta ejecución y asegurar la continuidad de las operaciones.

El manual de procesos desarrollado durante la práctica profesional constituye una herramienta de gestión que permite establecer procedimientos claros, responsables definidos, entradas, salidas, controles e indicadores para cada una de las actividades logísticas desarrolladas por la empresa.

Asimismo, la implementación del manual busca fortalecer la programación del personal, optimizar la gestión del tiempo, mejorar la coordinación entre las áreas operativas, reducir reprocesos y minimizar los errores asociados a la ejecución de las actividades diarias.

La adecuada asignación de funciones, basada en las competencias, habilidades y experiencia de cada colaborador, permitirá incrementar la eficiencia operativa, optimizar el aprovechamiento del talento humano y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos logísticos.

Fundamentación Teórica de la Propuesta

La implementación de un mapa de procesos constituye una herramienta de gestión orientada a estandarizar las actividades organizacionales, fortalecer el control interno y mejorar la eficiencia operativa. Flores (2014), sostiene que la logística representa un factor determinante

para la productividad empresarial, debido a que las demoras en los despachos, la inadecuada distribución de funciones y las deficiencias en la coordinación incrementan los costos operativos y afectan el nivel de servicio.

De igual manera, la Universidad del Rosario (Univ. Empresa, 2007), plantea que la logística constituye uno de los principales factores generadores de competitividad, al permitir optimizar los recursos disponibles, incrementar la rentabilidad y fortalecer la capacidad de respuesta de las organizaciones frente a las exigencias del mercado.

En consecuencia, la logística trasciende la ejecución de actividades operativas, convirtiéndose en un componente estratégico que integra personas, procesos, recursos e información para generar valor dentro de la organización y mejorar la satisfacción del cliente.

Mapa de procesos

Provecol Antioquia S.A.S.

Versión: 1.0

Objetivo

Establecer los procedimientos necesarios para garantizar que las actividades de compra, almacenamiento, venta y distribución se realicen de manera eficiente, segura y con calidad.

Alcance

Aplica desde la recepción de la solicitud del cliente hasta la entrega del producto y el servicio posventa.

Para el control en las diversas gestiones del proceso logístico se establecen los siguientes indicadores, registros, resultados y beneficios esperados:

Resultados Esperados

- Medición continua del desempeño logístico.
- Identificación de oportunidades de mejora.
- Incremento de la productividad organizacional.

Beneficios Esperados

La implementación de esta propuesta permitirá a Provecol Antioquia SAS:

- Reducir los tiempos de preparación y despacho de pedidos.
- Mejorar el control y disponibilidad del inventario.
- Disminuir errores en facturación y documentación.
- Optimizar la gestión del tiempo dentro de la organización.
- Fortalecer la satisfacción del cliente mediante entregas oportunas.
- Incrementar la productividad y competitividad empresarial.

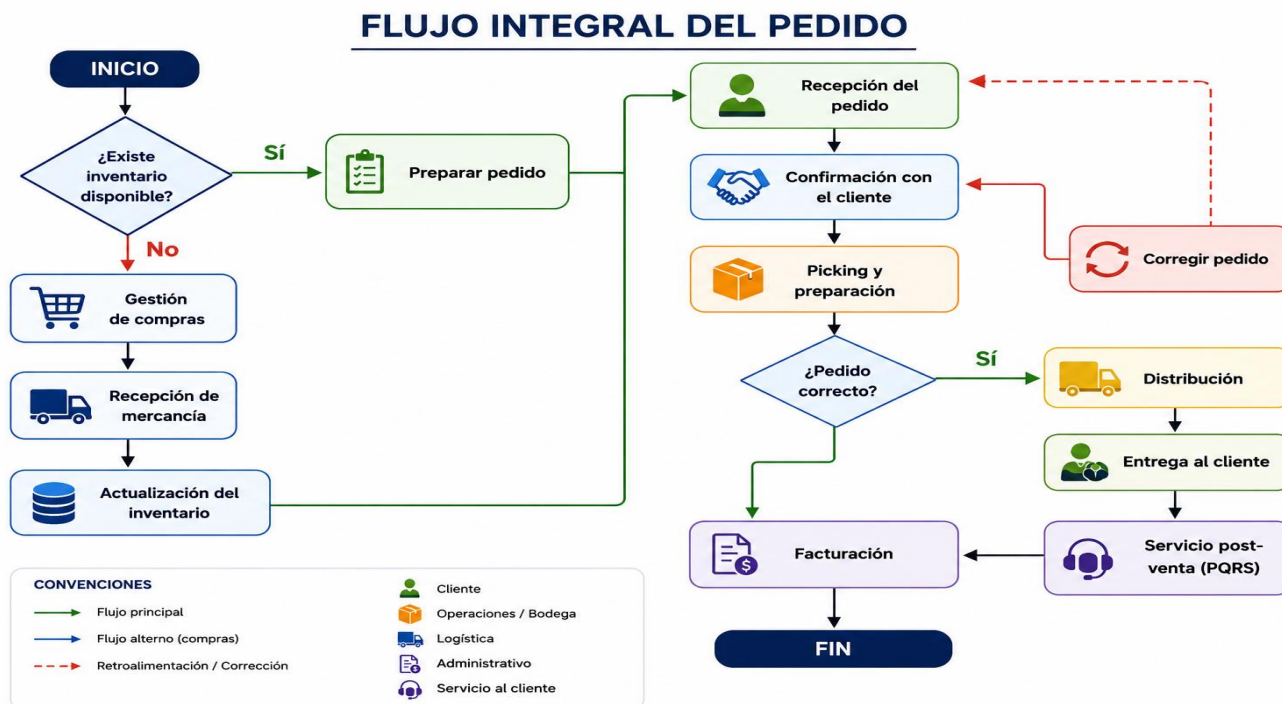
Figura 4 Mapa general de Procesos Logísticos propuesto para Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.



Fuente: Elaboración propia, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

La figura presenta el mapa general de los procesos logísticos propuestos para PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., estructurados de forma secuencial desde la gestión de compras hasta el servicio al cliente. El modelo integra ocho procesos fundamentales: gestión de compras, recepción de mercancía, control de inventarios, ventas, preparación del pedido, distribución, facturación y servicio al cliente, los cuales interactúan de manera coordinada para garantizar la continuidad del flujo logístico. Asimismo, el esquema incorpora el principio de mejora continua como eje transversal de la operación, orientado a optimizar el desempeño de cada proceso y fortalecer la satisfacción del cliente mediante una gestión eficiente de los recursos y de la información.

Figura 5 Flujo integral de pedido Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.



Fuente: Elaboración propia, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura. (2026).

La figura representa el flujo operativo del pedido desde la verificación de la disponibilidad del inventario hasta la prestación del servicio posventa. El procedimiento contempla la toma de decisiones respecto a la existencia de inventario, la gestión de compras cuando es necesaria la reposición de productos, la recepción de mercancía, la actualización del inventario, la preparación del pedido, la confirmación con el cliente, el despacho, la entrega y la facturación. Adicionalmente, incorpora mecanismos de control para corregir inconsistencias antes del despacho y finaliza con la atención de solicitudes, quejas, reclamos y devoluciones (PQRS), garantizando la trazabilidad del proceso y el mejoramiento del servicio.

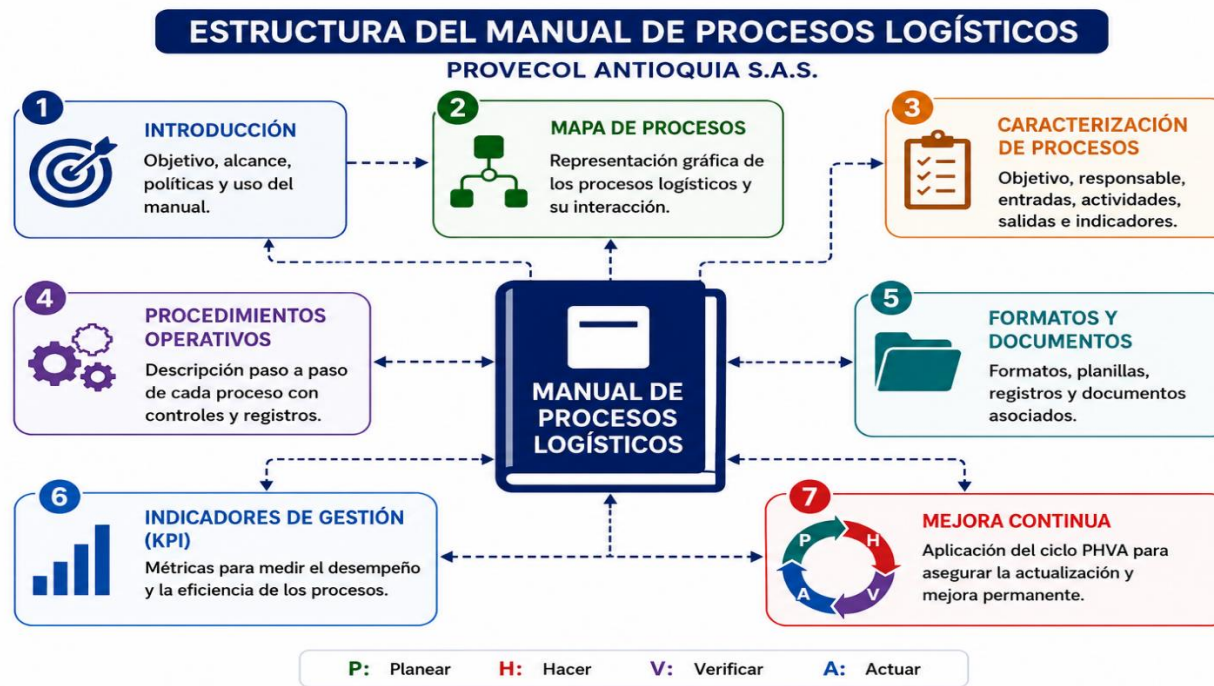
Figura 6 Integración entre áreas del proceso logístico Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.



Fuente: Elaboración propia, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura. (2026).

La figura muestra la interacción funcional entre las diferentes áreas que intervienen en la gestión logística de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., evidenciando el flujo de información, productos y retroalimentación entre compras, bodega, ventas, facturación y cartera, despacho y distribución, así como servicio al cliente. El sistema logístico integrado constituye el eje central de coordinación de las operaciones, permitiendo sincronizar las actividades administrativas y operativas necesarias para garantizar la disponibilidad de productos, la correcta atención de los pedidos y el cumplimiento de los tiempos de entrega. El esquema resalta la importancia de la comunicación interdepartamental para reducir reprocesos y fortalecer la eficiencia organizacional.

Figura 7 Estructura manual de proceso Provecol Antioquia S.A.S., sede Apartadó.



Fuente: Elaboración propia, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

La figura presenta la estructura propuesta para el Manual de Procesos Logísticos de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., el cual constituye la herramienta documental para la estandarización de las operaciones logísticas. El manual está conformado por siete componentes principales: introducción, mapa de procesos, caracterización de procesos, procedimientos operativos, formatos y documentos, indicadores de gestión y mejora continua. Cada componente contribuye al establecimiento de lineamientos, responsabilidades, registros, mecanismos de control e indicadores de desempeño que permiten asegurar la correcta ejecución de las actividades, facilitar la toma de decisiones y promover la mejora continua mediante la aplicación del ciclo PHVA.

Figura 8 Indicadores de Gestión (KPI) propuestos para el seguimiento del desempeño logístico de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S.



Los indicadores seleccionados corresponden a variables ampliamente utilizadas en la gestión logística y la administración de la cadena de suministro. En primer lugar, el nivel de cumplimiento de entregas establece como meta un valor igual o superior al 95 %, con el propósito de garantizar que los pedidos sean entregados de manera oportuna y conforme a las condiciones acordadas con los clientes. En segundo lugar, la exactitud del inventario, con una meta mínima del 98 %, busca asegurar la correspondencia entre las existencias físicas y los registros del sistema de información, reduciendo errores en la preparación de pedidos y en la gestión de abastecimiento.

De igual manera, se propone controlar el tiempo promedio de despacho, estableciendo como objetivo un máximo de 24 horas desde la confirmación del pedido hasta su salida para distribución, indicador que refleja la eficiencia de los procesos internos de preparación y despacho. Asimismo, el indicador de satisfacción del cliente, con una meta igual o superior al 90 %, permite evaluar la percepción del cliente respecto al servicio recibido, constituyéndose en un referente de la calidad del proceso logístico y del cumplimiento de los compromisos comerciales.

Finalmente, el cumplimiento de compras a tiempo, con una meta mínima del 95 %, mide el porcentaje de órdenes de compra recibidas dentro de los tiempos establecidos, contribuyendo a garantizar la disponibilidad de inventario y la continuidad de las operaciones logísticas.

En conjunto, estos indicadores conforman un sistema integral de seguimiento y control que facilita la evaluación permanente del desempeño logístico, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas en el marco del ciclo PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar). Cabe señalar que las metas propuestas constituyen

valores de referencia utilizados comúnmente en empresas de distribución y logística, por lo que podrán ser ajustadas por la organización de acuerdo con su capacidad operativa, estrategia empresarial y resultados obtenidos durante la implementación del manual de procesos.

En conjunto, el modelo representa la transición desde un diagnóstico basado en la identificación de deficiencias relacionadas con la organización de los procesos, la gestión documental, el control del inventario, la comunicación interna y la estandarización de las actividades, hacia una propuesta de solución fundamentada en la implementación de procedimientos documentados, la definición de funciones, el establecimiento de indicadores de gestión y la mejora continua de las operaciones logísticas.

Así entonces, la figura sintetiza la estructura metodológica de la propuesta y muestra la articulación entre el diagnóstico, el diseño del manual de procesos y los resultados esperados en términos de eficiencia operativa, control organizacional y fortalecimiento del servicio al cliente.

Diagnostico estratégico

Figura 9 Matriz DOFA



Fuente: Elaboración propia con base en el análisis organizacional de PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. sede Apartadó, se utilizó ChatGPT para la generación de la figura.

La organización goza de un buen reconocimiento y de una percepción positiva por parte de los clientes en cuanto a la calidad del servicio prestado, lo que constituye una de sus principales fortalezas.

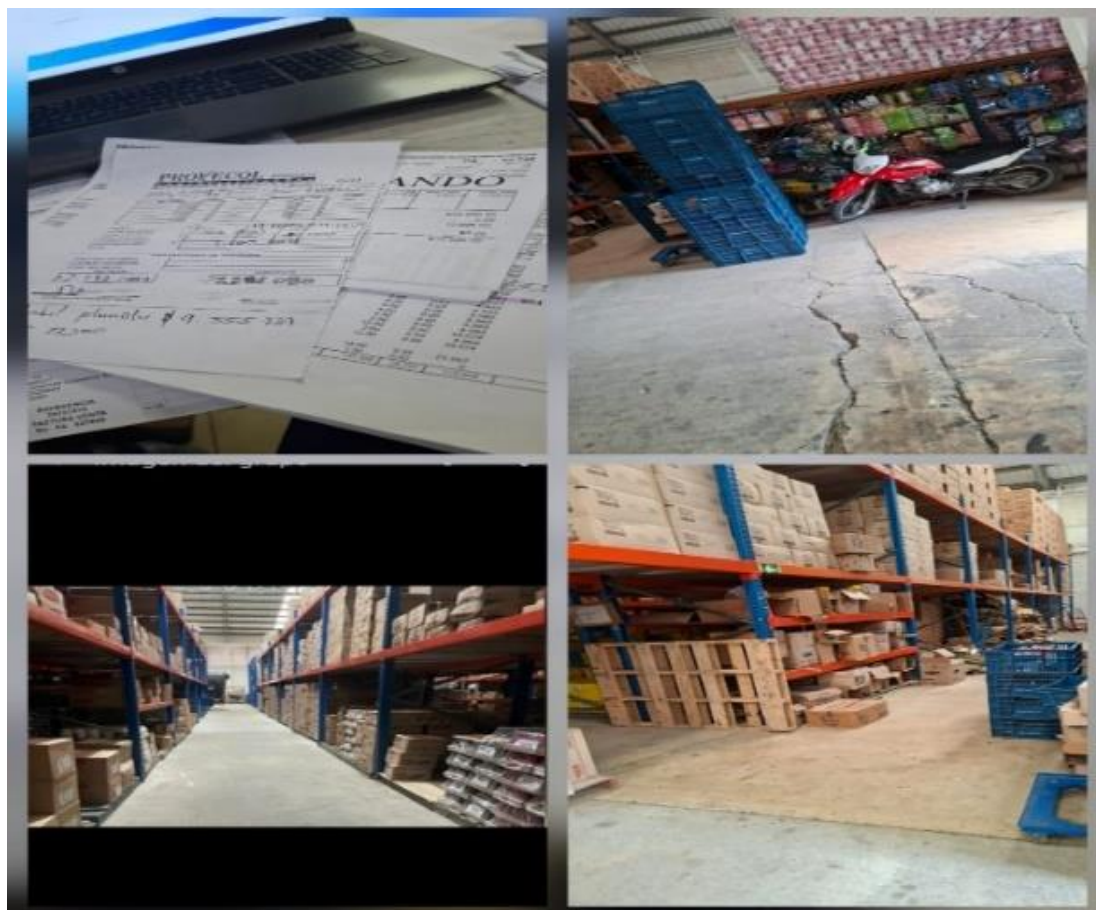
Sin embargo, opera bajo un riesgo estructural derivado de las fallas de coordinación y de la desorganización de sus procesos internos, las cuales representan importantes debilidades para la gestión logística.

Es de resaltar que la falta de control operativo incrementa la vulnerabilidad de la empresa frente a imprevistos en el transporte y la distribución, afectando directamente el cumplimiento de las entregas y la satisfacción del cliente, configurándose como una amenaza para su desempeño. En este contexto, la principal oportunidad de mejora radica en la optimización de las rutas de distribución y en el fortalecimiento de la comunicación interna entre las diferentes áreas de la organización.

Por ende, la implementación de procesos estandarizados y herramientas de apoyo para la gestión logística permitirá reducir las fallas operativas, mejorar la coordinación de las actividades y fortalecer las ventajas competitivas de la empresa frente a las condiciones cambiantes del entorno.

Reporte Fotográfico.

Figura 10 fotografías PROVECOL Antioquia SAS sede Apartadó



Fuente. PROVECOL ANTIOQUIA SAS

Presentación de conclusiones y recomendaciones

Para concluir se observó que ya que cada uno tiene su rol asignado todo funciona mejor entregando con más agilidad y manteniendo al cliente contento con entregas a tiempo siendo así eficaz y eficiente a la de liquidar y de entregar cada pedido al destino final

El método de definir el rol de cada persona en la empresa, definir su responsabilidad evaluando sus capacidades a la hora de entregar y recibir dinero del cliente hace que todo sea más eficiente y eficaz ganando a empresa más tiempo para organizar y entregar más pedidos haciendo a los clientes felices

Reflexión de la Práctica Profesional

Durante el desarrollo de la práctica profesional se evidenció un crecimiento significativo en la comprensión de los procesos logísticos y administrativos desarrollados por la organización. Inicialmente se presentaron dificultades relacionadas con el manejo de planillas, el control de novedades, la liquidación de rutas y la interpretación de algunos procedimientos internos, situación que requirió consultas permanentes con el jefe inmediato y una mayor atención al detalle para garantizar la correcta ejecución de las actividades.

Con el desarrollo progresivo de la práctica se fortalecieron competencias relacionadas con la responsabilidad, el análisis de información, la organización del trabajo, el manejo de herramientas tecnológicas y la gestión eficiente del tiempo.

En conclusión, la experiencia permitió consolidar conocimientos técnicos sobre la gestión logística, fortalecer la autonomía profesional y desarrollar habilidades orientadas al mejoramiento continuo de los procesos operativos.

Conclusiones

El diagnóstico realizado en PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S., sede Apartadó, permitió identificar que las principales dificultades del área logística no obedecen a un único proceso específico, sino a la falta de estandarización de las actividades, la ausencia de procedimientos formalmente documentados y la insuficiente definición de funciones y responsabilidades del personal operativo. Estas condiciones generan reprocesos, demoras en los despachos, errores administrativos y una disminución en la eficiencia operativa de la empresa.

La aplicación del cuestionario, complementada con la observación directa y el estudio de tiempos efectuado durante la práctica profesional, permitió evidenciar que las mayores afectaciones logísticas se concentran en el control de inventarios, la elaboración y liquidación de planillas, la coordinación entre las áreas de ventas, bodega y despacho, así como en la limitada utilización de herramientas digitales para la gestión de pedidos y la comunicación con los clientes.

Los resultados obtenidos demuestran que la gestión logística constituye un proceso transversal que influye directamente sobre la productividad, el cumplimiento de los tiempos de entrega, la satisfacción del cliente y el desempeño organizacional. En consecuencia, el fortalecimiento de los procesos logísticos representa un factor estratégico para mejorar la competitividad de la empresa.

Durante el desarrollo de la práctica profesional fue posible aplicar los conocimientos adquiridos en la formación académica para apoyar las actividades administrativas y operativas relacionadas con el control documental, el manejo de planillas, la verificación de entregas, el seguimiento de pedidos y la liquidación de rutas. Estas actividades permitieron comprender integralmente el funcionamiento del sistema logístico de la organización e identificar oportunidades reales de mejora.

El análisis efectuado permitió establecer que la inexistencia de un Manual de Procesos Logísticos favorece la dependencia del conocimiento empírico de los colaboradores, ocasionando diferencias significativas en la ejecución de las actividades, especialmente entre el personal con mayor experiencia y los colaboradores de reciente vinculación.

La propuesta de diseño e implementación del Manual de Procesos Logísticos constituye una solución pertinente y técnicamente fundamentada, ya que integra procedimientos estandarizados, responsables definidos, formatos de control, indicadores de gestión y mecanismos de mejora continua, orientados a optimizar el desempeño operativo y fortalecer la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa.

Finalmente, la práctica profesional permitió fortalecer competencias profesionales relacionadas con el análisis de procesos, la gestión logística, la solución de problemas, el trabajo en equipo, la organización de la información, la toma de decisiones y la formulación de propuestas de mejoramiento organizacional, consolidando los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria.

Recomendaciones

Implementar de manera gradual el Manual de Procesos Logísticos elaborado durante la práctica profesional, garantizando su apropiación por parte de todo el personal involucrado en las operaciones logísticas.

Definir formalmente las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad de cada cargo relacionado con la gestión logística, evitando la duplicidad de actividades y mejorando la coordinación entre las áreas de compras, ventas, bodega, despacho, facturación y servicio al cliente.

Desarrollar un programa permanente de capacitación para el personal operativo y administrativo, orientado al fortalecimiento de competencias en manejo de inventarios, diligenciamiento de planillas, gestión documental, servicio al cliente y utilización de los sistemas de información de la empresa.

Implementar indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan monitorear continuamente la eficiencia de los procesos logísticos, especialmente el nivel de cumplimiento de entregas, la exactitud del inventario, el tiempo promedio de despacho, el cumplimiento de compras oportunas y la satisfacción del cliente.

Fortalecer el proceso de control de inventarios mediante la realización de conteos cíclicos, auditorías periódicas y conciliaciones entre los registros físicos y el sistema de información, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información y reducir diferencias de inventario.

Optimizar la gestión documental mediante la estandarización de planillas, formatos de control y registros operativos, disminuyendo los errores en la elaboración y liquidación de documentos que actualmente generan retrasos en el proceso de despacho.

Incorporar herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de pedidos y la comunicación con los clientes, tales como canales digitales (WhatsApp Business,

plataformas web o aplicaciones móviles), permitiendo mejorar la trazabilidad de las operaciones y reducir los tiempos de respuesta.

Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación periódica del Manual de Procesos Logísticos utilizando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), con el propósito de garantizar la actualización permanente de los procedimientos y promover la mejora continua de la gestión logística.

Realizar evaluaciones periódicas de desempeño del personal operativo, identificando necesidades de capacitación y oportunidades de fortalecimiento de competencias que contribuyan al mejoramiento de la productividad y de la calidad del servicio.

Continuar promoviendo una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la estandarización de procesos y el trabajo colaborativo entre las diferentes áreas de la empresa, como estrategia para incrementar la eficiencia logística, reducir costos operativos y fortalecer la satisfacción de los clientes.

Referencias

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5.ª ed.). Pearson Educación.

https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Log%C3%ADstica:+Administraci%C3%B3n+de+la+cadena+de+suministro+&ots=u56CkkKl4k&sig=UhDLy wz7_xBLIEnT6sxyhGvcyvs

Cardona Quijano, J y Aguilar Jiménez, A. (2025). Herramientas de optimización para la elaboración de pedidos, facturación y logística de cliente final en Cipla Colombia SAS. Universidad Ean. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10882/14658>

Carrillo Ramírez M. H., y Labajo González, V. (2010). La gestión eficiente del ciclo de pedido en la cadena de suministro: propuesta y aplicación al caso de una PYME colombiana. *Icade: Revista de la Facultad de Derecho*, (79), 115-132.
<https://revistas.comillas.edu/revistaicade/article/view/206>

Castellanos Mendieta, FY, Solano Cruz, EJ y Solano Cruz, YA (2019). Estructuración Plan de Mejora Empresarial FrigoArrayanes Ltda.
<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstreams/851267b4-7251-4ead-8f59-e639e82092f0/download>

Coavas Romero, D. S., López Mendoza, J. P., Mira Utria, V., Ortega Molinares, V., Pérez Rivera, J., y Villegas Hurtado, A. E. (2024). Sistema Inteligente de última milla en la

empresa Procar Inversiones SAS, Barranquilla.

https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific/article/view/7821?utm_source

Dávila, M. A. T., & Vásquez, A. G. (2007). La administración logística inmersa en las megatendencias empresariales. *Universidad & Empresa*, 6(13), 91-112.

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1037/936>

Flores Tapia, C. J. (2014). La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/1111>

Izar-Landeta, J. M. (2026). Estudio comparativo de varios patrones probabilísticos del tiempo de entrega en la gestión del inventario. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 27(2).

<https://www.revistaingenieria.unam.mx/numeros/v27n2-04.php>

Mengual Recuerda, A., Juárez Varón, D., Sempere Ripoll, M. F., & Rodríguez Villalobos, A.

(2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *3C Empresa, Investigación y pensamiento crítico*, (7), 6-30. [https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/3596b347-](https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/3596b347-00ee-4c79-b42a-2cce41d115c4/content)

[00ee-4c79-b42a-2cce41d115c4/content](https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/3596b347-00ee-4c79-b42a-2cce41d115c4/content)

Ramos Cervantes, W. A., y Lamadrid Camacho, L. V. (2023). Diagnóstico del sistema de alistamiento de pedidos del operador logístico DHL Supply Chain mediante indicadores de productividad. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/13576>

REGISTRONIT.15 de julio (2026). PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S. NIT: 811.042.361-6

<https://rnit.co/empresa/provecol-antioquia-s-a-s-811042361>

Sabrià, F. (2016). *La cadena de suministro (3ª ed.)*. Marge Books.

<https://biblioteca.unapec.edu.do/media/mprn100z/bibliograf%C3%ADa-cadena-de-suministro.pdf>