

Informe de pasantía Contactamos Outsourcing S A S

Diana Yaqueline Parrado Parrado

Asesor

Olga Lucia Arguello

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería ECBTI

Tecnología en Logística Industrial

2025

Dedicatoria

Dedico este logro a mis padres, a mi esposo y a mis hijos, quienes con su amor, comprensión y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental a lo largo de este proceso de pasantías. Su confianza en mí ha sido una fuente constante de motivación y entusiasmo para seguir adelante con mis estudios, lo cual me ha permitido crecer como persona, fortalecerme como profesional y desarrollarme en el ámbito laboral.

Gracias por creer en mí, por brindarme la oportunidad de formarme en una institución tan valiosa, y por acompañarme en cada paso del camino. Este logro también es de ustedes.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, sabiduría y salud necesarias para realizar mis estudios y culminar con éxito esta etapa de pasantías.

A mi familia, mi más profundo agradecimiento por su apoyo incondicional, por ser mi motor y sostén en todo momento. Su compañía y confianza han sido fundamentales en cada paso de este proceso.

Extiendo también mi gratitud a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por permitirme ser parte de esta gran comunidad académica. Gracias por ofrecerme la oportunidad de formarme bajo una metodología flexible y autónoma, con el acompañamiento de tutores comprometidos, lo cual ha enriquecido significativamente mi desarrollo académico y personal. Ser parte de la UNAD me llena de orgullo, ya que me ha permitido asumir con responsabilidad mis compromisos personales y académicos, logrando un equilibrio en todos los aspectos de mi vida.

Agradezco sinceramente a la empresa Contactamos S.A.S. por abrirme sus puertas, permitiéndome poner en práctica los conocimientos adquiridos y complementarlos con mi experiencia laboral. Gracias al valioso acompañamiento de mis compañeros y al trabajo en equipo, fue posible superar desafíos y fortalecer mis habilidades.

Finalmente, gracias a todo el equipo de trabajo por recibirme con respeto, por su disposición para compartir sus conocimientos y por brindarme la oportunidad de conocer más a fondo el mundo de la logística. Esta experiencia ha sido clave para mi crecimiento profesional y personal.

Resumen

El presente informe describe el desarrollo de la pasantía realizada en la empresa Contactamos S.A.S, en el cargo de tecnóloga en Logística Industrial, como opción de trabajo de grado aprobado por el Comité Curricular de la UNAD. Se realizaron diversas actividades operativas y administrativas, destacando el apoyo en la elaboración de informes, digitación de datos para indicadores y facturación, realización de charlas de seguridad, y acompañamiento a procesos en campo. También se brindó soporte al Coordinador en la implementación de herramientas de gestión operativa, verificación del cumplimiento de normas de seguridad, actualización de información del contexto operativo y recolección de datos para la toma de decisiones.

La experiencia permitió aplicar y fortalecer conocimientos académicos en un entorno laboral real, con énfasis en planificación estratégica, gestión de recursos y análisis operativo.

Asimismo, se desarrollaron habilidades clave como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la toma de decisiones bajo presión. Esta pasantía representó una valiosa oportunidad de crecimiento profesional y contribución significativa al funcionamiento de la empresa, facilitando también el contacto con profesionales del sector.

Palabras clave: Gestión, Informe, Logística, Pasantía, Seguridad.

Abstract

This report outlines the internship carried out at Contactamos S.A.S. in the role of Technologist in Industrial Logistics, as an option for degree completion approved by the Curriculum Committee of UNAD. Over a six-month period, various operational and administrative tasks were performed, including support in the preparation of reports, data entry for performance indicators and billing, delivery of safety talks, and field process assistance.

Support was also provided to the Coordinator in the implementation of operational management tools, enforcement of general safety standards, updating operational context information, and collecting data for decision-making.

The internship experience enabled the application and reinforcement of academic knowledge in a real work environment, with a focus on strategic planning, resource management, and operational analysis. It also allowed the development of key skills such as effective communication, teamwork, and decision-making under pressure. This internship was a valuable opportunity for professional growth and meaningful contribution to the company's operations, while also fostering connections with experienced professionals in the industry.

Keywords: Internship, Logistics, Management, Reports, Safety.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación.....	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Presentación Empresa.....	13
Razón social	13
Actividad económica.....	13
Reseña histórica	13
Misión, Visión, Valores Empresa	14
Misión.....	14
Visión	14
Valores	14
Relación de la Empresa Programa Cursado.....	15
Descripción Área de Desarrollo Pasantía	17
Problema Identificado	18
Planteamiento del Problema.....	18
Formulación del problema.....	19
Marco Conceptual.....	20
Desarrollo económico	20
Institucionalismo	21
Política pública.....	22

Estrategias y Actividades Desarrolladas para Abordar el Problema y sus Soluciones.....	24
Estrategia 1.....	25
Estrategia 2.....	26
Estrategia 3.....	26
Estrategia 4.....	27
Aportes Pasante a la Institución donde Realizó la Pasantía.....	28
Aportes de la Pasantía al Programa y a la UNAD.....	30
Resultados de la pasantía	31
Conclusiones	33
Recomendaciones.....	34
Referencias Bibliográficas.....	35

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Cronograma de actividades</i>	24
Tabla 2 <i>Porcentaje de Cumplimiento de los Objetivos de Pasantía</i>	31

Apéndices

Apéndice A <i>Charlas de seguridad al aire libre y socialización de riesgos en áreas de trabajo</i>	36
Apéndice B <i>Enlace evidencias actividades realizadas</i>	37

Introducción

Considerando el marco de transformación actual en tecnología, economía y organización, la logística industrial es un servicio central para todas las empresas activas que buscan seguir siendo competitivas en mercados sofisticados y en constante cambio. Uno de los principales factores es la eficacia de la cadena de suministro es garantizar la calidad del servicio, la prestación de servicios fiable y la satisfacción del cliente al menor coste material y financiero. Es por eso que esta pasantía, realizada Contactamos Outsourcing empresa aliada COCA-COLA FEMSA en Villavicencio Meta, se constituye como una experiencia formativa clave para aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos en el programa de Tecnología en Logística Industrial de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Este documento tiene como propósito presentar un análisis detallado sobre la cadena de suministro de dicha organización, identificando sus principales cuellos de botella y proponiendo estrategias de mejora que contribuyan a optimizar sus procesos logísticos. El enfoque adoptado combina la observación directa, el análisis de indicadores operativos y el uso de herramientas de diagnóstico y mejora continua. Además, se exploran prácticas innovadoras y el uso de tecnologías emergentes para la gestión eficiente de inventarios, almacenamiento y distribución.

A lo largo del informe se desarrollarán los conceptos clave relacionados con la logística industrial, su evolución en el contexto empresarial actual, y los resultados obtenidos tras la ejecución de las acciones propuestas. De esta manera, se espera aportar al desarrollo profesional de la pasante y al fortalecimiento operativo de la empresa.

Justificación

La elección de este trabajo de pasantía responde a la necesidad de comprender y optimizar los procesos logísticos dentro de empresas del sector outsourcing, como Contactamos S.A.S, cuya operación influye directamente en la eficiencia del servicio al cliente y en la competitividad en mercados altamente demandantes. La gestión logística, en especial la relacionada con la cadena de suministro, representa hoy un desafío no solo teórico sino también práctico, con repercusiones significativas en áreas como la productividad empresarial, la sostenibilidad operativa y la calidad del servicio.

En el contexto colombiano, existe una escasez de estudios aplicados que analicen desde una perspectiva integral la operatividad logística de empresas de servicios, lo que genera vacíos en el conocimiento y limita la formulación de estrategias eficientes. Esta pasantía se propuso entonces como un espacio de análisis y acción, en el cual se identificaron cuellos de botella, se evaluaron procesos clave y se diseñaron propuestas de mejora con base en herramientas técnicas y buenas prácticas del sector.

El presente trabajo se justifica también por su contribución al ámbito académico y profesional, dado que ofrece evidencia concreta sobre la aplicación de conocimientos en logística industrial en un entorno real. Los resultados obtenidos no solo fortalecen el perfil profesional de la pasante, sino que también pueden servir como insumo para futuras investigaciones o intervenciones prácticas en empresas similares.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el impacto de la gestión logística en la eficiencia operativa de la empresa Contactamos Outsourcing en la ciudad de Villavicencio, con el fin de comprender sus principales causas, efectos y proponer soluciones orientadas a la mejora continua de la cadena de suministro.

Objetivos Específicos

Identificar los factores que generan cuellos de botella y afectan el desempeño de los procesos logísticos, mediante la observación directa y el análisis de información operativa.

Evaluar las prácticas actuales de almacenamiento, gestión de inventarios y transporte, con el fin de detectar áreas críticas susceptibles de optimización.

Diseñar estrategias de mejora logística basadas en herramientas de análisis y buenas prácticas del sector, que permitan reducir costos y mejorar tiempos de entrega.

Proponer un plan de implementación con indicadores de rendimiento que permita monitorear el impacto de las mejoras en la operación y en la satisfacción del cliente.

Presentación Empresa

Razón Social

La razón social de Contactamos Outsourcing S.A.S. Es una sociedad por acciones simplificada que se dedica a actividades de agencias de empleo temporal.

Actividad Económica

Contactamos Outsourcing S.A.S, es una Empresa de Servicios Temporales, ubicada en la ciudad de Manizales, sociedad constituida a los 21 días del mes de Noviembre de 1995, con el objeto de la prestación de Servicios Temporales, ofreciendo personal en misión a través de procesos de selección, envío, contratación y pago de nómina para empresas de diferentes sectores económicos, brindando a sus clientes el manejo integral del Recurso Humano, adaptándose a las nuevas demandas del mercado y comprometiéndose a prestar un servicio de calidad. Teniendo presente que nuestra mayor prioridad es el brindar un servicio que cumpla con los más altos estándares de Calidad, poseemos la Certificación ISO 9001:2015; BASC Versión 5: 2017 en nuestros procesos.

Reseña Histórica

Contactamos Outsourcing S.A.S. es una empresa de servicios temporales con sede en Manizales, Colombia, fundada el 11 de diciembre de 1995. Se dedica a la prestación de servicios temporales, ofreciendo personal en misión a través de procesos de selección, envío, contratación y pago de nómina. Además, cuentan con un área de Outsourcing con operaciones en Barranquilla, y muchas partes más de Colombia donde ofrecen servicios de empaque, etiquetado y otros procesos.

Misión, Visión, Valores Empresa

Misión

Prestar servicio de colaboración temporal en la actividad de terceros facilitando personal bajo un marco de calidad, a través de un equipo de personas comprometidas que nos permita perdurar en el tiempo como aliado estratégico de nuestros clientes para la consecución de sus objetivos.

Visión

Ser reconocidos a nivel regional como una empresa líder en la prestación del servicio de colaboración temporal en la actividad de terceros con personal en misión, enfocando su talento humano hacia la prestación de un servicio oportuno y confiable que satisfaga las necesidades del cliente.

Valores

- Rompemos paradigmas
- Trabajamos con el corazón
- Tenemos actitud de servicio
- Cuidamos nuestra vida
- Actuamos con disciplina

Relación Empresa Programa Cursado

La pasantía realizada en la empresa Contactamos Outsourcing S.A.S, desempeñada en la operación logística de COCA-COLA FEMSA Villavicencio, guarda una relación directa con el programa académico de Tecnología en Logística Industrial cursado en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Esta relación se evidencia en la aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera en un contexto práctico y real del sector logístico.

Durante el proceso de formación, el programa brindó bases sólidas en áreas como gestión de la cadena de suministro, control de inventarios, almacenamiento, distribución, manejo de indicadores (KPIs) y procesos logísticos integrales, todos los cuales fueron puestos en práctica durante el desarrollo de la pasantía.

La experiencia en Contactamos permitió comprender y participar activamente en operaciones logísticas, tanto administrativas como de campo, fortaleciendo competencias como:

Análisis de procesos logísticos y detección de cuellos de botella.

Digitación, consolidación y análisis de datos logísticos, aplicando conocimientos sobre trazabilidad y eficiencia operativa.

Gestión de la seguridad operativa, complementando el enfoque de logística con normativas y protocolos de seguridad laboral.

Trabajo en equipo y comunicación interdepartamental, fundamentales en la coordinación logística.

Además, el entorno dinámico de COCA-COLA FEMSA, como empresa líder en distribución de bebidas, ofreció un escenario ideal para observar y comprender de manera integral la aplicación de conceptos como gestión de la demanda, rotación de productos, logística inversa y optimización de rutas, temas desarrollados durante el programa académico.

En resumen, la pasantía no solo permitió validar el aprendizaje adquirido en el programa de Tecnología en Logística Industrial, sino también fortalecer habilidades prácticas, ampliar la visión profesional del campo logístico y contribuir activamente en los procesos de una empresa reconocida por su eficiencia operativa a nivel nacional e internacional.

Descripción Área de Desarrollo Pasantía

Se realizo mis pasantías a través de la empresa Contactamos Outsourcing S.A.S, prestadora de servicios temporales, en la empresa usuaria COCA-COLA FEMSA, ubicada en Villavicencio, Meta, en la dirección Carrera 19 #18-48, barrio Cantarrana #2.

Las áreas de trabajo fueron de Recursos Humanos y Logística, apoyando tareas como organización de documentos, seguimiento de procesos, coordinación logística, gestión de personal y apoyo en inducciones. Estas áreas son esenciales para el buen funcionamiento operativo y administrativo de la empresa.

COCA-COLA FEMSA se dedica a la producción, distribución y comercialización de bebidas, además de implementar acciones de responsabilidad social y ambiental. Gracias a esta experiencia, se logró conocer más de cerca una empresa de gran escala operativa en distintos niveles, fortaleciendo las competencias en el área logística e industrial.

Problema Identificado

Planteamiento del problema

Durante el desarrollo de la pasantía en la empresa Contactamos Outsourcing S.A.S, en la operación logística de Coca-Cola FEMSA en Villavicencio, se identificaron diversas dificultades que afectaban el desempeño general de la cadena de suministro. A pesar de contar con procesos definidos y recursos humanos capacitados, existían fallas en la articulación entre las actividades administrativas y operativas, generando cuellos de botella e ineficiencias.

Uno de los principales problemas observados fue la desconexión entre la digitación de información para indicadores y facturación, y la ejecución de actividades logísticas en campo. Esto ocasionaba retrasos en la consolidación de datos, falta de trazabilidad y demoras en los tiempos de respuesta frente a situaciones operativas. Adicionalmente, se evidenció que los procesos de almacenamiento, verificación de pedidos y despacho, presentaban dificultades de coordinación que impactaban negativamente en la eficiencia del servicio.

Por otra parte, se identificaron falencias en la actualización y aplicación de las normas de seguridad operativa, las cuales son fundamentales para el bienestar del personal y la continuidad de la operación. Aunque existían protocolos definidos, su ejecución no siempre era efectiva, especialmente en contextos cambiantes o de alto flujo operativo.

Estas situaciones reflejan la necesidad de implementar mecanismos de mejora continua que permitan optimizar la comunicación interna, mejorar la precisión de los procesos administrativos y reforzar la seguridad operativa en campo, con el objetivo de lograr una logística integrada, segura y eficiente.

Formulación del Problema

¿Cómo optimizar la articulación entre los procesos administrativos y operativos de la cadena de suministro en la operación de Coca-Cola FEMSA, gestionada por Contactamos Outsourcing, para mejorar la eficiencia logística, la trazabilidad de la información y la calidad del servicio prestado?

Marco Conceptual

Desarrollo Económico

El desarrollo económico se refiere al proceso mediante el cual un país, región o territorio mejora de forma sostenida las condiciones de vida de su población, a través del crecimiento del ingreso per cápita, la diversificación productiva, la generación de empleo, el acceso a bienes y servicios básicos, y la reducción de la pobreza y desigualdad.

A diferencia del crecimiento económico, que se centra únicamente en el aumento del producto interno bruto (PIB), el desarrollo económico implica un enfoque más amplio, que considera aspectos sociales, ambientales, institucionales y tecnológicos, orientados al bienestar colectivo. En este sentido, el desarrollo no se limita a cifras macroeconómicas, sino que también contempla la mejora de indicadores como la educación, salud, infraestructura, sostenibilidad y calidad del empleo (Todaro & Smith, 2020).

Autores como Amartya Sen (1999) han destacado que el desarrollo debe entenderse como una expansión de las libertades reales de las personas, lo cual incluye la posibilidad de acceder a recursos, participar activamente en la sociedad y vivir con dignidad. En este marco, el fortalecimiento del capital humano, la inclusión económica y la equidad social son pilares fundamentales del desarrollo.

En el ámbito empresarial, el desarrollo económico se refleja en la capacidad de las organizaciones para generar empleo formal, promover prácticas sostenibles, innovar en sus procesos productivos y contribuir al dinamismo del mercado local y regional. Empresas como COCA-COLA FEMSA, al contar con cadenas de suministro amplias y redes de distribución extensas, cumplen un rol estratégico en este proceso, al dinamizar la economía local mediante la contratación de personal, el fortalecimiento del comercio y la inversión en programas de responsabilidad social.

Por tanto, el desarrollo económico está estrechamente ligado a la eficiencia logística y a la calidad de los procesos operativos, ya que estos influyen directamente en la productividad, el acceso a los mercados y la competitividad del entorno empresarial.

Institucionalismo

El institucionalismo es una corriente del pensamiento económico y social que resalta la importancia de las instituciones —entendidas como normas, reglas, leyes, organizaciones y costumbres— en el desarrollo económico, la organización social y el comportamiento de los actores dentro de un sistema.

Desde esta perspectiva, las instituciones no son solo estructuras formales (como el Estado, las leyes o las empresas), sino también prácticas sociales que regulan y orientan las decisiones individuales y colectivas (North, 1990). Así, el institucionalismo sostiene que la evolución económica y social depende en gran medida de la calidad, estabilidad y eficiencia de las instituciones que rigen una sociedad.

Uno de los aportes más relevantes del Nuevo Institucionalismo Económico, desarrollado por Douglass North, es el reconocimiento de que las instituciones son claves para reducir la incertidumbre, fomentar la confianza y facilitar el intercambio, lo cual es esencial para el crecimiento económico sostenido. Según este enfoque, países o empresas con instituciones sólidas, claras y predecibles logran una mayor eficiencia en sus procesos y un mejor desempeño económico (North, 1991).

En el contexto empresarial, el institucionalismo también se refleja en la necesidad de alinear los procesos internos con normas, estándares y estructuras organizacionales, lo que favorece la eficiencia operativa, el cumplimiento de objetivos y la estabilidad organizacional. En empresas como COCA-COLA FEMSA, las instituciones internas (protocolos, políticas de

seguridad, sistemas logísticos, cultura corporativa) son fundamentales para garantizar una operación coherente, sostenible y competitiva.

Por tanto, durante el desarrollo de la pasantía, la aplicación y seguimiento de normas internas de seguridad, los protocolos logísticos, la comunicación interdepartamental y la estructura organizacional observada son expresiones prácticas del institucionalismo dentro de una organización moderna.

Política Pública

Las políticas públicas son el conjunto de decisiones, acciones y programas implementados por el Estado con el propósito de solucionar problemas de interés colectivo, mejorar las condiciones de vida de la población y orientar el desarrollo económico, social y ambiental de un país o territorio (Aguilar, 1996).

Desde un enfoque técnico y práctico, una política pública incluye la formulación de objetivos, el diseño de estrategias, la asignación de recursos, la implementación de acciones concretas y la evaluación de resultados. Estas políticas pueden ser nacionales, regionales o locales, y se construyen con base en diagnósticos sociales, participación ciudadana y marcos normativos.

En el contexto colombiano, las políticas públicas orientadas al desarrollo económico, el empleo, la logística y la seguridad en el trabajo han sido fundamentales para promover la formalización laboral, fortalecer sectores industriales y mejorar la competitividad empresarial. Ejemplo de ello son las políticas de fomento a la productividad, las estrategias de logística nacional, y las normas de salud y seguridad en el trabajo adoptadas por el Ministerio de Trabajo y otras entidades estatales.

Durante la pasantía realizada en la operación logística de COCA-COLA FEMSA, a través de Contactamos Outsourcing, se pudo evidenciar cómo muchas de las actividades

desarrolladas —como la aplicación de normas de seguridad, la organización de datos para la facturación, y el seguimiento de indicadores logísticos— están alineadas con políticas públicas laborales, logísticas y de eficiencia operativa. Esto demuestra que las empresas no solo deben adaptarse a las regulaciones del Estado, sino que también actúan como agentes implementadores de dichas políticas.

Así, las políticas públicas no son solamente instrumentos estatales, sino que adquieren vida práctica cuando se integran a los procesos cotidianos de empresas, instituciones y comunidades.

Estrategias y actividades desarrolladas para abordar el problema y sus soluciones

Tabla 1

Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades						
Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
1. Análisis del flujo actual de la cadena de suministro						
- Revisión de la documentación existente		x				
- Entrevistas con el personal clave		x	x			
- Observación directa de procesos		x				
- Identificación de cuellos de botella			x			
2. Evaluación de procesos de gestión						
- Análisis de gestión de inventarios			x	x		
- Evaluación del almacenamiento			x	x		
- Análisis del transporte				x		
3. Diseño de estrategias de optimización						
- Desarrollo de estrategias de mejora				x	x	
- Aplicación de herramientas de mejora continua				x	x	
- Consulta de mejores prácticas del sector					x	
4. Propuesta de implementación						
- Elaboración del plan de implementación					x	
- Definición de indicadores de rendimiento					x	
- Establecimiento de mecanismos de seguimiento						x

5. Seguimiento y evaluación		
- Monitoreo de KPIs	X	X
- Ajustes en la implementación	X	X
6. Informe final y presentación		
- Elaboración del informe final		X
- Presentación de resultados a la dirección		X

Nota. En la tabla 1, se identifican las labores a realizar durante el periodo de seis meses. Fuente: Autoría propia.

Estrategia 1

Mejorar la articulación entre procesos administrativos y operativos para fortalecer la eficiencia logística. Con esta estrategia se buscó apoyar la recolección, organización y digitación precisa de datos logísticos necesarios para generar entregables como indicadores operativos y facturación, integrando la labor de campo con la administración.

Actividades

Apoyo en la digitación de datos diarios para alimentar los sistemas de seguimiento logístico y control de entregas.

Revisión de formatos y estandarización de la información para evitar errores y duplicidades.

Elaboración de reportes operativos y apoyo en la sistematización de indicadores clave (KPIs).

Coordinación con el personal de campo para actualizar datos y mejorar el flujo de información en tiempo real.

Estrategia 2

Fortalecer la gestión operativa mediante el acompañamiento directo en procesos logísticos.

Esta estrategia buscó aportar en la supervisión y verificación de los procesos en campo como almacenamiento, despacho y control de pedidos, identificando cuellos de botella y proponiendo ajustes en tiempo real.

Actividades

Acompañamiento en los procesos de verificación de pedidos antes del despacho.
Observación directa del almacenamiento y sugerencias sobre organización de inventario.
Participación en el seguimiento de tiempos de carga y descarga para detectar demoras.
Reporte de hallazgos logísticos al coordinador para toma de decisiones operativas.

Estrategia 3

Apoyar la aplicación y actualización de normas de seguridad en la operación logística. Con esta estrategia se promovió el cumplimiento de normas de seguridad laboral en campo, mediante el seguimiento de protocolos establecidos, la difusión de información preventiva y la participación en charlas de seguridad.

Actividades

Apoyo al coordinador en la verificación de cumplimiento de normas generales de seguridad en las zonas de intervención.

Registro de observaciones de riesgo en campo y comunicación oportuna al área responsable.

Participación en charlas diarias de seguridad durante los meses de noviembre, diciembre y enero.

Colaboración en campañas preventivas como el “Día del cuidado de las manos”.

Estrategia 4

Contribuir a la mejora de la trazabilidad de la información logística mediante informes y seguimiento. Esta estrategia se centró en garantizar que la información recopilada en campo llegara de manera organizada y confiable a los niveles administrativos para facilitar la toma de decisiones.

Actividades

Apoyo en la elaboración de informes intermedios con datos recolectados de las operaciones logísticas.

Verificación de cumplimiento de indicadores propuestos para evaluar la eficiencia de las mejoras implementadas.

Seguimiento a procesos que requerían ajustes, reportando resultados al final de cada ciclo de monitoreo.

Apoyo en la preparación de insumos para el informe final de cierre de la pasantía.

Aportes Pasante a la Institución donde Realizó la Pasantía

Los aportes realizados durante el desarrollo de la pasantía fueron diversos, empezando por la aplicación de conocimientos adquiridos en el programa de Tecnología en Logística Industrial, los cuales se implementaron de forma práctica en las operaciones diarias de la empresa Contactamos Outsourcing, en su vínculo con COCA-COLA FEMSA Villavicencio. Uno de los aportes más importantes fue la posibilidad de establecer una experiencia positiva de cooperación académica y laboral entre la UNAD y la empresa, generando un precedente para que futuros estudiantes del programa puedan acceder a espacios de práctica profesional en esta organización u otras del sector logístico.

Desde el ámbito operativo, se logró apoyar directamente en procesos como la verificación de pedidos, control de inventario, almacenamiento y seguimiento de despachos, aportando observaciones en tiempo real y generando reportes que permitieron detectar oportunidades de mejora. Estas intervenciones contribuyeron a una mejor trazabilidad de las actividades logísticas y al fortalecimiento de la eficiencia en campo.

En el plano administrativo, se brindó apoyo en la digitación de información operativa e indicadores clave (KPIs), lo que facilitó la consolidación de reportes para procesos internos, especialmente aquellos relacionados con la facturación de servicios y control de gestión logística. Gracias a este acompañamiento, se mejoraron los tiempos de respuesta en la entrega de información y se redujeron errores derivados del manejo manual de datos.

En cuanto a la gestión de seguridad, el pasante participó activamente en la aplicación de protocolos de seguridad, difusión de normas operativas y charlas de prevención, incluyendo campañas institucionales como el *Día del Cuidado de las Manos* y las capacitaciones en

resolución de conflictos. Estas acciones fortalecieron la cultura organizacional en materia de autocuidado, bienestar laboral y responsabilidad compartida.

Uno de los aportes más visibles fue el fortalecimiento de la articulación entre las áreas administrativas y operativas, mediante la generación de informes, acompañamiento en campo y propuestas concretas de mejora, basadas en observación directa y análisis de datos. Estas acciones reflejan el compromiso del pasante no solo con el cumplimiento de sus funciones, sino también con el mejoramiento continuo de la operación.

En conclusión, la pasantía permitió evidenciar que los estudiantes del programa de Tecnología en Logística Industrial de la UNAD cuentan con las competencias necesarias para desempeñarse eficazmente en entornos laborales exigentes, aportando valor desde la técnica, el análisis y la gestión. Este proceso deja una experiencia positiva para la empresa y consolida a la universidad como una institución formadora de profesionales capaces, comprometidos y con una visión práctica del entorno logístico actual.

Aportes de la Pasantía al Programa y a la UNAD

La pasantía realizada en Contactamos Outsourcing S.A.S, dentro de la operación logística de Coca-Cola FEMSA en Villavicencio, representó una valiosa conexión entre la formación técnica y el entorno empresarial. Permitió aplicar conocimientos en procesos logísticos clave como digitación de información, verificación de pedidos y normativas de seguridad, generando confianza y aportes reales a la operación.

Esta experiencia evidenció que la malla curricular del programa de Tecnología en Logística Industrial de la UNAD está alineada con las exigencias del sector productivo, al formar estudiantes capaces de actuar con autonomía, ética y competencias prácticas en entornos dinámicos. Además, fortaleció la reputación de la UNAD como institución formadora de talento competente, y dejó abiertas oportunidades para que futuros estudiantes accedan a estas prácticas.

Finalmente, la experiencia sirvió como retroalimentación para identificar las habilidades más demandadas en el campo logístico y fortalecer el perfil del egresado frente al mercado laboral.

Resultados de la Pasantía

Los resultados de la pasantía fueron altamente satisfactorios, ya que se cumplieron los objetivos propuestos en el plan de trabajo y se logró aplicar de manera efectiva el conocimiento teórico del programa de Tecnología en Logística Industrial en un entorno real de operación. Las actividades desarrolladas permitieron fortalecer la articulación entre áreas administrativas y operativas, mejorar la trazabilidad de la información logística, apoyar procesos de seguridad y participar activamente en las operaciones de campo.

En la siguiente tabla se presenta el nivel de cumplimiento de los objetivos y actividades establecidas desde el inicio de la pasantía:

Tabla 2
Porcentaje de Cumplimiento de los Objetivos de Pasantía

Avance	Objetivo por cumplir	Actividad desarrollada
100%	Apoyar en la digitación y consolidación de información para indicadores y facturación	Registro de datos, manejo de formatos y elaboración de informes operativos.
100%	Acompañar procesos logísticos en campo para fortalecer la articulación con el área administrativa	Verificación de pedidos, apoyo en almacenamiento y observación de tiempos de despacho.
100%	Apoyar la aplicación de normas de seguridad en la operación logística	Seguimiento de protocolos, participación en charlas diarias y campañas de autocuidado.

80%	Contribuir al seguimiento de indicadores (KPIs) y elaboración de reportes de desempeño	Apoyo en la recolección y análisis de datos para indicadores operativos.
60%	Participar en reuniones de coordinación interna para sugerir mejoras operativas	Asistencia parcial a reuniones logísticas debido a horarios cruzados o actividades simultáneas.
100%	Participar en actividades institucionales de formación y bienestar laboral	Apoyo en el “Día del Cuidado de las Manos” y charlas de resolución de conflictos.

Nota. En la tabla 2, se observa el porcentaje de cumplimiento durante la etapa de pasantía. Fuente: Autoría propia.

Como se observa en la tabla anterior, la mayoría de los objetivos fueron alcanzados en su totalidad, reflejando un desarrollo efectivo del plan de trabajo y una integración exitosa del pasante en las actividades cotidianas de la empresa.

Las metas cumplidas no solo permitieron mejorar procesos internos, sino también evidenciaron el impacto positivo del programa de formación de la UNAD en escenarios reales. En los casos con avance parcial (como algunas reuniones de coordinación interna), las limitaciones obedecieron principalmente a traslapes de horario con otras tareas asignadas o actividades que se realizaban en diferentes locaciones.

En general, la pasantía dejó aportes concretos y medibles para la organización, al tiempo que fortaleció el perfil profesional del pasante.

Conclusiones

La pasantía desarrollada en Contactamos Outsourcing S.A.S, específicamente en la operación logística de COCA-COLA FEMSA Villavicencio, permitió aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos durante el programa de Tecnología en Logística Industrial de la UNAD, integrando teoría y práctica en un entorno empresarial real.

Se logró un impacto positivo en el fortalecimiento de procesos administrativos y operativos, particularmente en áreas como la digitación de información para indicadores logísticos, la verificación de pedidos, el control de inventario y el acompañamiento en procesos de despacho.

La participación en la aplicación de protocolos de seguridad, campañas de autocuidado y charlas de formación permitió contribuir al fomento de una cultura de prevención, autocuidado y cumplimiento normativo dentro del entorno laboral.

A pesar de algunas limitaciones de tiempo que impidieron la asistencia a todas las reuniones internas, el nivel de cumplimiento del plan de trabajo fue alto, con un balance general satisfactorio de los objetivos alcanzados.

La experiencia como pasante fortaleció no solo las habilidades técnicas y analíticas, sino también competencias blandas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la responsabilidad profesional.

Recomendaciones

A la empresa: Mantener y fortalecer los canales de articulación entre los equipos administrativos y operativos, con el fin de mejorar el flujo de información y la eficiencia en la toma de decisiones logísticas.

Fomentar la continuidad de los convenios con instituciones de educación superior como la UNAD, para seguir recibiendo estudiantes en práctica que puedan aportar desde sus áreas de formación.

Consolidar y sistematizar los formatos e indicadores operativos de forma digital, lo cual facilitará la trazabilidad de la información, la facturación y el análisis de datos en tiempo real.

Continuar promoviendo espacios de formación interna y charlas de seguridad, que no solo sensibilicen al personal, sino que fortalezcan el clima laboral y la prevención de riesgos.

A la UNAD y al programa académico: Seguir impulsando las pasantías como opción de grado, ya que brindan una oportunidad real para que los estudiantes adquieran experiencia, demuestren sus capacidades y fortalezcan su perfil profesional para el mercado laboral.

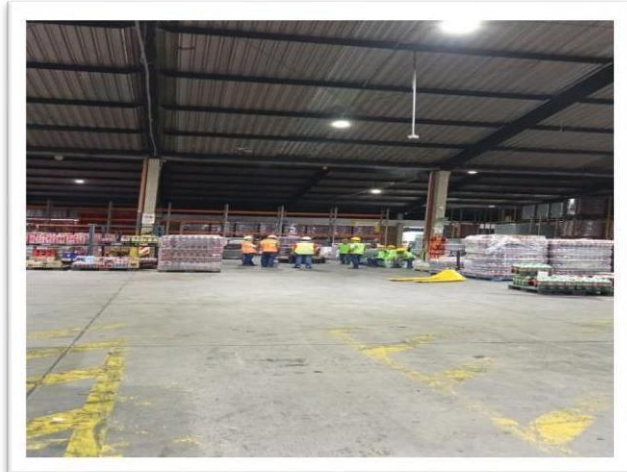
Referencias Bibliográficas

- Aguilar, L. F. (1996). *El estudio de las políticas públicas*. Miguel Ángel Porrúa.
- Ballou, R. H. (2004). *Business logistics/supply chain management: Planning, organizing, and controlling the supply chain* (5th ed.). Pearson Education.
- Banco Mundial. (2023). ¿Qué es el desarrollo económico?
- Chopra, S., & Meindl, P. (2021). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (8th ed.). Pearson.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.).
- COCA-COLA FEMSA. (2024). Quiénes somos.
- Contactamos Outsourcing S A S. (2024). Servicios de outsourcing temporal, selección y gestión de personal.
- Hodgson, G. M. (2006). What are institutions? *Journal of Economic Issues*, 40(1), 1–25.
- Meny, Y., & Thoenig, J.-C. (1992). *Las políticas públicas*. Ariel Ciencia Política.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University
- North, D. C. (1991). Institutions. *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 97–112.
- Pearson. Dye, T. R. (2013). *Understanding public policy* (14th ed.). Education.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). *The handbook of logistics and distribution de management: Understanding the supply chain* (6th ed.).
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Simchi-Levi, D., et al., (2007). *Designing and managing the supply chain: Concepts, strategies, and case studies*.

Apéndices

Apéndice A

Charlas de seguridad al aire libre y socialización de riesgos en áreas de trabajo.



Apéndice B

Enlace evidencias actividades realizadas

<https://drive.google.com/drive/folders/1DBArhwT0wNvG-PVYpEKawc->

