

**Aprendizaje en el Área de Servicio al Cliente en la**

**Agencia Práctica ICOLTRANS S.A.S**

**Por:**

**Juan Esteban Atehortúa Gómez**

**Cooperador:**

**Valentina Muñoz**

**Asesor:**

**Felipe Andrés Báez Nieto**

**Universidad Católica Luis Amigó**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables**

**Negocios Internacionales**

**Medellín**

**2024 - 2**

## **Tabla de Contenido**

<b>Tabla de Contenido</b> .....	2
<b>Tabla de Ilustraciones</b> .....	4
<b>Índice de Tablas</b> .....	4
<b>Glosario</b> .....	5
<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	8
<b>Antecedentes</b> .....	9
<b>1. Empresa objeto de practica</b> .....	10
<b>2.1 Objeto Social</b> .....	10
<b>2.1 Misión</b> .....	11
<b>2.1 Visión</b> .....	12
<b>2.2 Valores Corporativos</b> .....	12
<b>2.3 Objetivos Estratégicos</b> .....	14
<b>2.4 Rol Comercial</b> .....	15
<b>3. Cargo desempeñado</b> .....	17
<b>3.1. Perfil del Cargo</b> .....	17
Tabla Nro. 1. Habilidades Cargo .....	18
<b>3.2. Objetivo del Cargo</b> .....	19
<b>3.3. Funciones para Realizar</b> .....	19
<b>3.4. Relación con otros Cargos</b> .....	21
<b>3.5. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo</b> .....	21

<b>3.6. Condiciones de Trabajo</b> .....	22
<b>3.7. Entrenamiento</b> .....	24
Tabla 2. Programación de Entrenamiento .....	24
<b>3.8. Competencias</b> .....	24
<b>3.9. Responsabilidades</b> .....	25
Tabla Nro. 3. Responsabilidades Cargo .....	25
<b>3.10. Deberes</b> .....	26
<b>3.11. Riesgos del Cargo</b> .....	26
<b>4. Características de la Práctica</b> .....	27
<b>4.1 Justificación</b> .....	27
<b>4.2 Objetivo General</b> .....	28
<b>4.3 Objetivos Específicos</b> .....	28
<b>5. Informe Ejecutivo</b> .....	31
<b>5.1 Aporte a mi formación personal</b> .....	38
<b>5.2 Aporte a mi formación profesional</b> .....	39
<b>5.3 Conclusiones</b> .....	40
<b>5.4 Recomendaciones</b> .....	40

## **Índice de Ilustraciones**

<b>Ilustración 3. Organigrama .....</b>	<b>21</b>
<b>Ilustración 4. Puesto de trabajo .....</b>	<b>23</b>
<b>Ilustración 9. Software del Grupo Éxito.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 10. Estatus de la Carga.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 11. Herramienta C3 del Éxito .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 12. Herramientas SAP .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 13. Herramienta SAP EM .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 14. Herramienta SAP TM .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 15. Herramienta MAYES.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Ilustración 16. Herramienta TENDENCY.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **Índice de Tablas**

<b>Tabla Nro. 1. Habilidades Cargo .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 2. Programación de Entrenamiento .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla Nro. 3. Responsabilidades Cargo .....</b>	<b>25</b>

## **Glosario**

**Carta Porte:** Consiste en todo lo relacionado con la ubicación de la mercancía, los puntos intermedios, destinos y va con relación a los bienes o servicios, también tiene relación con el tipo de transporte en que va ser transportado, dependiendo como tal si es vía terrestre, marítima, aérea o fluvial.

**Distribución:** Consiste en el conjunto de actividades en cuanto a la gestión de las mercancías, directamente desde la fábrica hasta la línea de montaje de la misma y tiene como finalidad llegar al cliente que ha hecho el pedido.

**Estibas:** Son estructuras donde van colocadas la mercancía, donde esta va distribuida en forma homogénea de su altura y su superficie que abarca la estiba.

**Embalaje:** Consiste en que nos ayuda a darle un mejor cuidado a la mercancía para que llegue al destino final en buenas condiciones posibles, desde que están en bodega hasta que llegan al cliente final.

**Cliente:** Hace referencia a cualquier empresa o persona que están interesados en la prestación de servicios de transporte, almacenamiento, gestión en inventarios y otras actividades para así mitigar sus necesidades tanto comerciales como también personales.

**Ejecutivo de Cuenta:** Persona encargada de llevar a cabo relaciones con otros clientes y así gestionar el manejo de sus necesidades para asegurar que queden satisfechos

**Picking:** Es el proceso mediante el cual se prepara las mercancías, es decir, se recogen los pedidos en cuanto a sus unidades o conjuntos empaquetados, para responder las necesidades de los clientes finales.

**Packing:** Este hace referencia al proceso mediante el cual se empaca o se le da embalaje a un producto, para así protegerlo a la hora de este ser enviado.

**Consignatario:** Es aquel que se le entrega la mercancía y que bajo ninguna excepción se le hará entrega a otra persona por la misma.

**SAP EM:** Esta herramienta nos ayuda a buscar el estatus de los vehículos, también nos da los datos del conductor, como nombre, celular y placa de vehículo en que está siendo transportada la mercancía.

**MAYES:** esta plataforma es fundamental, ya que por medio de esta podemos hacer el registro de las novedades que pasan a la hora de la operación de entrega, y se hace por medio de conductor-cliente, y así poder saber qué novedades tuvo la entrega.

**DOCUWARE:** esta es una herramienta de gestión de documentos electrónicos, donde se montan todas las facturas para poder tener un seguimiento claro de las entregas ya realizadas o aquellas que tienen novedades como devoluciones y etc.

**TENDENCY:** Esta plataforma ofrece una gama de herramientas para la gestión de inventarios y la distribución, ayudando a la empresa a planificar y controlar los procesos de producción.

Fuente: Información propia basada en internet

## **Resumen Ejecutivo**

Este informe muestra como fue el proceso como tal, en la empresa ICOLTRANS S.A.S sobre como son las tareas de un practicante en el área de servicio al cliente, que retos se tomó, que beneficios le brindo para su vida profesional y personal.

También se evidencia las herramientas que se manejan en la empresa para los procesos que nos benefician como tal, ya que las herramientas que se usan como SAP, en el mundo logístico son muy indispensables.

Todo esto es un análisis sobre todo lo aprendido, vivido dentro de la agencia de práctica, que si bien nos muestra como es de importante comunicación asertiva y el saber solucionar problemas de maneras efectivas.

## **Introducción**

En este informe podemos ver reflejado como tal, todo el proceso durante las prácticas en la agencia ICOLTRANS, una compañía que se encarga en la prestación de servicios logísticos a tiendas de cadenas, manejando el portafolio de productos de clientes potenciales, como Nestlé o Unilever, y distribuirlos a nivel nacional a las diferentes tiendas, donde se exploran varios aspectos importantes como lo es la comunicación asertiva, uso de herramientas informáticas y la toma de decisiones.

También se busca aplicar las recomendaciones dadas para ver si la empresa está fallando en algunos aspectos que hacen que las operaciones diarias estén siempre con contratiempos y no se puedan cumplir con las entregas de los clientes en los tiempos estipulados, y que por medio de las recomendaciones se pueda tomar a acabo para poder mejor con el plan de empresa y así fidelizar cada vez más a los clientes a la empresa.

La experiencia como practicante en la agencia ICOLTRANS en el área de servicio al cliente nos da a entender la importancia de saber comprender bien el mundo logístico y que si bien saber tomar decisiones sobre los problemas que se presentan en el día a día, buscando soluciones efectivas, ya que no se pueden parar, son procesos costosos y que requieren de tiempo

## **Antecedentes**

ICOLTRANS es una empresa que se dedica a la Logística en Colombia, como tal la empresa nació en **1979**, como una empresa constituida como principal actividad en el área carga masiva, durante ese año fue constituyendo clientes potenciales para ellos, como su principal cliente que fue JOHNSON Y JOHNSON. En el año **1991**, abre las puertas al sector como tal de operaciones logísticas, donde surgen sus principales actividades como el almacenamiento, administración de inventarios, reparto de mercancías y transporte masivo, todo esto en las diferentes ciudades del país y su principal planta tiene un estimado de 1.500 empleados sin contar los externos.

Sin embargo, es una empresa que se encarga de lo logístico y almacenamiento de mercancía, maquila, logística inversa y la administración de procesos POP, el transporte terrestre se presta el servicio a todo nivel nacional, desde que inicio la empresa su propósito ha sido el de actuar siempre con las normas legales y comerciales, lo que los identifica como una compañía confiable en cuanto a la logística y manejo de su mercancía.

Ahora bien, la empresa cuenta con un buen personal que está bien calificado para poder cumplir con todas estas labores, de manera organizada y eficiente tanto con sus clientes como con la mercancía, donde se apoyan de una muy buena herramienta como lo es SIGELO, así mismo monitorean las actividades de entrega desde el origen de sus mercancías hasta el cliente final y también están en contacto frecuente con los conductores para así estar mar cerca tanto de los clientes y con la mercancía hasta el destino final.

## Ilustración Nro. 1. Historia Formación Societaria



ICOLTRANS EN 1979, fue constituida en la notaría tercera de Medellín, por medio de la escritura pública, nace la persona jurídica INDUSTRIA COLOMBIANA DE TRANSPORTE LIMITADA.	En 1996 la compañía empieza a utilizar la sigla ICOLTRANS LTDA.
En 1997 se establece una de sus otras funciones y se le agrega a su denominación quedando INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE LTDA.	EN EL 2012 se adopta el tipo societario quedando INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S, actualmente

Fuente: (<https://www.icoltrans.com.co/historia-societaria-de-icoltrans/>, s.f.)

### 1. Empresa objeto de practica

#### 2.1 Objeto Social

La empresa Icoltrans identificada - NIT 860070995 – 2, presta lo siguiente.

#### Actividades Económicas

- **4923** transporte de carga por carretera
- **6810** actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados
- **5210** almacenamiento y depósito
- **5224** manipulación de carga Fuente: Certificado de existencia.

La empresa es de carácter privado, donde se ha caracterizado por entregar un servicio competente y competitivo de logística integral, en cuanto al almacenamiento y la distribución de las mercancías, donde garantizan la seguridad de las operaciones y así satisfacer las necesidades del cliente.

Es importante mencionar que todo esto se logra mediante la buena gestión de las políticas de riesgos de salud ocupacional, seguridad industrial y la responsabilidad social que es demasiado importante, donde todo esto se logra por medio de acciones orientadas hacia el mejoramiento continuo en los procesos, donde se busca identificar el talento humano de los colaboradores y los esfuerzos para proteger el medio ambiente.

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2006)

## **2.1 Misión**

“Brindar un amplio portafolio de servicios de logística a costos razonables, con los medios adecuados y el personal idóneo, buscando un resultado final que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes.”

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2006)

## 2.1 Visión

“Ser reconocidos como la empresa líder de operación logística a nivel nacional, mediante el mejoramiento de nuestra operación, procurando calidad de vida del talento humano, estableciendo estándares logísticos que permitan un equilibrio entre los costos y la calidad del servicio.”

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2006)

## 2.2 Valores Corporativos

**Compromiso:** La entrega, la dedicación y el convencimiento por lo que se hace, siempre estará presente en las acciones realizadas, para que de esta manera se logre el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales, de tal forma que personales y organizacionales, de tal forma que estén representados en la participación, el sentido de pertenencia, la identidad y laboriosidad

**Honestidad:** Constituye la fuerza moral que guía la actuación organizacional en todas las relaciones y se expresa en el comportamiento íntegro observado por todos los colaboradores en la vida familiar, laboral y social. Se manifiesta en la transparencia de todos los actos y el manejo de los recursos y bienes de la organización.

**Responsabilidad:** Se caracteriza por sentirse comprometido a responder por los actos cometidos, dando las respuestas oportunas y adecuadas que espera la organización de las tareas a cargo.

**Lealtad:** Está enfatiza en mantener una actitud incondicional hacia los clientes, la organización y colaboradores. Integrando en todo momento los valores personales con los intereses de la organización.

**Competitividad:** Se caracteriza por ser uno de los valores más importantes, puesto que radica en trabajar por la satisfacción permanente del cliente, basándose en la participación de todos los colaboradores de la organización para la mejora sostenida de los servicios, procesos y cultura en los que se trabaja. Aplicando las mejores prácticas que permitan garantizar resultados satisfactorios y el incremento de la productividad con aumento en la eficiencia y eficacia, de tal manera que permita mantener el posicionamiento en el mercado laboral.

**Respeto:** Valor circunstancial para la buena convivencia, puesto que promueve la actuación considerada y cordial hacia los compañeros de trabajo, familiares, clientes, proveedores y comunidad en general, con el objetivo de mantener las relaciones interpersonales basadas en la colaboración, el buen trato y la honestidad, para que así se pueda construir sobre la diferencia de criterios y posiciones prácticas a partir de nuestros valores organizacionales.

**Trabajo en Equipo:** Considerado como otro pilar indispensable para alcanzar logros y metas en cualquier organización, puesto que este se encarga de incentivar el trabajo coordinado a fin de orientar los esfuerzos individuales en la consecución de objetivos organizacionales. Permitiendo que las mejoras constantes en los procesos de la empresa sean producto del trabajo continuo, coordinado, interdisciplinario y de comunicación clara y objetiva, originando resultados y soluciones cada vez mejores en forma oportuna en cuanto la operación de la organización y la satisfacción del cliente.

**Ética:** El comportamiento de los miembros de la organización en cuanto a honestidad integridad y justicia.

**Calidad:** En los diferentes procesos llevados al interior y exterior de la organización, en la gestión administrativa y en las relaciones humanas.

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2006)

### **2.3 Objetivos Estratégicos**

Estamos comprometidos con: El establecimiento de objetivos de seguridad y salud en el trabajo, buscando la protección de los trabajadores mediante la identificación de peligros, la evaluación, la valoración de los riesgos, determinando los respectivos controles y la asignación de los recursos necesarios para eliminar peligros y reducir riesgos, orientados a la prevención de lesiones y/o enfermedades laborales, implementando un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables, para los empleados, contratistas, subcontratistas y partes interesadas; manteniendo mecanismos de consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. Nuestro esfuerzo está dirigido al respeto, promoción y protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, identificando los aspectos y minimizando los impactos ambientales, pensando en el planeta y en las futuras generaciones, desde nuestra actividad cuidamos los recursos naturales implementando prácticas adecuadas y sostenibles, relativas a los componentes ambientales que se generen por la prestación del servicio como operador logístico.

Somos una empresa de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), trabajamos en equipo por el permanente desarrollo y bienestar del talento humano, por la responsabilidad social, el cumplimiento de la normatividad legal vigente, y de otros requisitos aplicables a nuestro negocio, bajo estándares logísticos a costos razonables; buscando la permanencia y crecimiento para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad de la organización.

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2024)

## **2.4 Rol Comercial**

En ICOLTRANS, ofrecemos un servicio competitivo de logística integral, en nuestras operaciones de almacenamiento, transporte y distribución de mercancías; garantizando la satisfacción de nuestros clientes a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos y de los sistemas de gestión implementados en la compañía, llevando a cabo las buenas prácticas, con el fin de preservar el producto hasta el destinatario final, mediante una gestión del riesgo fundamentada en la calidad y la seguridad del servicio en la cadena de suministro, fomentando la seguridad en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, manteniendo un compromiso con la prevención de la ejecución de actividades ilícitas, la corrupción, el soborno y el lavado activos.

Prestamos servicios de almacenamiento: consiste en traer desde el cliente su mercancía para darle un manejo y así poder tener un inventario de que mercancía se tiene para poder distribuirla.

Transporte: se maneja como tal la distribución de la mercancía de los clientes hasta el destino final, donde se debe de llevar dichos productos.

Logística inversa: esto se utiliza en cuanto la mercancía tiene novedades, como por no pedido del cliente, averías o porque su fecha de vencimiento esta pronta a vencer, entonces este proceso se le reporta a nuestro cliente y se le envía de nuevo la mercancía para poder buscar soluciones viables para ambas partes.

administración de procesos POP: estos procesos son aquellos que se usan en cuanto a las muestras que dan los clientes a sus distribuidores para dar a conocer un nuevo producto o la calidad del mismo, entonces la agencia de practica se encarga de pedir citas y hacer la respectiva distribución de la mercancía de muestra.

Fuente: Información propia basada de internet

Algunos de nuestros clientes:

CLIENTES POTENCIALES:

1. NESTLE DE COLOMBIA
2. UNILEVER ANDINA
3. COLGATE PALMOLIVE
4. JOHNSON & JOHNSON DE COLOMBIA S.A
5. HENKEL S.A
6. S.C JOHNSON DE COLOMBIA S.A
7. NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A
8. TERRAFERTIL COLOMBIA S.A
9. COMESTIBLES ALDOR S.A.S
10. JGB

OTROS CLIENTES:

1. AZUL K S.A.S
2. BIONUTREC
3. ECOCUBIERTOS COLOMBIA S.A.S
4. UPFIELD COLOMBIA S.A.S
5. TECNOQUIMICAS S.A
6. SONY COLOMBIA S.A
7. SPIN COLOMBIA S.A.S
8. HASBRO COLOMBIA S.A.S
9. LABORATORIOS COFARMA S.A

10. LESAFFRE COLOMBIA LTDA

11. MEZCLAS BIOMIX S.A

12. MONDELEZ COLOMBIA S.A.S

13. INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL COCINERITO

14. LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA

15. BEST CHOICE Y CIA S.A.S

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S.-ICOLTRANS S.A.S, 2021)

### **3. Cargo desempeñado**

Aprendiz de servicio al cliente.

#### **3.1. Perfil del Cargo**

FORMACION:

El estudiante en práctica de servicio al cliente debe de estar culminando los últimos semestres en carreras afines a la Logística internacional o nacional, en el momento no se requiere como de previa experiencia laboral, pero me desempeñe en el área de comercio exterior en la empresa ADMINISTRACION Y NEGOCIOS NUTIBARA S.A durante 9 meses, donde desarrolle varias competencias, como la buena comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el manejo de herramientas tecnológicas.

**Conocimientos Básicos en Logística:** Es importante tener algunos conceptos básicos sobre Logística, para una mayor comprensión en cuanto a temas de consultas.

**Tabla Nro. 1. Habilidades Cargo**

<b>Habilidades blandas</b>	<b>Habilidades técnicas</b>
Facilidad para resolver problemas	Buen manejo de Excel
Buena comunicación asertiva	Operar bien el sistema se SAP de la empresa para poder capacitar a futuros compañeros
Buen trabajo en quipo	Manejo de hojas de calculo
Liderazgo en cuanto a tareas previas establecidas	Uso de quipo de oficina

**Trabajo en Equipo:** Es esencial en un ambiente logístico, ya que se estará en constante comunicación con varios departamentos, como el de operaciones, Logística, transporte y almacenamiento.

**Habilidades Tecnológicas:** En ICOLTRANS existen varias herramientas que hacen que el trabajo sea más eficiente y más ordenado en cuanto a datos de seguimientos de mercancía, entonces es importante tener algunos conocimientos básicos para la aplicabilidad de estos.

**Adaptabilidad:** Un practicante de servicio al cliente debe de ser capaz de adaptarse a diferentes situaciones, mantener la calma bajo presión y encontrar soluciones efectivas.

**Excelentes Habilidades de Comunicación:** el practicante debe de ser capaz de tener buena comunicación a la hora de interactuar con clientes para citas, compañeros u otros departamentos de la empresa.

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S -  
ICOLTRANS S.A.S, 2018)

### **3.2. Objetivo del Cargo**

El objetivo principal del cargo de practicante de servicio al cliente - SAC de Icoltrans SAS, es apoyar a la ejecutiva de cuenta de Nestlé, Nestlé purina y Terrafertil. haciendo seguimiento de ruta de la mercancía, realizando reporte de novedades y atender inquietudes de los conductores en cuanto a dudas que tengan referente a la entrega de esta.

### **3.3. Funciones para Realizar**

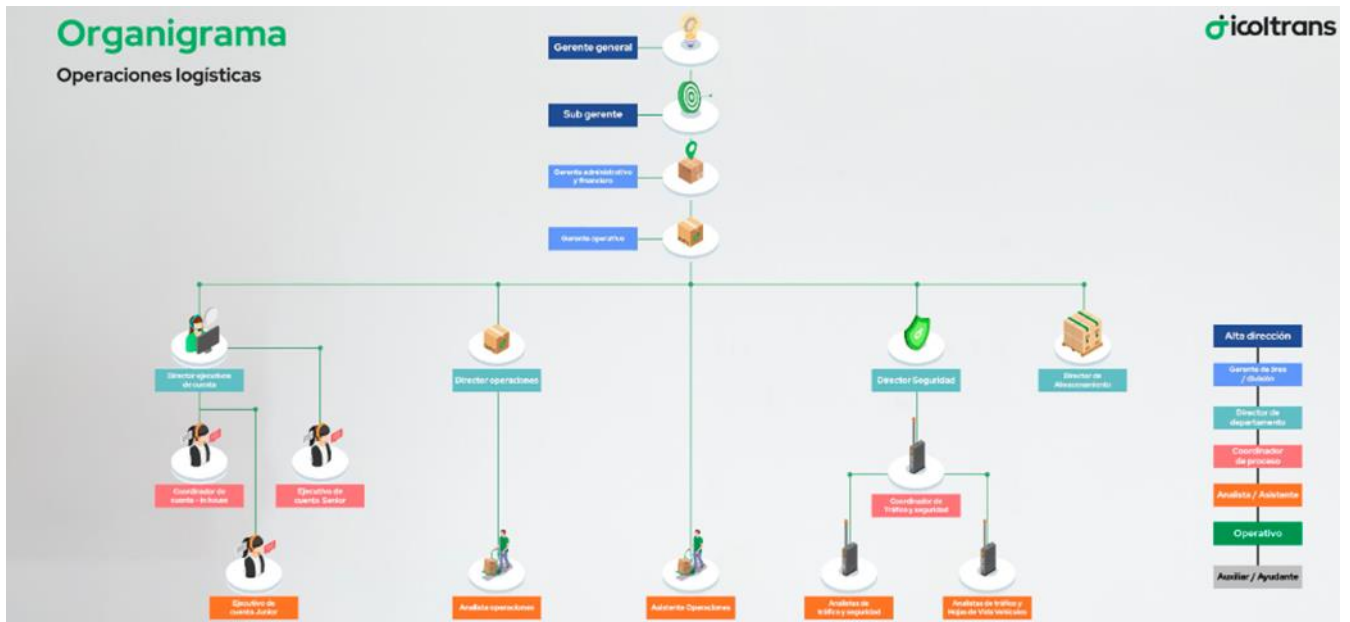
- Revisar **citas del éxito** e informar en el grupo de WhatsApp del éxito y al padrino las novedades con los registros o incumplimientos. Adicional informar al ejecutivo por WhatsApp. Estas citas se deben consultar en el transcurso de la mañana según la hora de la cita para anticiparse a los riesgos.
- **Cruzar el logon con el itinerario** para dar visual inicial a los jefes de bodega de los pedidos que no han salido a ruta e informar con un pantallazo a los ejecutivos de lo que se encuentre almacenado.
- **Revisar las facturas del cajón** (Citas confirmadas pendientes) para validar si alguna de estas se encuentra en el itinerario, dado el caso se informa a jefe de bodega y ejecutivo SAC
- Informar a los ejecutivos los pedidos que se deben reprogramar para el día siguiente.
- Recoger la **carpeta de servicio al cliente en cumplidos** y validar con cada ejecutivo el proceso de reporte de las facturas que se encuentren ahí para proceder con el registro en mayes.

- Solicitar las **citas en los destinatarios**, validar con cada ejecutivo para consolidar programaciones.
- Ayudar a **crear devoluciones en SAP** al ejecutivo de logística inversa e imprimir remisiones para llevar a devoluciones.
- Solicitar las **citas en los destinatarios**, validar con cada ejecutivo para consolidar programaciones.
- Una vez tenga el primer itinerario dirigirse a la oficina de los jefes de bodega para iniciar el marcado de las facturas, incluyendo las observaciones que ponga el SAC y subrayar en el Excel lo que quede marcado. Enviar itinerario parcial 04:30 pm y final una vez se tenga el último.
- **Anexar documentos** que deban llevar las facturas (cada ejecutivo les debe entregar los documentos que requieran que anexen a las facturas tales como certificados de calidad, lista de redistribuido, órdenes de compra, entre otros.
- Ayudar al jefe de bodega a **organizar las facturas** que van para el día siguiente por cliente y destinatario para facilitar el ruteo.
- Realizar los **reportes en mayes novedades** hasta las 08:00 pm

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S -  
ICOLTRANS S.A.S, 2024)

### 3.4. Relación con otros Cargos

Ilustración 1. Organigrama



Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2020)

El estudiante de servicio al cliente se ubica en el área de ejecutivo de cuenta junior, ya que la principal tarea como practicante en el momento es llevar un seguimiento y apoyo al ejecutivo junior, ya que la demanda de actividades se ve implicado y así poder llevar un buen control del cliente como tal.

### 3.5. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

**Computador:** Un computador portátil equipado con software estándar de oficina, acceso a sistemas internos, correo electrónico y otras herramientas digitales relevantes.

**Teléfono Corporativo:** Un teléfono para realizar y recibir llamadas de clientes y demás áreas dentro de la empresa

**Estación de Trabajo:** Un espacio de trabajo físico incluye escritorio, silla ergonómica y otros elementos para crear un entorno de trabajo cómodo y eficiente.

**Impresora y Escáner:** Para imprimir y escanear documentos relacionados con las interacciones con los clientes, contratos, facturas, órdenes de compra y otros documentos necesarios.

**Material de Oficina:** Suministros básicos de oficina como bolígrafos, lápices, blocs de notas, carpetas, grapadora, entre otros, para realizar tareas administrativas y mantener la organización.

**Manual del Empleado:** Documentación que incluye políticas, procedimientos y pautas específicas de la empresa, proporcionando información esencial sobre cómo abordar diversas situaciones.

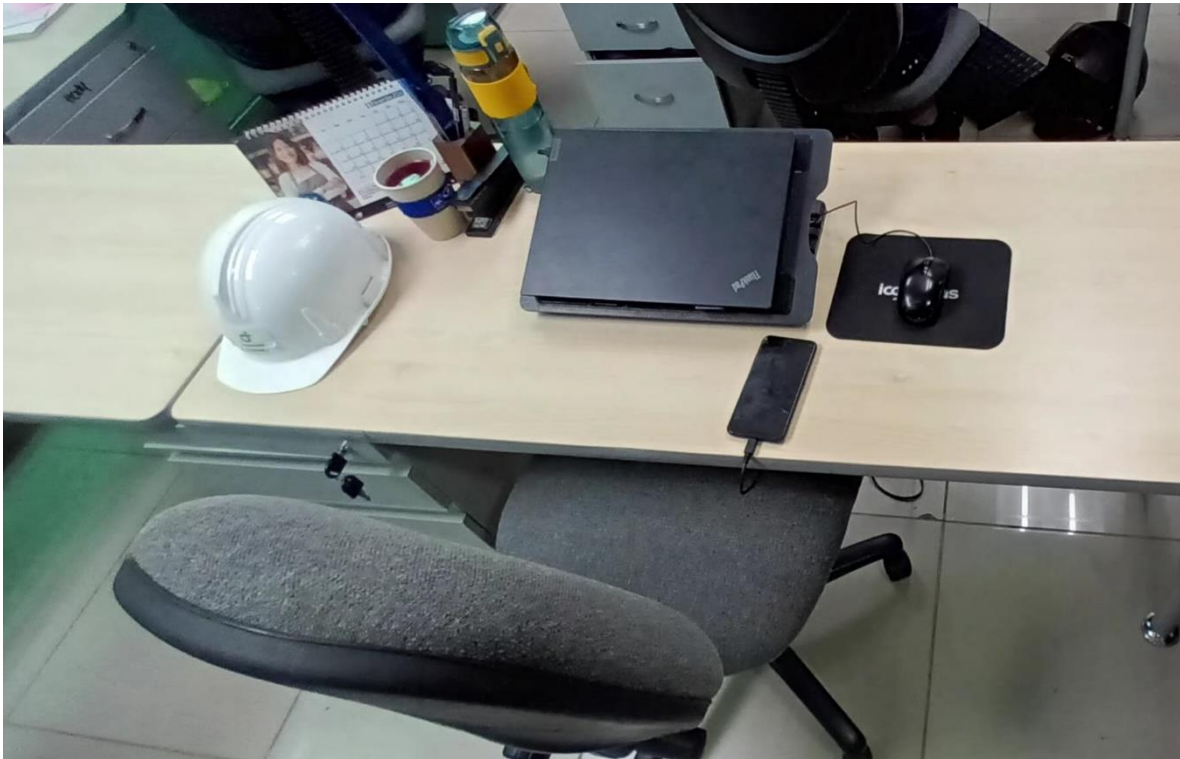
Fuente: Elaboración propia

### **3.6. Condiciones de Trabajo**

**CONTRATO DE APRENDIZAJE:** En la agencia de prácticas Icoltrans brinda las condiciones necesarias para efectuar bien las labores, como la dotación adecuada a la hora de ir a la bodega o zonas cercanas (botas, casco) en lugar de trabajo está bien iluminado y cuenta con buenas medidas de seguridad para prevenir riesgos.

En la agencia se deben de seguir unas políticas, parámetros y actividades como practicante, un ejemplo de ello es el horario establecido para los practicantes, que son los siguientes: de 6:30 a 2:30 sacando media hora para almorzar y desayunar, los sábados son de 8 a 12: pm con posibilidad de descansar un sábado y otro laborar.

*Ilustración 2. Puesto de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

### 3.7. Entrenamiento

Tabla 2. Programación de Entrenamiento

Fecha	Nombre	Cargo	Temas, Entrenamiento	Duración
10/01/2024	Nora Monsalve	Auxiliar de gestión humana	Videos y temas introductorios de la operación de la empresa.	8 horas
11/01/2024	Alexander Acevedo	Coordinador SST Medellín	Seguridad y salud en el trabajo.	2 horas
11/01/2024	Lina Gonzales	Ejecutiva de cuenta senior	SAP EM, SAP LOGON, SAP TM.	2 horas
11/01/2024	Valentina Muñoz	Ejecutiva de cuenta junior	Itinerario, Aprobación de facturas, plataforma CEN, solicitud de citas, sobrecostos y particularidades de Nestlé.	2 horas
12/01/2024	Brayan Montoya	Ejecutivo de cuenta junior	Particularidades clientes, Logística inversa por SAP traductor y SAP TM.	2 horas
12/01/2024	Mauricio Ramirez	Ejecutivo de cuenta junior	Creación de segundos ofrecimientos por SAP.	1 hora
12/01/2024	Miguel Rozo	Rol calidad	Registro de novedades en sistema mayes y homologación de causales.	1 hora
12/01/2024	Sandra Alzate	Ejecutiva de cuenta junior	Particularidades clientes, Docuware, marcado de facturas.	1 hora

Fuente: Elaboración propia

### 3.8. Competencias

**Comunicación Asertiva:** En el área de servicio al cliente es fundamental tener una buena comunicación, ya que estamos en constante interacción con clientes y compañeros de la empresa de otras áreas.

**Toma de Decisiones:** A la hora de resolver una dificultad se debe tomar respuestas claras que puedan dar una solución rápida a algunos inconvenientes que se desarrollan en el área de la logística.

**Manejo Eficaz de Herramientas Ofimáticas:** Tener conocimientos sobre estas aplicaciones para hacer los procesos más eficaces y que puedan desarrollar mejor las tareas.

**Capacidad de Análisis:** poder deducir algunas fallas o posibles soluciones para los problemas logísticos que a los que nos enfrentamos de las operaciones del día a día.

Fuente: Elaboración propia

### 3.9. Responsabilidades

**Tabla Nro. 3. Responsabilidades Cargo**

ACTIVIDADES PRIMARIAS	ACTIVIDADES SECUNDARIAS
Estar pendiente para el reporte de novedades que hacen los clientes por medio de los conductores	Brindar información a la hora de recoger los documentos SAC a los ejecutivos
Cumplir con el horario de prácticas, ya que hay actividades establecidas en ciertos horarios	Hacer las devoluciones correspondientes y llevarlas al lugar correspondiente

Hacer un adecuado seguimiento a los conductores con la entrega de mercancía	Estar atento al seguimiento de las citas del éxito que hacen los ejecutivos
Contestar las llamadas y hacer los respectivos reportes	
Tener buena comunicación con los conductores y clientes	

Fuente: Elaboración propia

### **3.10. Deberes**

Seguir el reglamento interno de la agencia de prácticas ICOLTRANS

Seguir las normas internas de salud en el trabajo: como la postura en el puesto de trabajo, no consumir sustancias psicoactivas, reportar cualquier estado de salud, etc.

Respetar las señalizaciones a la hora de ingresar a la empresa

Fuente: Elaboración propia

### **3.11. Riesgos del Cargo**

-La mercancía no pueda ser reportada de manera incorrecta y esto generar un costo a la empresa, ya sea porque se reportó alguna novedad de manera tardía o incorrecta.

-No hacer un adecuado seguimiento de la mercancía, esto puede generar demoras en las entregas a los puntos o no darles una visual clara a los ejecutivos de cuenta de cada cliente.

-No reportar de manera adecuada las novedades en las plataformas (MAYES) para poder tener un inventario de novedades con la información que es y así evitar malos entendido de información interna.

Fuente: Elaboración propia

## **4. Características de la Práctica**

### **4.1 Justificación**

La práctica profesional en la agencia nos brinda un pilar fundamental para la formación académica y profesional, donde se pueden aplicar los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio, en la agencia de prácticas Icoltrans S.A.S en el área de servicio al cliente es crucial el buen desarrollo de la gestión entre la empresa y el estudiante, ya que esto proporciona beneficios a ambas partes en términos de aplicación de conocimientos.

El aporte de conocimientos en la aplicación de las prácticas es algo esencial para el buen desarrollo integral del estudiante dentro de la agencia, el estudiante al realizar las prácticas tiene factor positivo ya que puede poner en práctica conceptos y habilidades que fueron adquiridos durante el tiempo en el aula de clases, como la comunicación efectiva, gestión de servicios y en la solución de problemas.

En la agencia de prácticas ICOLTRANS S.A.S el estudiante hace su labor en el área de servicio al cliente, donde se logra ganar una experiencia comprendiendo la importancia de tener una comunicación asertiva con los clientes y demás compañeros, tener una buena empatía con las personas de la empresa y conductos, y por último lograr ese factor para resolver problemas logísticos.

En el proceso de prácticas también se busca evaluar el rendimiento y las habilidades de cada estudiante para así luego lograr ofertas de empleo en un tiempo determinado por la agencia, con esta experiencia laboral se espera también lograr un crecimiento profesional y empleabilidad a los estudiantes en el proceso logrando así una buena carta de presentación a futuras búsquedas laborales.

Por último, la agencia de prácticas se ve beneficiada del entusiasmo y dedicación del estudiante para lograr aquellos desafíos logísticos y responsabilidades que hay dentro de la empresa, tanto con los clientes como con los demás compañeros de áreas relacionadas.

#### **4.2 Objetivo General**

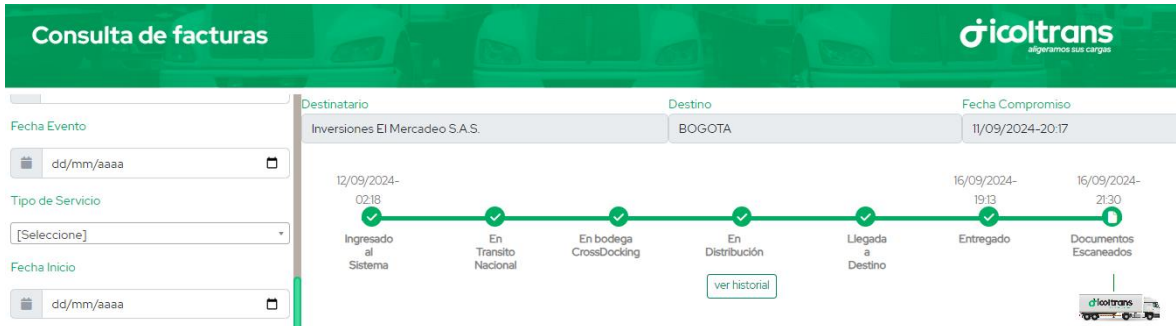
El objetivo general del cargo de practicante de servicio al cliente - SAC de Icoltrans SAS, es apoyar a la ejecutiva de cuenta de Nestlé, Nestlé purina y Terrafertil. haciendo seguimiento de ruta de la mercancía destinada del día para así ella tener un buena visión de lo que se tiene pendiente de la entrega, realizando reporte de novedades que los conductores reportan cuando finalizan una entrega para así dar constancia de averías o alertas sobre la mercancía al cliente final y atender inquietudes de los conductores en cuanto a dudas que tengan referente a la entrega de esta.

#### **4.3 Objetivos Específicos**

1. Revisar facturas entregadas por los conductores y mirar en el sistema si están finalizadas completamente

Ilustración Nro. 5 Nombre

Ilustración Nro. 5 1



Fuente: <https://seguimiento.icoltrans.com.co/views/consultasap.php>

2. Hacer el seguimiento de las entregas a los puntos de la información relacionada en Excel, y así saber que se pudo entregar o que queda pendiente.

Ilustración Nro. 6 1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Fecha de Fact	Fecha de Ope	Ciudad Org.	Centro Org	destinatario	Dir. Cliente	Ciudad Dest.	Centro Dest.	Factura	Carta Porte	Orden de Com	Orden de Pedi	Remision
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	En Tienda Distribuciones Ltda.	Carrera 69C 9/	BOGOTA	ICOLTRANS CC	9917083563	8030128058	5492335099	OCN120924	210341268
12/09/2024	10.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Distribuciones La Nieve Ltda.	Calle 4D 23 - 1	VILLAVICENCIO	ICOLTRANS CC	9917062016	8030120914	5492463055	oc4785 nieve v	210340476
13/09/2024	12.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Express Delivery S.A.S.	Carrera 21 23 -	VILLAVICENCIO	ICOLTRANS CC	9917114239	8030124308	5492444283	WEB-11/09/20	210340854
7/09/2024	06.09.2024-13:	COTA	ICOLTRANS CC	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FA	Tramo Vial Mt.	SIBERIA	ICOLTRANS CC	FC-200534	4506299623	4506299623	FC-200534	210338875
12/09/2024	11.09.2024-17:	COTA	ICOLTRANS CC	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FA	Tramo Vial Mt.	SIBERIA	ICOLTRANS CC	FC-200746	4506308466	4506308466	FC-200746	210340390
10/09/2024	09.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Cencosud Colombia S.A.	Carrera 7 32 -	SOACHA	ICOLTRANS CC	9916872107	8030114048	5492087700	48-589869	210339770
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Transversal 1:	SOACHA	ICOLTRANS CC	9917301766	8030127820	5492639417	4744002933	210341269
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Diagonal 37 A	SOACHA	ICOLTRANS CC	9917301754	8030127820	5492619877	4742015789	210341270
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Calle 15 3A - 1:	SOACHA	ICOLTRANS CC	9917301368	8030127820	5492332662	4709044463	210341272
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Calle 15 3A - 1:	SOACHA	ICOLTRANS CC	9917301369	8030127820	5492459749	4709044462	210341272
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	SURTIMAYORISTA LEON XIII	Calle 53 # 11 -	SOACHA	ICOLTRANS CC	9917301363	8030127820	5492628280	4719037286	210341272
12/09/2024	10.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Makro Supermayorista S.A.S.	Carrera 1A Est	TUNJA	ICOLTRANS CC	9917062020	8030120914	5492428196	#####	210340477
12/09/2024	12.09.2024-15:	COTA	ICOLTRANS CC	CENCOSUD COLOMBIA S.A	AVENIDA UNIV	TUNJA	ICOLTRANS CC	FC-200804	76-483272	76-483272	FC-200804	210340768
12/09/2024	12.09.2024-15:	COTA	ICOLTRANS CC	CENCOSUD COLOMBIA S.A	AVENIDA UNIV	TUNJA	ICOLTRANS CC	FC-200819	76-483282	76-483282	FC-200819	210340775
12/09/2024	10.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Daniel Arguello Llerano	Vereda Mojue	NEMOCON	ICOLTRANS CC	9917090679	8030120914	5492229813	NEMOCONnit	210340477
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Carrera 14.5 -	SOACHA	ICOLTRANS CC	9917301756	8030127820	5492608375	4731011685	210341270
7/09/2024	05.09.2024-01:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Carrera 28 37/	VILLAVICENCIO	ICOLTRANS CC	9916686466	8030110433	5492084399	4703070353	210339105
12/09/2024	10.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Makro Supermayorista S.A.S.	Carrera 22 8 -	VILLAVICENCIO	ICOLTRANS CC	9917062018	8030120914	5492404587	#####	210340476
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Carrera 28 37/	VILLAVICENCIO	ICOLTRANS CC	9917301379	8030127820	5492490104	4703070419	210341271
14/09/2024	13.09.2024-15:	MOSQUERA	ICOLTRANS CC	Almacenes Exito S.A.	Carrera 28 37/	VILLAVICENCIO	ICOLTRANS CC	9917301380	8030127820	5492500056	4703070420	210341271

Fuente: Elaboración propia

3. Hacer el reporte de novedades en la página principal para tener seguimiento de cómo fue la entrega, donde quede evidencia de las novedades que se tuvo en el punto a la hora de entregar.

Ilustración Nro. 7 1

The screenshot shows a web application interface with a green sidebar on the left containing navigation options like 'Registro Novedades', 'Recepcion Devoluciones', and 'Listado Reporte General'. The main area is titled 'Buscar Operaciones' and contains a sub-section 'Seleccionar Productos Por Factura'. Below this is a table with columns: Factura, Carta Porte, Servicio, Manifiesto, Cajas, Peso, Volumen, Valor, Fecha Operacion, Fecha Compromiso, and E. The table lists three records, with the first one selected. Below the table is a search form with a 'Reportar Total' button and a 'Buscar Item' button. At the bottom, there is another table with columns: Factura, Código, Descripción, Cantidad Facturada, Cantidad a Reportar, Valor Mercancia, Unidad Medida, A Quien Reporta?, and Observaciones. The last row in this table shows '12922 TE CURCUMA JENIBRE X20 S' with a quantity of 6 and an observation 'ERROR EN DESPACHO'.

Fuente: <https://mayes.icoltrans.com.co:8083/Parametros/wfNovedades.aspx>

4. Llamar a los conductores para saber en donde se encuentran y saber qué estado tiene la entrega.

Ilustración Nro. 8 1

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. On the left is a list of chats, including one with 'Luis Enrique Conductor' dated 12/09/2024. The main view shows the chat with 'Luis Enrique Conductor'. The chat header includes the name and a profile picture. The chat content shows a timestamp of 12/09/2024 and a warning message: 'Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Selección para obtener más información.' Below this are three outgoing messages: 'Hola', 'Don luis soy Juan de icoltrans', and 'Para lo de la factura'. The last message is 'Quedo atento'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escribe un mensaje' and a microphone icon.

Fuente: Elaboración propia

## 5. Informe Ejecutivo

En el mundo de la logística, hay muchas herramientas tecnológicas para el mejor manejo de la información de clientes, pero que también ayudan a darle un manejo más eficiente y rápido, ya que si bien es un mundo donde hay que darle un manejo rápido para poder cumplir con las obligaciones que se tienen con los diferentes clientes.

Icoltrans con una larga trayectoria en el sector logístico de transporte, tiene una gran experiencia pero que también una buena posición en el mercado colombiano por medio de su compromiso con la calidad, la eficiencia y su excelente servicio con el cliente final.

*Ilustración Nro. 9 1*



Este es un software que nos ayuda para la gestión de citas con los almacenes éxito a nivel nacional, pero que también nos da una visual de todos los estatus de cómo va la entrega y saber la fecha y llegada sobre el pedido del cliente.

*Ilustración Nro. 10 1*

CITAS ÉXITO					
FECHA	CLIENTE	CITA	HORA CITA	HORA LLEGADA	ESTADO
27/06/2024	COLGATE PALMOLIVE COMPANIA	27307511	6:00:00 a. m.	5:33:00 a. m.	ON TIME
27/06/2024	JOHNSON Y JOHNSON DE COLOMBIA	27292556	7:30:00 a. m.	6:43:00 a. m.	ON TIME
27/06/2024	COMESTIBLES ALDOR S.A.S	27297365	7:45:00 a. m.	6:38:00 a. m.	ON TIME
27/06/2024	SANCHEZ CANO S.A.S	27287234	8:45:00 a. m.	6:38:00 a. m.	ON TIME
27/06/2024	NESTLE PURINA PET CARE COLOMBIA	27296235	9:15:00 a. m.	8:46:00 a. m.	ON TIME
27/06/2024	NESTLE PURINA PET CARE COLOMBIA	27296276	10:00:00 a. m.	8:46:00 a. m.	ON TIME
27/06/2024	COLGATE PALMOLIVE COMPANIA	27306372	10:00:00 a. m.	9:28:00 a. m.	ON TIME

Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2022)

En este formato se muestra la fecha en el cual se tiene la entrega con el cliente, también da una visual de que marca se va a entregar, también el ID que nos da el software que es el número de la cita, la hora que se pactó, la hora de llegada del vehículo y posteriormente el estado de la entrega, en este caso dice “ON TIME” quiere decir que llegó puntual, en el caso que llegue tarde va a decir en ese campo “ON LATE” o “VERY LATE”.

Esto es importante hacerlo porque es el seguimiento de manual de como esta las entregas y esto se le reporta al padrino de los almacenes éxito para así reportar que la mercancía llego o si tiene alguna novedad ser reportada al ejecutivo de cuenta de cada cliente.

## Ilustración Nro. 11 1

The screenshot shows a web application interface for managing reservations. The top navigation bar includes a logo, user information, and a search bar. The main content area is divided into four columns, each representing a different reservation status:

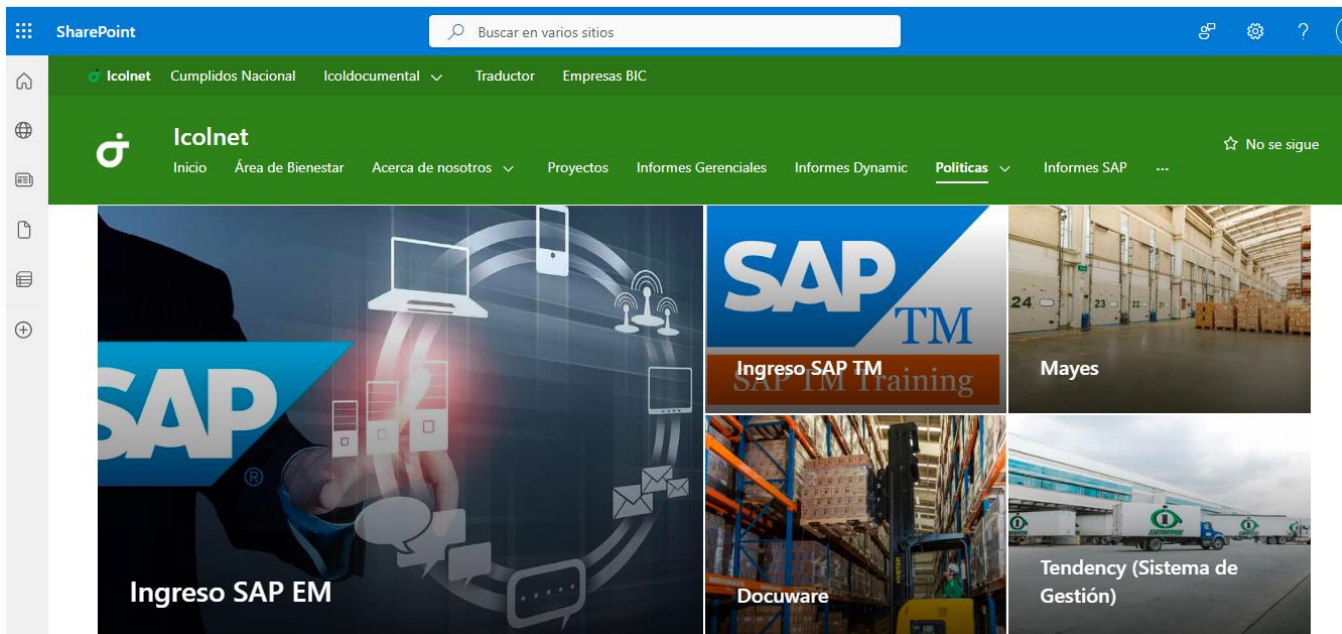
- Reservas Pendientes (1):** Shows one pending reservation with ID 27356880, Cedi Vegas - 0020, and a vehicle type of Turbo.
- Reservas Entrantes (190):** Displays a list of 190 incoming reservations, including approved (APROBADA) and rejected (RECHAZADO) items with their respective IDs, Cedis, and dates.
- Reservas en CEDI y Completadas (210):** Shows 210 reservations that are either completed or in the CEDI (CEDI) stage, with various statuses like TERMINADO and RECHAZADO.
- Citas Fijas (2):** Lists two fixed appointments, both marked as NO AGENDADA (not scheduled).

Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2022)

La anterior imagen da una visual clara de la plana de las entregas de mercancía, donde dice más claro cómo están las entregas y también poder hacer un seguimiento de que puntos tienen una mayor afectación con estas citas o cuales son positivas para seguir fortaleciendo.

Esta herramienta es muy importante ya que nos ayuda a darle un seguimiento puntual, de cómo va el transporte y entrega de la mercancía, con el cual se puede hacer un seguimiento para poder llevar un reporte y entregarlo a cada ejecutivo de cuenta y solucionar algún contratiempo sobre el cumplimiento de una entrega.

Ilustración Nro. 12 1



Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2022)

SAP EM: Esta herramienta nos ayuda a buscar el estatus de los vehículos, también nos da los datos del conductor, como nombre, celular y placa de vehículo en que está siendo transportada la mercancía.

También nos muestra un seguimiento claro de cómo va el transporte, como los lugares por donde va, el estado de la entrega del vehículo a los puntos de entrega, en conclusión, nos da información clara sobre el estado del vehículo.

SAP TM: herramienta muy importante, y va de la mano con la herramienta anterior, ya que con esta podemos sacar remisiones con la ayuda de SAP EM, poder sacar el formato de devoluciones,

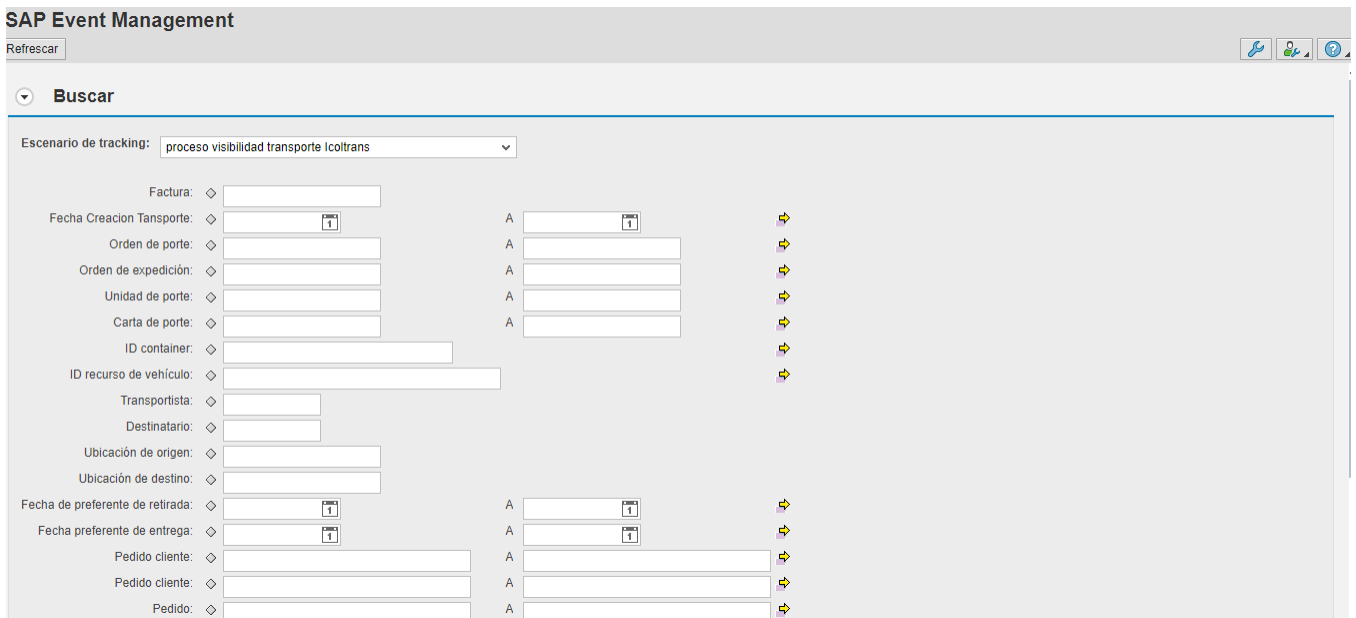
hacer remisiones manuales sobre mercancías que no tienen como tal un formato y también nos muestra información detallada sobre remisiones y un mapa amplio de cómo va el vehículo que lleva la mercancía.

**MAYES:** esta plataforma es fundamental, ya que por medio de esta podemos hacer el registro de las novedades que pasan a la hora de la operación de entrega, y se hace por medio de conductor-cliente, y así poder saber qué novedades tuvo la entrega.

**DOCUWARE:** esta es una herramienta de gestión de documentos electrónicos, donde se montan todas las facturas para poder tener un seguimiento claro de las entregas ya realizadas o aquellas que tienen novedades como devoluciones y etc.

**TENDENCY:** Esta plataforma ofrece una gama de herramientas para la gestión de inventarios y la distribución, ayudando a la empresa a planificar y controlar los procesos de producción.

### Ilustración Nro. 13 1

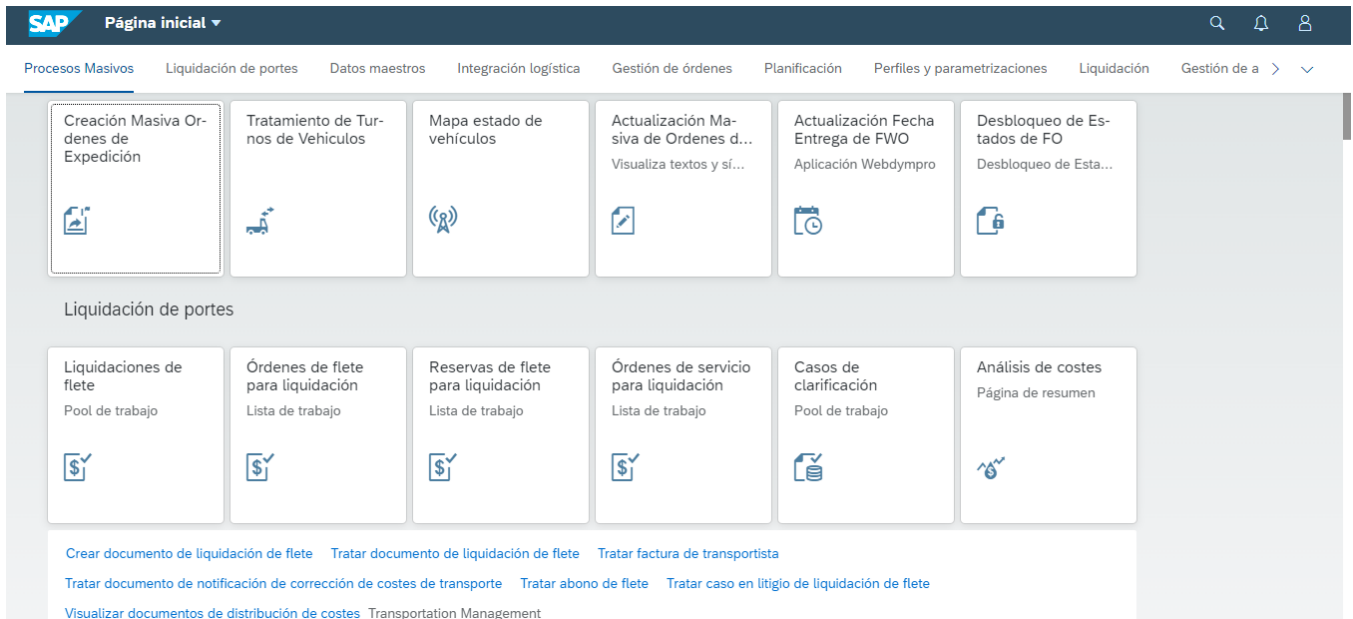


The image shows a screenshot of the SAP Event Management search interface. At the top, there is a header with the text "SAP Event Management" and a "Refrescar" button. Below the header, there is a search bar with a dropdown menu set to "proceso visibilidad transporte Icoltrans". The main area contains a list of search criteria, each with a diamond icon and a search field. The criteria are: Factura, Fecha Creacion Transporte, Orden de porte, Orden de expedición, Unidad de porte, Carta de porte, ID container, ID recurso de vehículo, Transportista, Destinatario, Ubicación de origen, Ubicación de destino, Fecha de preferente de retirada, Fecha preferente de entrega, Pedido cliente, and Pedido. Each search field is accompanied by a small icon (either a calendar or a document) and a yellow double-headed arrow icon on the right side.

Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2022)

Esta en la plataforma donde buscamos el estado del vehículo, también para ver por cómo va el estado de la entrega de tal mercancía y una visual clara del sistema logístico de transporte de Icoltrans.

*Ilustración Nro. 14 1*



Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2022)

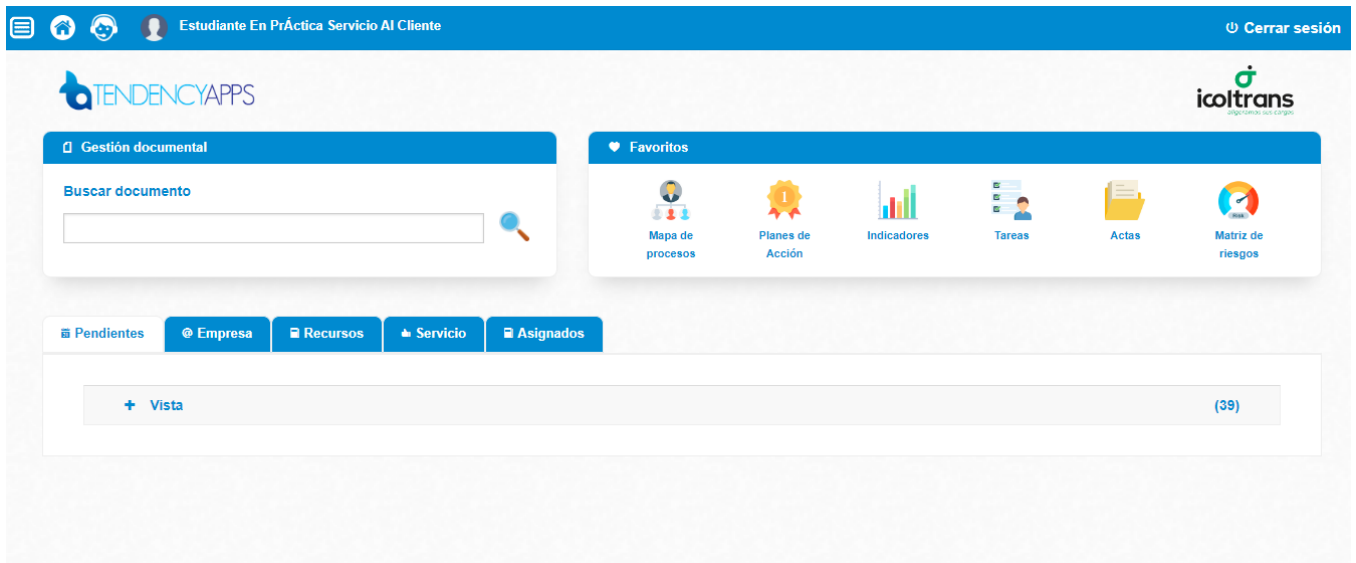
Esta herramienta sirve para descargar los formatos de devolución, la creación de remisiones manuales, los ofrecimientos a las citas por incumpliendo o por no recibido y a dar una visual de toda la información correspondiente como los valores de los fletes, certificados, análisis de costos y visual de mapas de vehículos.

Ilustración Nro. 15 1



Con esta plataforma podemos hacer toda la gestión de facturas a reportar, también para ver el estado de toda la información de las facturas, como cliente, cantidad, precio de la mercancía, es muy útil ya que nos sirve para hacer el proceso más eficiente en cuanto al reporte de las facturas de las novedades de las entregas.

Ilustración Nro. 16 1



Fuente: (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS S.A.S, 2022)

La herramienta TENDENCY, nos brinda una información completa de toda la información en cuanto a inventarios y la distribución de la mercancía, nos ayuda a saber cómo va la gestión de almacenamiento y ayuda a los jefes de bodega para la gestión del estado de la mercancía de cada cliente.

### 5.1 Aporte a mi formación personal

- Habilidades en la comunicación: durante mi proceso como practicante en el área de servicio al cliente se fortaleció mi forma de hablar frente a otros de forma asertiva y con poder para que la información que yo diera fuera concisa.
- Resolución de problemas: durante el tiempo en la agencia de prácticas, vi que el mundo logístico tiene muchos contratiempos, que son de solución rápida, en mi proceso me ayudo

a pensar más de forma analítica y saber tomar decisiones frente a algunas problemáticas que se presentaban en el día a día.

- Habilidad en liderazgo: en mi proceso tuve la oportunidad de interactuar con varias personas, que desempeñan distintas tareas dentro de la empresa, y pude comunicarme de buena manera, que pudiéramos desarrollar un buen trabajo en equipo y hacer los procesos más eficientes.

## **5.2 Aporte a mi formación profesional**

- En el proceso de aprendizaje no está de más resaltar lo que se aprendió y se pudo lograr, como negociador internacional es importante saber sobre Logística, como el manejo del transporte, la distribución o almacenamiento, este proceso de aprendizaje ayudo a reorientarse en el campo de acción de la Logística, ya que en el área que se desarrolló mi proceso había mucha oportunidad de acción y de muchos desafíos profesionales.
- En el proceso ayude a que varios procesos fueran de menor tiempo de elaboración, eso me ayudo a tener más crecimiento profesional, ya que tenía más responsabilidades y compromiso a la hora de desarrollar estas ideas y que si bien a la hora de compartir dichas tareas, mis compañeros las entendían bien y tenía una buena aceptación.
- Habilidades de liderazgo: en el proceso tuve la oportunidad de capacitar algunos compañeros con procesos sobre las tareas diarias en la empresa, sentí buena aceptación y motivación para poder cumplir con los objetivos de la empresa.
- En cuanto a la creación de cómo fue todo este camino, es importante plasmar todo esto ya que podemos ver reflejado como fue todo el proceso y que se pudo aprender, todo este proceso no pudo ser posible sin la colaboración de mis compañeros que desde siempre buscaron colaborarme y explicarme bien las cosas, para que todo este proceso fuera genial.

### **5.3 Conclusiones**

La experiencia en el área de servicio al cliente como practicante nos dejan muchas retroalimentaciones de temas que posiblemente vimos en clase, y que como tal son temas de gran valor en los pilares de nuestra formación como profesional en negocios internacionales. El área en el que me desempeñe es un mundo muy grande donde es de mucha responsabilidad pero que también se vuelve un mundo de aprendizaje, como lo fue el tema del uso de SAP, que es una herramienta muy fundamental para el área de la Logística ya que nos ayuda a hacer un mejor manejo de la información y manejo de los inventarios.

Realizar las prácticas en ICOLTRANS es un mundo donde nos topamos con muchos inconvenientes logísticos pero que si le damos un buen manejo todo se puede solucionar de buena manera rápida y eficaz, por eso es importante tener un breve conocimiento en cuanto a las herramientas tecnológicas y una buena comunicación asertiva.

### **5.4 Recomendaciones**

- En la empresa es bueno que, a la hora de disponer clientes o cuentas a los ejecutivos, verifiquen que los clientes no les quiten la tranquilidad a los ejecutivos, ya que varias ocasiones son muchas cuentas o los clientes son grandes y para una sola persona no daría.
- Tratar de que los pequeños procesos de mejoras sean bien vistos por los líderes de procesos o al menos dedicar el tiempo de escuchar o recibir la idea, ya que en varias ocasiones no se tuvo un acompañamiento adecuado por el líder.
- Como empresa deberían de primar los empleados, ya que como tal esto depende de cómo se desarrollen en la empresa, en varias ocasiones me sentí solo y no tuve un apoyo por medio de los líderes.

- Como universidad deberían de prestar una mayor asesoría o acompañamiento a los estudiantes, ya que en mi proceso me sentí muy solo en varias ocasiones.
- Gestionar con tiempo un asesor para poder cumplir con las tareas a tiempo y no estar corriendo a último momento, ya que el trabajo podría quedar corto.

## **6. Bibliografía**

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO S.A.S - ICOLTRANS S.A.S,  
2006)

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS  
S.A.S, 2024)

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S - ICOLTRANS  
S.A.S, 2006)

(INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S.-ICOLTRANS  
S.A.S, 2021)

## **7. Anexos**

Blog de Icoltrans.

Icoltrans.<https://www.icoltrans.com.co/5-problemas-que-tiene-una-empresa-al-no-trabajar-con-un-operador-logistico/>