

**Aprendizaje en el área de servicio al cliente en la agencia Operadora de Logística
Externa ICOLTRANS S.A.S (INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y
TRANSPORTE)**

Por:

Manuela Botero Tangarife

Docente asesor:

Alejandra María López Chalarca

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2024-01

Tabla de contenido

1	Antecedentes	15
2	Empresa objeto de la práctica.....	16
2.1	Objeto Social.....	17
2.1.1	Servicio de transporte	17
2.1.2	Almacenamiento de mercancías y administración de inventarios	17
2.1.3	Logística inversa	18
2.1.4	Maquilas	18
2.1.5	Administración de procesos POP (logística desarrollada para materiales publicitarios)	18
2.2	Misión	18
2.3	Visión.....	18
2.4	Valores Corporativos	19
2.5	Objetivos Estratégicos	21
2.6	Rol Comercial	22
2.6.1	Logística de transporte.....	22
2.6.2	Almacenamiento:.....	24
2.6.3	Inventario:.....	25
2.6.4	Seguridad:.....	26
3	Agencia objeto de la práctica	27

3.1	Cargo desempeñado	28
3.2	Perfil del cargo	28
3.2.1	Excelentes habilidades de comunicación:	28
3.3	Objetivo del cargo.....	29
3.4	Funciones para realizar	29
3.5	Relación con otros cargos	31
3.5.1	Organigrama Área de servicio al cliente perteneciente al departamento de gestión de transporte y distribución de mercancías.	31
3.6	Herramientas y equipos para la ejecución del cargo.....	33
3.6.1	Correo corporativo.....	33
3.6.2	Microsoft Excel	33
3.6.3	SAP EM.....	34
3.6.4	SAP TM.....	34
3.6.5	SAP LOGON:.....	34
3.6.6	SAP TRADUCTOR:	34
3.6.7	Centro electrónico de negocios (CEN)	34
3.6.8	C3.....	34
3.6.9	Condiciones de trabajo	35
3.6.10	Horario laboral	35
3.7	Entrenamiento	35

3.8	Competencias	37
3.8.1	Capacidad de análisis.....	37
3.8.2	Responsabilidad social	37
3.8.3	Orientación al servicio.....	37
3.8.4	Comunicación asertiva	37
3.8.5	Toma de decisiones	37
3.8.6	Manejo eficaz de herramientas ofimáticas	38
3.8.7	Responsabilidades	38
3.8.8	Deberes	39
3.9	Riesgos del cargo	39
3.9.1	Programación.....	39
3.9.2	Seguimiento	40
3.9.3	Comunicación no asertiva	40
3.9.4	Reporte de novedades de la mercancía.....	40
4	Características de la práctica	40
4.1	Justificación	40
4.2	Objetivo general.....	43
4.3	Objetivos específicos	43
5	Informe Ejecutivo.....	44
5.1.1	Manejo de SAP TM.....	47

5.1.2	Manejo de SAP EM.....	47
5.1.3	DOCUWARE	48
5.1.4	TENDENCY	49
5.1.5	Reporte de novedades de la mercancía.....	49
5.1.6	Solicitud de citas en los clientes destinatarios.....	51
5.1.7	Consolidación de la programación diaria de entregas	52
5.1.8	Sobrecostos	53
5.1.9	Segundos ofrecimientos.....	53
5.1.10	Propuesta de Valor	54
6	Aportes a mi formación personal	55
7	Aportes a mi formación profesional.....	56
8	Conclusiones	56
9	Recomendaciones.....	57
10	Bibliografía.....	58
11	Webgrafia	58
12	Anexos	58

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Historia Societaria de Icoltrans	16
Ilustración 2. Valores corporativos.....	21
Ilustración 3. Camión de carga eléctrico	22
Ilustración 4. Camión transporte terrestre Icoltrans.	24
Ilustración 5. Mapa de procesos de Icoltrans.	27
Ilustración 6. Logo de Icoltrans.....	27
Ilustración 7. Esquema general del Organigrama.....	31
Ilustración 8. Organigrama Departamento de Gestión de Transporte y almacenamiento de mercancías.	32
Ilustración 9. Entrenamiento	35
Ilustración 10. Plataforma C3.....	44
Ilustración 11. Ingreso a C3.....	44
Ilustración 12. Cuadro Status de entregas	45
Ilustración 13. Plataformas de Gestión.....	46
Ilustración 14. SAP TM.....	47
Ilustración 15. SAP EM. Event managment.....	48
Ilustración 16. Docuware.....	48
Ilustración 17. Plataforma documental Tendency	49
Ilustración 18. Factura con novedad en avería con transportadora externa.....	50
Ilustración 19. Aplicativo Mayes	50
Ilustración 20. Cita con formato de Excel Detallado.....	51
Ilustración 21. Solicitud de cita por Whatsapp.....	51
Ilustración 22. Solicitud de cita por Correo.....	52

Ilustración 23. Recibos en el descargue.....	53
Ilustración 24.Cobro de segundo ofrecimiento.....	54

Glosario

Almacén: Un almacén es el lugar donde está depositado físicamente el stock dentro de un centro, un almacén tiene las siguientes propiedades: Dentro de un centro puede haber uno o varios almacenes, el almacén tiene una denominación y como mínimo una dirección.

Almacenaje: Implica la colocación, y el depósito de un producto en un lugar determinado.

Averías: Es el daño que padecen las mercaderías, pueden ocurrir de diferentes tipos y con ello se llevan a cabo diferentes tipos de procesos en la empresa, devoluciones, costos impuestos al cliente desde origen, daños en destino por el traslado en el transporte o en otro caso, mercancía destinada para destrucción.

Arriendo del camión: Es una transacción a corto plazo, de doce meses o menos, que permite el uso de un camión para ejecutar órdenes rápidas o volumen exceso de rutas.

Ampliaciones: Desarrollos que se realizan al estándar del sistema SAP para agregarle alguna funcionalidad no cubierta por el sistema.

Bulto: Unidad material de carga diferenciada que forman las mercancías objeto de transporte con independencia de su volumen, dimensiones, y su contenido.

Carta de porte: Es un documento jurídico del transporte terrestre que rige el traslado de mercancía, y que consta de la existencia de un contrato de transporte.

Contenedor: Es el recipiente de carga que se utiliza para el transporte de mercancías, posee características distintas dependiendo de la carga para que se mantenga en buenas condiciones.

Contenedor cisterna: Es especial para el transporte de líquidos.

Contenedor isoterma: Es un recipiente que está diseñado para proteger la mercancía de temperaturas externas.

Contenedor completo: Carga que utiliza la capacidad máxima del contenedor.

Cut Over: Estrategia de salida en vivo, conjunto de acciones que se deben planificar en el momento de apagar el legacy y prender el productivo de SAP:

Cadena de suministro: Este es un sistema integrado, que involucra los procesos y recursos para que un producto sea fabricado, almacenado y entregado al cliente final. Básicamente consta de 4 etapas: Planificación, fabricación, entrega, y devolución.

Centro de distribución: Es un espacio logístico donde se almacenan las mercancías, reciben y despachan, y se encargan del proceso de cargue y descargue de los vehículos.

Costos de almacenaje de inventario: Es una medida financiera que calcula todos los costos asociados al almacenamiento como un porcentaje del valor del inventario, en ella se incluyen almacenaje, deterioro, seguro, impuestos, depreciación y costos de manejo.

Capacidad de carga: Cantidad máxima de peso que puede llevar un vehículo.

Cargas masivas: Almacenamiento de información en grandes cantidades.

Código de barras: Sistema de identificación utilizado para la gestión de mercancías, facilita la automatización de procesos y el control de inventarios de manera sencilla.

Destinatario: Es el cliente final a quien va destinada la mercancía.

Datos maestros: Información que representa en el sistema las entidades básicas de una empresa, cuentas mayores, clientes, acreedores, materiales, proveedores, lotes de inspección, puestos de trabajo, equipos, entre otros datos almacenados.

Embalaje: Consiste en proporcionar una envoltura, acondicionamiento y recipiente que mantenga las propiedades de la carga y llegue en condiciones óptimas.

Estiba: Es la distribución y colocación adecuada de la carga dentro de la unidad de transporte, para que pueda ser transportada guardando las máximas garantías de seguridad.

Envase: Es todo producto fabricado con gran variedad de materiales para proteger, distribuir y presentar mercancías, en el proceso de distribución o de venta.

Event Management: Modulo de gestión de eventos y tracking, hace referencia al conjunto de tareas y acciones vinculadas a la planificación y gestión de los medios que utilizamos para llevar a cabo un evento.

Fwo: Requerimientos del cliente o solicitudes del servicio de transporte.

Flete: Es el costo que se debe pagar por el desplazamiento de una carga en un medio de transporte, también se puede entender como el precio del servicio que presta la transportadora.

GPS: El sistema de posicionamiento global es usado en logística para mantener un control mucho mayor sobre sus operaciones, para optimizar rutas y hacer cálculo de los tiempos.

Granel: Se refiere a la mercancía solida o liquida que viaja sin embalar o empaquetar en contenedores específicos.

Gestión de stocks: Se encarga de planificar, regular, y supervisar todas las operaciones dedicadas a regular el flujo de mercancías en el inventario de una empresa.

Inventario de almacén: Es aquella operación que implica el análisis de todo el material del almacén para tener todo tipo de mercancías bajo control, es decir, se cuenta la cantidad y el valor del stock almacenado.

Just in time: Se trata de un método eficaz para conseguir altos niveles de producción con costes mínimos de suministro e inventario, para que la mercancía llegue justo en el momento en que se necesita y en la cantidad apropiada.

Lead time: Se refiere al tiempo de entrega que transcurre desde el momento en que se emite una orden de compra, hasta el momento de entrega al cliente final.

Legacy: El legacy es un sistema de información que ofrecida por SAP que permite la migración masiva de datos.

Logística: Es el proceso de planear, implementar, y controlar efectivamente el flujo y el almacenamiento de bienes y servicios, para una organización o para un consumidor final.

Logística inversa: Es la que gestiona los retornos de las mercancías, así como recuperación de envases y embalajes, exceso de inventario, devoluciones de clientes, gestión de los residuos, entre otros.

Logística integral: Es modelo de la organización y gestión de la cadena de suministro, unifica los procesos de transporte de las mercancías y ayuda a reducir los sobrecostos a las empresas, para crear un proceso fluido y eficiente en su operación.

Manifiesto: Es el documento legal expedido por la empresa transportadora, que ampara el transporte de mercancías ante distintas autoridades, en él se encuentran todas las especificaciones del vehículo y la carga.

Mercancía: Se refiere a cualquier producto que se pueda comercializar, y que se pueda transportar de un lugar a otro, principal cometido de la actividad logística.

Muelle de carga y descarga: Es un punto fundamental del centro logístico, es el lugar de recepción de las mercancías, donde se efectúan las operaciones de cargue y descargue.

Operador logístico: Es la empresa encargada de diseñar y gestionar los distintos procesos de la cadena de suministro, desde el aprovisionamiento de materias primas, su almacenamiento, control de stocks, hasta el transporte.

Outsourcing: Es el proceso por el cual una empresa se externaliza, es decir, contrata los servicios de un tercero para gestionar una parte de su actividad.

Outbound: Es el proceso logístico de salida de mercancías de un centro de distribución hacia los puntos de venta.

Picking: Es el proceso de preparación de pedidos dentro de un almacén, seleccionados desde su inventario, hasta empacar en recipientes de embarque.

Pallet: Es una estructura horizontal de pequeña altura utilizada como base para colocar una unidad de carga.

Paletizado: Efecto de disponer la mercancía en pallets para su almacenaje y transporte.

Ruta de transporte: Es el trayecto de debe correr un vehículo entre el origen y el destino.

Rotación de almacén: Este indicador mide la cantidad de veces que se vende un inventario dentro de un periodo de tiempo, y se calcula dividiendo los costos de los bienes vendidos por el nivel promedio del inventario disponible.

Remisión: Este documento sirve para respaldar la entrega de la mercancía a un cliente, donde se comprueba las cantidades que han salido del inventario y que fue recibido por el comprador.

Sistema SAP: Es un sistema de información integrado para la gestión de procesos de negocio, facilita el procesamiento eficaz de los datos, y de acciones, como el inventario, la logística, los envíos y la actualización en línea de estos.

Servicio de atención al cliente: Es el departamento responsable de atender las demandas que se puedan producir en el proceso de una venta, para asegurar que los pedidos se entreguen en los tiempos acordados, en condiciones de calidad, y resolver inconsistencias si lo requiere.

Unidad de carga: Es cuando varios productos se agrupan y se reúnen en un mismo embalaje.

Resumen ejecutivo

El presente informe permite conocer la experiencia y los aprendizajes obtenidos en la carrera universitaria de Negocios internacionales aplicados en la empresa ICOLTRANS operadora de logística y transporte, brindando un informe detallado de los procedimientos, servicios que prestan a los clientes, la importancia en el mercado colombiano y como punto central las funciones desempeñadas en la empresa en el área de servicio al cliente, que fueron fundamentales para la mejora en la calidad de atención al cliente, y operatividad en el área.

Gracias a la ejecución de la práctica en la empresa ICOLTRANS se tuvo la certeza y la oportunidad de conocer que es una empresa estable y competitiva en el sector económico de la logística.

Como toda compañía es recomendable prestar atención a las falencias que se presentan y más en la operación logística que depende de un sinnúmero de acontecimientos internos y externos, por lo tanto como punto de mejora propuesto en el proyecto, la búsqueda de la mejora en todas las áreas que la componen es crucial para un mejor desempeño y reconocimiento, siendo así, desde el área desempeñada, se pudo evidenciar que es necesario fortalecer el área operativa en la bodega en cuanto al manejo de la mercancía para reducir las averías en ella, pues desde allí los inconvenientes repercuten en la insatisfacción de los clientes y se hace difícil la solicitud de los clientes en el área de servicio al cliente.

A través de la capacitación y contratación de nuevo personal que brinde un apoyo a esta área, para alertar en cuanto al manejo de la mercancía para auxiliares internos y externos de bodega, para lograr el objetivo de desarrollo pleno y satisfactorio de las funciones exigidas para el cumplimiento del objetivo.

Introducción

El presente trabajo se origina del proceso de aprendizaje de la práctica empresarial realizada en la empresa ICOLTRANS S.A.S MEDELLÍN (industria colombiana de logística y transporte), empresa que ofrece servicios integrales en operaciones logísticas, almacenamiento y transporte de mercancías, y que cuenta con un personal adecuado para satisfacer las necesidades de sus clientes. Actualmente siendo estudiante en etapa práctica profesional, se fue asignado el cargo de apoyo al área de servicio al cliente, donde se realiza seguimiento de la operación logística, desde la programación de citas de entrega, hasta reporte de novedades en los procesos de logística inversa, entre otras actividades.

Es así como se presenta el desarrollo de un informe descriptivo cualitativo basado en la recolección de la información suministrada por la empresa en su sitio web y en archivos físicos como manuales y documentos, además del apoyo de empleados de la empresa para ratificar la información que no se encuentra en la web.

Los resultados del informe basados en el estudio de la información permiten realizar un análisis donde se evidencia que ICOLTRANS S.A.S es una empresa líder reconocida a nivel nacional y competitiva en el sector de la logística, y cuenta con fortalezas y debilidades que son puntos a mejorar, como lo es el cumplimiento de las operaciones logísticas en cuanto a la eficiencia en la entrega y cumplimiento de las citas, se encuentran diferentes aspectos que afectan la operación y que con la información recaudada se pudo comprobar cuáles son estos, y como se pueden desarrollar habilidades para ejecutar la mejora en el proceso.

El objetivo de la práctica empresarial es aplicar todos los conocimientos que se adquirieron a lo largo de la formación universitaria, permitiendo que el estudiante se enfrente al mundo laboral, para adquirir experiencias que sirvan para futuras labores, además, de encontrar el enfoque en el área que se quiera desarrollar de acuerdo a las capacidades y desempeño en el cargo, cabe

destacar que gracias a la formación y compromiso de los docentes, la oportunidad de la agencia de prácticas, y el acompañamiento del asesor asignado es posible la correcta construcción del informe y de llevar a cabo oportunamente el proceso de práctica empresarial.

1 **Antecedentes**

Icoltrans S.A.S. una empresa orgullosamente COLOMBIANA, nace en el año 1979 como empresa de carga masiva. En 1980 se empieza a realizar transporte semimasivo de Johnson & Johnson de Colombia. Abre sus puertas a la operación logística desde 1991, con servicios de almacenamiento, administración de inventarios, transporte masivo y reparto de mercancías, en las diferentes poblaciones destinatarias a nivel nacional.

“En el siglo XXI hemos integrado tecnología a nuestra operación, implementando sistemas de gestión de posicionamiento geográfico “GPS”, sistemas de control de almacenamiento inteligente “WMS”, intercambio de documentos electrónicos “EDI” y sistema de control de seguimiento de la operación logística: sistema SAP”

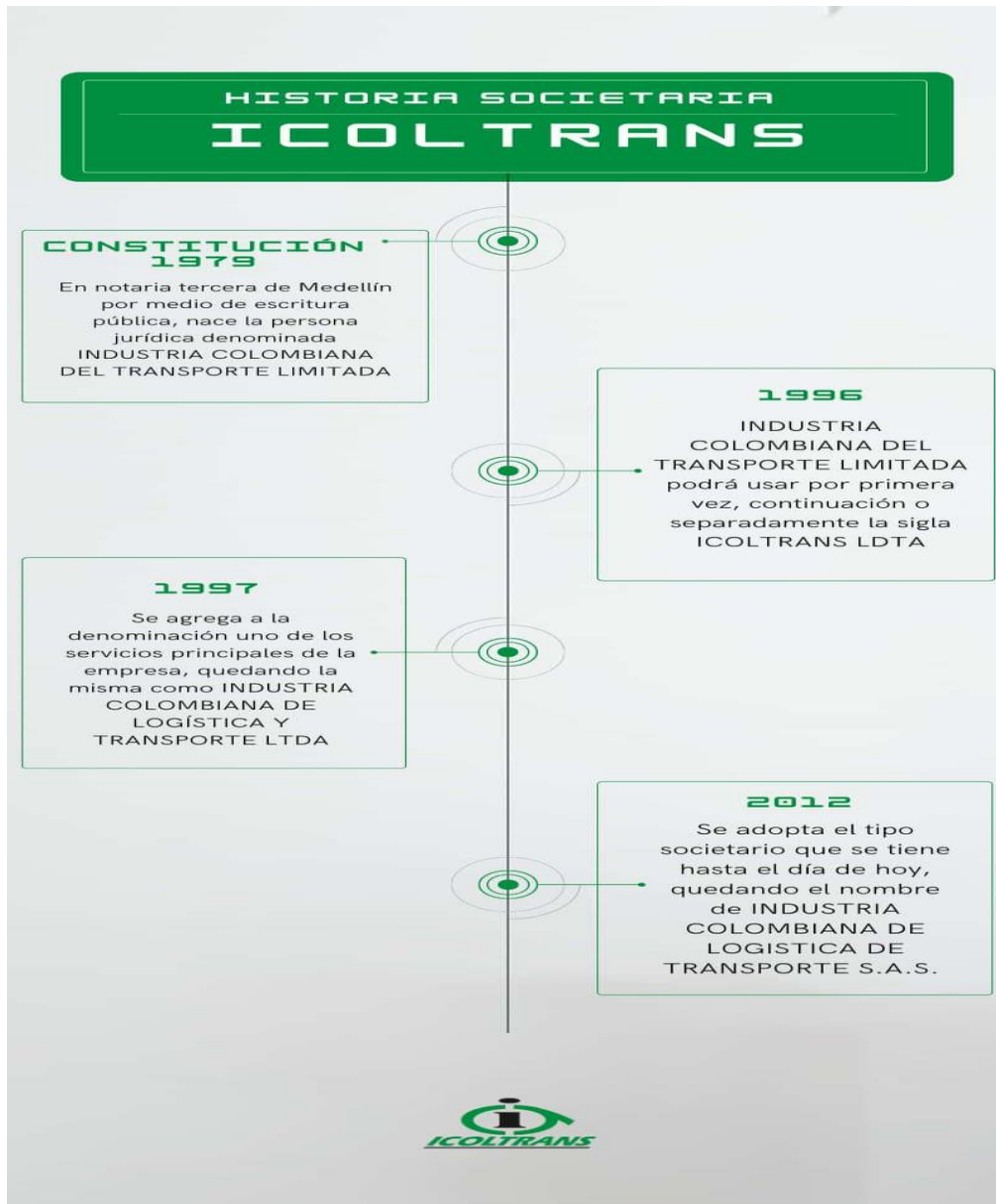
Toda la operación a nivel nacional está conformada, por un total de 1.500 personas, con una flota propia de 400 vehículos aproximadamente, un departamento de seguridad aprobado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, según resolución del 03 de septiembre de 2004.

Desde que se iniciaron operaciones, la filosofía de la compañía ha sido la de actuar siempre de acuerdo con las normas legales y comerciales, lo que les ha permitido ser identificados como una organización profesional de alta confiabilidad en el mercado. En los últimos años, los clientes han confiado en sus actividades propias de la operación logística, Se ha manejado desde partes electrónicas, materias primas y productos terminados, hasta almacenamiento, transporte terrestre, manejo de la logística inversa y contante acompañamiento de servicio al cliente.

Además de monitorear todos los procesos de entrega desde el origen de sus mercancías hasta su destinatario final, lo que permite identificar fallas que se puedan presentar en el camino, para informar a los clientes a tiempo y poder plantear soluciones que minimicen el impacto negativo de una entrega a destiempo. Acompañan a todos los conductores, directos e indirectos en el

proceso de la entrega, apoyados en herramientas de comunicación, teniendo de primera mano cualquier novedad que se pudiera presentar para darle solución o reporte directo al cliente.

Ilustración 1. Historia Societaria de Icoltrans



Fuente: <https://www.icoltrans.com.co/historia-societaria-de-icoltrans/>

2 Empresa objeto de la práctica

Icoltrans S.A.S Industria Colombiana de Logistica y Transporte. Operador logístico externo.

2.1 Objeto Social

Icoltrans S.AS es una empresa de carácter privado, caracterizada por ofrecer un servicio competitivo de logística integral, en cuanto al manejo, almacenamiento y distribución de mercancías, garantizando la seguridad en las operaciones y la satisfacción de los clientes. Además de evidenciar políticas de compromiso con la prevención de riesgos de salud ocupacional, seguridad industrial y responsabilidad social, implementando acciones orientadas hacia el mejoramiento continuo de procesos, como el desarrollo del talento humano y los esfuerzos dirigidos a la protección del ambiente, identificando los aspectos y minimizando los impactos ambientales.

2.1.1 Servicio de transporte

- Masivo
- Semimasivo
- Paletizado
- Distribución
- Consolidación de entrega
- Entregas certificadas

2.1.2 Almacenamiento de mercancías y administración de inventarios

“Prestamos el servicio de almacenamiento de las mercancías, en todo el país. Trabajamos con altos estándares de tecnología (WMS) que nos permiten administrar de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes. Además, contamos con indicadores de medición, bajo la metodología (BSC), logrando así el mejoramiento continuo de nuestros procesos” (Icoltrans, Servicios, 2020)

2.1.3 **Logística inversa**

Se encargan de recibir y recoger aquellas mercancías que son devueltas por los clientes destinatarios, las cuales se transportan hasta la plataforma, separando aquellas en buen estado y en mal estado. Posteriormente y de acuerdo con las instrucciones de los departamentos de calidad de cada cliente, estas son retornadas a los centros de origen para un proceso de disposición final administrado por aquellos clientes.

2.1.4 **Maquilas**

- Capacidad para maquilas internas y externas
- Termo sellado
- Termo encogido
- Flow pack horizontal
- Finales de línea

2.1.5 **Administración de procesos POP (logística desarrollada para materiales publicitarios)**

Se ofrece el servicio de almacenamiento, recepción y chequeo detallado, así como de disponibilidad de inventarios, almacenamiento, transporte y entrega de material de mercadeo.

2.2 **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” (Icoltrans, Nosotros , 2020)

2.3 **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” (Icoltrans, Nosotros , 2020)

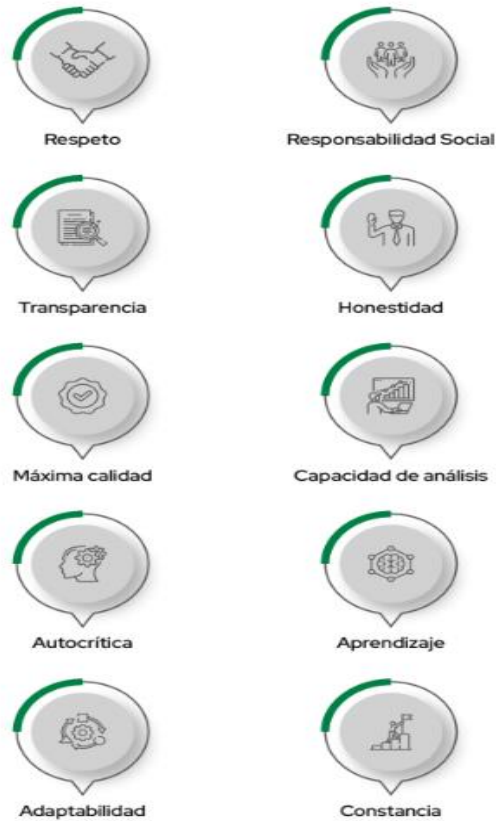
2.4 Valores Corporativos

- **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 cumplimiento de los objetivos personales e organizacionales de tal forma que estén representados en la participación, el sentido de pertenencia, la identidad y la laboriosidad.
- **Honestidad:** Constituye la fuerza moral que guía la actuación organizacional en todas las relaciones, y se expresa en el comportamiento integro 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 por responder por los actos cometidos dando las respuestas oportunas y adecuadas que espera la organización de las tareas a cargo.
- **Lealtad:** Esta 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.
- **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.

Ilustración 2. Valores corporativos



Fuente: <https://www.icoltrans.com.co/inicio/nosotros/>

2.5 Objetivos Estratégicos

- Generar relaciones duraderas a través de la construcción de alianzas estratégicas con los clientes para la entrega de servicios integrales.
- Desarrollar el portafolio de servicios para complementar la oferta actual hacia los servicios integrales que requieren los clientes.
- Generar un crecimiento en el mercado.
- Implementar estrategias para desarrollar y mantener la cultura de servicio.
- Ser una sociedad de beneficio e interés colectivo BIC para fortalecer el compromiso de Icoltrans con la responsabilidad social empresarial.

2.6 Rol Comercial

Icoltrans S.A.S es una empresa que lleva más de 40 años de experiencia ofreciendo servicios integrales en operaciones logísticas, almacenamiento y transporte terrestre de mercancías.

2.6.1 Logística de transporte

La empresa posee un parque automotor propio, y también de terceros, con vehículos furgonados que poseen diferentes capacidades de carga (de 1, 3 , 5 , 10 ,20, 31 y 35 toneladas) todos estos vehículos están equipados con los medios de comunicación para llevar el debido rastreo, coordinación, control de las rutas, y de tiempos acordados con cada cliente, es por ello, que el área operativa, de despachos, recibo, torre de control y transporte esta activa las 24 horas del día para estar al tanto de la logística de entrega, como de las novedades que se presenten en ella. En la actualidad también se han incorporado vehículos ecosostenibles, camiones de carga eléctricos para la sostenibilidad con el medio ambiente.

Ilustración 3. Camión de carga eléctrico



Fuente: <https://www.icoltrans.com.co/la-sostenibilidad-en-el-transporte-transformando-la-industria-con-tecnologias-y-practicas-ecoamigables/>

Tanto el proceso de transporte de mercancías, como de almacenamiento son fundamentales en la cadena de suministro para que se dé correctamente el flujo de bienes hasta el consumidor final, este proceso se podría explicar de la siguiente manera:

- El proveedor envía al transportador el documento de solicitud de transporte en el que se especifica la carga que debe llevar, la fecha de envío y hacia que destinatario final va dirigido.
- El transportador envía por su parte al proveedor el documento EDI Estatus de transporte, en el que se informa si la mercancía va en tránsito, si llegó al destinatario final o si se presenta alguna novedad en la vía que perjudique el tiempo de la cita pactada de entrega.
- El operador logístico le solicita al área de despachos el manifiesto de carga donde se indica lo que está siendo despachado, su envase y embalaje (jerarquía de empaque) y en qué condiciones, y esta le envía a la cadena el aviso de despacho mencionado anteriormente.
- Se envía el aviso de recibo al proveedor, documento en el que se le informa que fue lo recibido en su bodega.

Ilustración 4. Camión transporte terrestre Icoltrans.



Fuente: <https://www.icoltrans.com.co/>

2.6.2 Almacenamiento:

Actualmente hay varias ciudades en las que existen puntos Cross Docking (bodegas): Bogotá, Medellín, Pereira, Cali, Manizales, Ibagué, Bucaramanga, pasto.

Cada una de las sedes de Icoltrans, cuenta con un área especializada para el almacenamiento de las mercancías, tránsito, y despacho, de acuerdo con su necesidad, esta capacidad está relacionada con el aprovechamiento del espacio y movilización interna como los montacargas eléctricos, muelles, gatos hidráulicos, estanterías y sistemas de control general, en pro de facilitar los movimientos para optimización de tiempos y cumplimiento con los clientes.

Además, cada plataforma a nivel nacional cuenta con un área utilizada exclusivamente para las devoluciones de las mercancías, con personal encargado para llevar a cabo este proceso operativo, y administrativo.

Cada sede regional cuenta con un itinerario de entregas diarias basado en las solicitudes de los clientes, y fechas acordadas para llevar a cabo las recogidas del proceso de logística inversa y que son causadas por averías en las instalaciones de los clientes.

Para minimizar las averías se lleva a cabo capacitación del personal operativo (auxiliares de bodegas, conductores y ayudantes), los cuales deben realizar tales procesos:

- El correcto uso de montacargas, muelles, y gatos hidráulicos
- Limpieza de áreas de almacenamiento y vehículos de transporte
- Almacenamiento correcto sobre las estibas
- El NO almacenamiento y cargue en el mismo vehículo de productos no compatibles.
- Protección de los productos sobre condiciones atmosféricas.

2.6.3 **Inventario:**

Las operaciones de almacenamiento y transporte están sistematizadas, manteniendo una información constante y exacta del movimiento del inventario, donde se efectúan inventarios cíclicos a diario, e inventario total cada fin de mes.

Recepción: Productos terminados ingresados que puedan ponerse a disposición de inventario para venta nacional con una rotación de máximo 30 días.

Plataforma: El inventario se maneja sistematizado por medio de SISLOG que es el programa de administración de inventarios compatible con SAP.

Despachos: Se encarga de dar seguimiento a las órdenes grabadas a nivel local y nacional, desde el recibo de pedidos hasta la entrega al destinatario final (lead time).

Claves por las que se deben dejar los inventarios con el operador logístico experto
ICOLTRANS:

Tener una correcta administración de inventarios en la logística, determina exitosamente los modos y tiempos de entrega de cualquier producto que comercializa una empresa.

- A través de un código de barras, Icoltrans y la empresa que lo contrate, pueden hacerle seguimiento detallado a la cantidad y el estado de los productos.
- Se pueden planear las ventas y la producción a corto plazo. Al tener claro el inventario se permitirá saber cuánto invertir en producción y así, se reducirá el desperdicio de material, dinero e insumos.
- Organización por cantidad, tamaños y localización de los productos. El orden en el almacenamiento reduce costos y tiempo en la ejecución, lo que implica un mejor rendimiento de la empresa, y mayor satisfacción en los consumidores.

2.6.4 Seguridad:

Icoltrans cuenta con un departamento de logística de seguridad, aprobado por la superintendencia de vigilancia, con un cuerpo autorizado de escoltas armados entrenados para escoltar las mercancías que lo requieran.

Todas las bodegas poseen personal las 24 horas del día que monitorean los recorridos de caravana en carretera y los vehículos de ruta urbana, para realizar dicho monitoreo se implementan:

- Puestos de control en las vías del país con reportes las 24 horas del día.
- Comunicación vía teléfono móvil para realizar seguimiento de ruta.
- Seguimiento satelital mediante GPS.

Ilustración 5. Mapa de procesos de Icoltrans.



Fuente: <https://www.icoltrans.com.co/por-que-somos-un-operador-logistico-integral/>

3 Agencia objeto de la práctica

Industria Colombiana de Logística y transporte S.A.S

Ilustración 6. Logo de Icoltrans



Fuente: <https://www.icoltrans.com.co/>

3.1 Cargo desempeñado

Aprendiz de servicio al cliente, área administrativa- operativa.

3.2 Perfil del cargo

Un practicante en el área de servicio al cliente en Icoltrans S.A.S, en etapa lectiva y de últimos semestres de carreras administrativas, de logística o afines, debe poseer una combinación de habilidades interpersonales, orientación al cliente, y capacidad para trabajar en un entorno logístico, con adaptabilidad al cambio y con disposición a nuevos aprendizajes.

3.2.1 Excelentes habilidades de comunicación:

El practicante debe ser capaz de expresarse claramente tanto verbalmente como por escrito. La comunicación efectiva es crucial para interactuar con clientes, compañeros y otros departamentos dentro de la empresa.

- **Orientación al cliente:** Debe demostrar una actitud proactiva y amable hacia los clientes. La capacidad de comprender y abordar sus necesidades, así como gestionar situaciones difíciles con empatía, es esencial.
- **Adaptabilidad:** En un entorno logístico, las circunstancias pueden cambiar rápidamente. Un practicante en servicio al cliente debe ser capaz de adaptarse a diferentes situaciones, mantener la calma bajo presión y encontrar soluciones efectivas.
- **Conocimientos básicos en logística:** Aunque no se espera que un practicante tenga una experiencia extensa, un conocimiento básico sobre los procesos logísticos y términos relacionados sería beneficioso. Esto facilita la comprensión de las consultas y requerimientos de los clientes.
- **Habilidades tecnológicas:** Dada la integración tecnológica de Icoltrans, el practicante debe sentirse cómodo utilizando herramientas digitales y sistemas de gestión de clientes.

Familiaridad con software como SAP, sistemas de seguimiento y plataformas de comunicación sería ventajoso.

- **Trabajo en equipo:** La colaboración es esencial en un entorno logístico. El practicante debe ser capaz de trabajar eficazmente con otros departamentos, como operaciones, transporte y almacenamiento, para garantizar una respuesta integral a las necesidades del cliente.
- **Iniciativa y autonomía:** Un practicante exitoso debe mostrar iniciativa para resolver problemas y abordar las necesidades de los clientes de manera proactiva. Además, la capacidad para realizar tareas de manera autónoma, dentro de los límites de su responsabilidad, es valiosa.
- **Aptitud para el aprendizaje:** Dado que la industria logística está en constante evolución, el practicante debe estar dispuesto a aprender y adaptarse a nuevos procesos, políticas y tecnologías en el transcurso de su práctica.

3.3 Objetivo del cargo

Apoyar la función administrativa, operativa y de servicio hacia la viabilidad de la empresa, conforme a la política de calidad establecida.

3.4 Funciones para realizar

- Revisar cumplimiento de citas del éxito e informar si se presentan novedades.
- Cruzar el registro del sistema SAP logon con el itinerario para dar visual inicial a los jefes de bodega de los pedidos que no han salido a ruta.
- Revisar las facturas (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 (Servicio al cliente).

- Validar con cada ejecutivo el proceso de reporte de las facturas que se encuentren para proceder con el registro en el sistema mayes.
- Solicitar las citas en los destinatarios.
- Crear devoluciones en SAP al ejecutivo de Logística inversa.
- Dirigirse a la oficina de los jefes de bodega para iniciar el marcado de las facturas.
- Enviar itinerario parcial 04:30 pm y final una vez se tenga el último.
- Anexar documentos que deban llevar las facturas.
- Organizar las facturas que van para el día siguiente por cliente y destinatario para facilitar el ruteo.
- Depurar los recibos de descargues de mercancía para cobro a caja menor, o a cliente directo.
- calcular costos de descargue por precio por caja y validar a que destinatario se le cobran, ingresar en carpeta por mes.
- Crear segundos, terceros o cuartos ofrecimientos por medio del sistema SAP TM.
- Llevar al área de devoluciones, las planillas con reportes malos para hacer la actualización de ella, y así publicarla en la mayes para su correcta aprobación.
- Realizar los reportes en mayes novedades hasta las 08:00 pm.

3.5 Relación con otros cargos

Ilustración 7. Esquema general del Organigrama

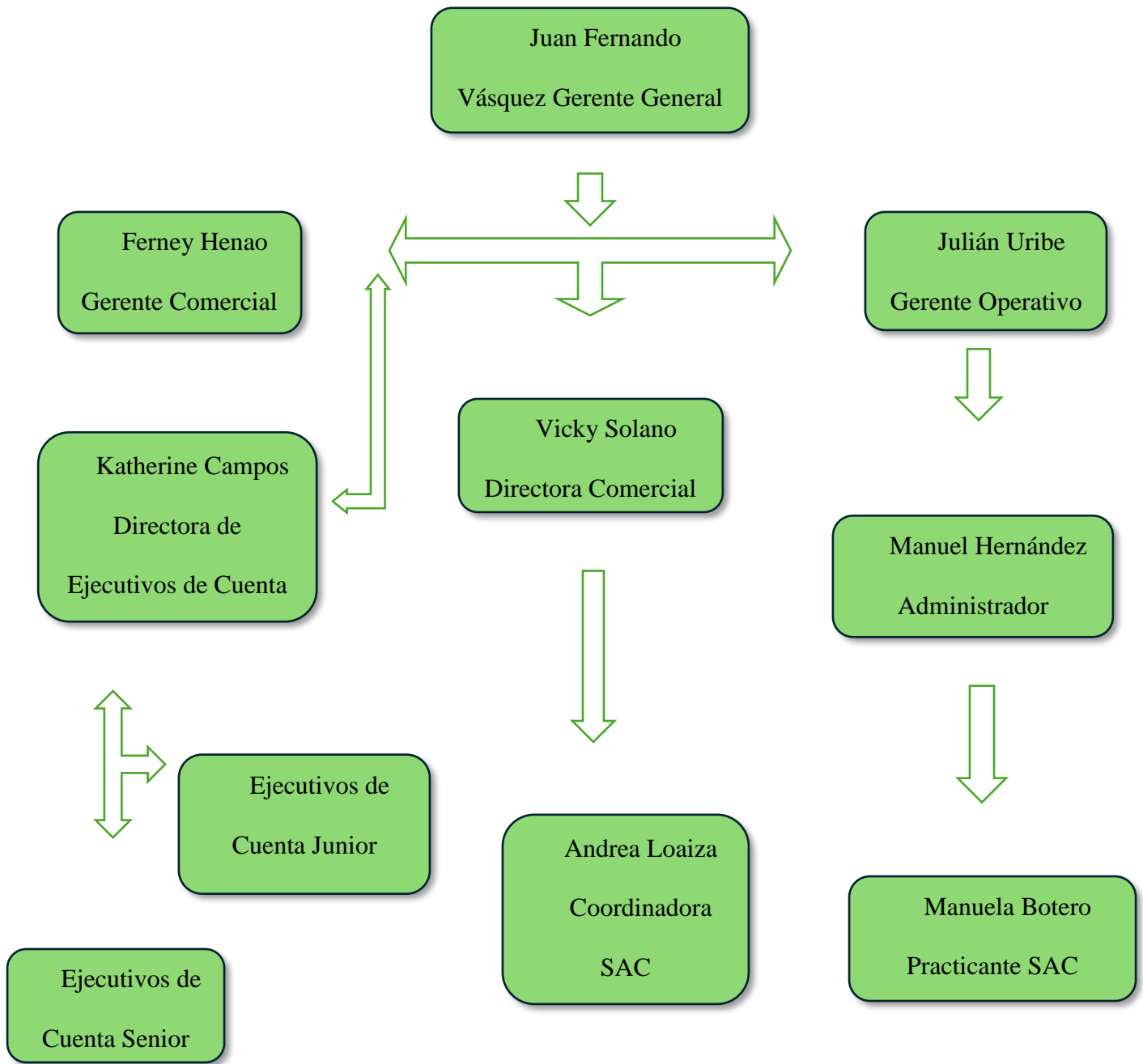


Fuente: https://www.sgestion.co/sg_panel/index.php

3.5.1 Organigrama Área de servicio al cliente perteneciente al departamento de gestión de transporte y distribución de mercancías.

El departamento de Gestión de transporte y distribución de mercancías pertenece al área comercial, desde allí, se desglosa un equipo de trabajo que ejerce sus labores rigurosamente para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En este caso se representa en una ilustración los cargos de la empresa junto al área del que hace parte el cargo de aprendiz en servicio al cliente, es importante para el estudiante tener claro el organigrama para la resolución de posibles novedades en el transcurso de la práctica y también para tener claro las funciones a realizar, y a quien se le debe nuestro rendimiento.

Ilustración 8. Organigrama Departamento de Gestión de Transporte y almacenamiento de mercancías.



Fuente: Propia

3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo

La empresa brinda equipos que son utilizados para la ejecución de las labores dependiendo del cargo al que sea asignado, en el área administrativa se poseen equipos como:

- Computador de escritorio, con sus respectivos implementos, mouse, teclado, ventilador de pc.
- Impresora, la cual es utilizada por todos los miembros de la oficina donde se encuentra el puesto de trabajo asignado.
- Celular corporativo, que cuenta con los contactos de los clientes, miembros del área, destinatario y conductores para llevar registro del seguimiento.
- Implementos de papelería como carpetas, grapadora, libreta, documentos instructivos, ganchos, hojas, lapiceros, entre otros.

Se utilizan herramientas de software indispensables para la ejecución de las actividades y funciones del cargo, que son de suma importancia gracias a que son sistemas actualizados y online que permiten rastrear todo el seguimiento a la operación.

3.6.1 Correo corporativo

Indispensable para recibir y evaluar las anomalías e información importante. En el cargo de aprendiz este tiene uso para enviar el itinerario de entregas a los jefes de bodega, y para recibir reportes de novedades pendientes por realizar.

3.6.2 Microsoft Excel

Es la herramienta más utilizada, en la que se envían reportes actualizados del cumplimiento de las citas, entregas pendientes, itinerario diario completo y que permite realizar un análisis en base a ello.

3.6.3 SAP EM

Es una herramienta que permite informarse sobre todo el seguimiento de la ruta de un vehículo, es decir, la placa que lleva dicha mercancía, de que cliente, y que movimientos va registrando, como cargue, salida a ruta, descargue o en espera.

3.6.4 SAP TM

Permite crear diferentes solicitudes de una factura, remisión, u orden de compra, en ella se realizan los registros de logística inversa, y cambios en la clase de movimiento de ellas una por una.

3.6.5 SAP LOGON:

Es la herramienta que posee toda la información de las entregas diarias de la compañía, funciona como una base de datos en la que está el registro completo de las fechas de todos los meses del año.

3.6.6 SAP TRADUCTOR:

Permite realizar de forma más sencilla, varias devoluciones o varios ofrecimientos cuando son más de dos facturas, y que por el contrario el sistema SAP TM deja validar una a la vez.

3.6.7 Centro electrónico de negocios (CEN)

Permite consultar por número de orden de compra, la fecha de vencimiento de estas, en el cual se válida para tener en cuenta en que momento despachar la mercancía y que esta sea recibida sin altercados.

3.6.8 C3

Es la plataforma del grupo éxito donde se consulta el cumplimiento de las citas programadas con cada cliente, se registra la hora estipulada, y la hora de llegada del vehículo para descargue, se procede a registrar en una tabla de Excel si la cita es on time, early, o en algunos casos sin registrar.

3.6.9 Condiciones de trabajo

La agencia de practica tiene como objetivo proporcionar un espacio adecuado para el practicante en cuanto a las condiciones de ambiente de trabajo que incluyen, la iluminación, la correcta postura, los adecuados medios de trabajos como equipos tecnológicos, entre otros.

Por otra parte, en el acuerdo del contrato de aprendizaje con la empresa Icoltrans, se definieron ciertos parámetros para ejercer la labor, como políticas, y normas de estricto cumplimiento, también deberes y responsabilidades de ambas partes (el empleador y el estudiante).

3.6.10 Horario laboral

Lunes a viernes turnos rotativos de 6:00 am a 2:00 pm, y de 12:00 pm a 8:00 pm. Sábados de 7:00 am a 3:00 pm o 7:00 am a 11:00 am y 11:00 am a 3:00 pm.

- **Descansos:** Turno de la mañana, desayuno de 8:30 a 9:00 am y almuerzo de 12:00 a 1:00 pm. Turno de la tarde, almuerzo de 3:00 a 4:00 pm.
- **Lugar de trabajo:** Oficinas abiertas compartidas, equipadas con todos los implementos de escritorio adecuados, espacio climatizado, con un ambiente cómodo para los empleados.

3.7 Entrenamiento

Ilustración 9. Entrenamiento

Fecha	Nombre	Cargo	Temas, Entrenamiento	Duración
10/01/2024	Nora Monsalve	Auxiliar de gestión humana	Videos y temas introdutorios de la	8 horas

			operación de la empresa.	
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.	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 Ramírez	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.	1 hora

3.8 Competencias

3.8.1 Capacidad de análisis

Tener capacidad de análisis consiste en identificar, analizar y solucionar problemas que afecten o atrasen la operación de Icoltrans, es decir, sacar conclusiones correctas a partir de situaciones.

3.8.2 Responsabilidad social

Adaptar buenas prácticas de cuidado con el medio ambiente, y con la sociedad empresarial a la hora de implementar dichas acciones. Además, es una visión donde se debe integrar el respeto por los colaboradores, la comunidad empresarial en general y la actividad sostenible.

3.8.3 Orientación al servicio

En la organización es fundamental el manejo del servicio al cliente, desde la prestación del servicio de transporte hasta el servicio post venta. Se valora y se da prioridad al cliente en todo momento por ser una empresa logística, desde el cliente generador que son las grandes organizaciones, hasta los destinatarios finales y comunidad involucrada que requiera de atención.

3.8.4 Comunicación asertiva

El manejo de una buena comunicación es crucial para la organización, dado los buenos tratos con los clientes y todo el personal interno y externo de la compañía que va a hacer que tanto la operación, como todos los procesos, funcionen de manera adecuada y eficiente, la comunicación asertiva además involucra ciertos aspectos que lo hacen más efectiva, saber escuchar, tener empatía, pensar para hablar bien entre otras.

3.8.5 Toma de decisiones

Es de mucha responsabilidad tomar una decisión a nivel empresarial, de ella se derivan problemas o beneficios que afectan directamente a toda la compañía, en icoltrans las decisiones son veladas por los directivos, quienes dan el aval para aprobar dicha decisión, en ocasiones al

personal le toca gestionar ciertas novedades y resolver situaciones las cuales no pueden ser supervisadas, por lo tanto, se debe tener buen criterio para hacerlo sin afectar de manera negativa.

3.8.6 Manejo eficaz de herramientas ofimáticas

Es de crucial importancia manejar las herramientas de Microsoft office, porque son el diario vivir de la mayoría de los empleados dependiendo del cargo, todos los procesos de la empresa se manejan por medios electrónicos y sistemas creados para llevar a cabo la supervisión de las operaciones logísticas, acompañadas de estas herramientas como Excel, sistema SAP, correo electrónico, entre otras.

3.8.7 Responsabilidades

- Mantener los mecanismos ágiles de comunicación con los clientes, que les permitan conocer paso a paso la atención diaria de sus necesidades
- Buscar alternativas para conseguir el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Dar orientación a los clientes internos y externos cuando así lo requieran ellos y la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento de los documentos e información que le corresponde tanto para clientes internos como externos.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos operativos a cargo.
- Conocer y dar cumplimiento a las políticas empresariales y los lineamientos de los sistemas de gestión aplicables al cargo.
- Aplicar matriz de funciones y responsabilidades en SST.

3.8.8 Deberes

- Cambio de la ruta inicial de los vehículos debe ser consultada con operaciones y seguridad.
- Retorno de mercancía o no entrega luego de consultar al ejecutivo de cuenta.
- Consultar que tipo de información se va a suministrar al cliente según las novedades de la operación.
- Realizar actividades que permiten mantener el estado de salud en óptimas condiciones para las labores.
- Informar al jefe inmediato cualquier alteración en su estado de salud que impida el desarrollo de sus actividades y pueda deteriorar aún más su salud.
- Conocer las normas de seguridad establecidas para el desarrollo seguro de las actividades.
- Ante todo, peligro que se presente en el lugar de trabajo, informar inmediatamente para que se realice la intervención y no perjudique su salud o la de sus compañeros.
- En las actividades de capacitación participar en forma activa, participativa.

3.9 Riesgos del cargo

El desarrollo incorrecto de los procesos que se deben realizar en el cargo puede generar reproceso, costos para la empresa y una mala calificación por parte de los clientes.

3.9.1 Programación

En cuanto a la programación de entregas diarias de la mercancía, es crucial y de gran importancia estar al tanto de todas las entregas por cada uno de los clientes destinatarios. En este caso una función del practicante es anexar o consolidar todas las entregas programadas que realiza cada ejecutivo de cuenta en un libro de Excel, si se consolida mal la información, el vehículo no saldría a ruta.

3.9.2 Seguimiento

Uso inadecuado de Facturas Físicas Se realiza por medio de llamadas al conductor y por el aplicativo SAP EM, en el cual se debe actualizar la información del estado en el que se encuentra esa entrega, para gestionar ante el cliente.

En el área de Servicio al cliente logístico, se maneja mucha cantidad de facturas físicas, en caso de dejar una factura en un puesto que no debe ir, o perderlas, se generarían problemas con el cliente generador y destinatario, y por supuesto, se vería de mal manera las prácticas de la empresa

3.9.3 Comunicación no asertiva

El manejo de la comunicación es crucial para no generar reproceso, es decir, dentro de las funciones de SAC, está el establecimiento de relaciones con todos los colaboradores de la empresa, y si en esta se da mala información de algún proceso, se vería afectado el cumplimiento por parte del operador logístico.

3.9.4 Reporte de novedades de la mercancía

A través del sistema MAYES se reportan todas las novedades que tiene la mercancía (faltantes, averías, no pedidas, fecha corta) entre otras, por medio de unos códigos específicos por cada cliente, si hace de manera errónea, se ven afectados costos de la empresa y dificultades en la aprobación de estas que sería el paso final en manos del ejecutivo de cuenta, por lo cual se tendría que cambiar planillas anexas a las facturas y hacer el reporte nuevamente.

4 Características de la práctica

4.1 Justificación

Con la presente realización de la práctica en la empresa operadora de logística ICOLTRANS S.A.S en el área de apoyo y atención de servicio al cliente, se han desarrollado habilidades y competencias que fueron adquiridas en el proceso de formación académica, la importancia del

desarrollo de la práctica a nivel profesional radica en la ejecución mencionada anteriormente, poniendo en actividad el conocimiento previo adquirido como estudiante de Negocios internacionales, dicha ejecución permite adquirir una experiencia laboral basada en el campo de acción o dirección en la cual se enfoca en la empresa, es decir en el área de logística.

A partir del desarrollo de la práctica se permite conocer e identificar y analizar las oportunidades en el ámbito laboral, como prepararse y enfrentarse a diferentes desafíos que conlleva el mercado que cada día es más competitivo y como brindar soluciones a las problemáticas que se presentan desde la ejecución del cargo que se realiza.

El aporte del área tiene gran influencia con el desarrollo del país a nivel nacional, regional y local; es una actividad fundamental en el aparato productivo de Colombia, que permite que un producto llegue a su consumidor final y genere la circulación de los recursos y con ello se vuelve más dinámica la economía del país, lo que hace aún más interesante trabajar sobre este cargo de aprendiz aportando al crecimiento profesional, al aprender, conocer, identificar e interactuar en dicho sector económico, que me ayudara a crear una identificación para la búsqueda de una especialización que aumente los conocimientos y sume a nivel profesional.

Desde el área de logística se presentan muchos desafíos y preocupaciones en el día a día que afectan directamente a la operación, esta se puede definir como la interrupción de la cadena de suministro, es decir, todo el proceso en el que incurre la obtención de un producto desde su fabricación hasta la ejecución de transporte y toda su línea de tiempo hasta el cliente final, se ha evidenciado que existen muchos obstáculos internos y externos como las catástrofes naturales, mal procesamiento de datos tecnológicos, problemáticas sociales, que incurren en la gestión de tiempos de tránsito, llegada tardía a los clientes destinatarios, costos y gestión de logística inversa. Desde el área de servicio al cliente se realiza la gestión como objetivo principal de las necesidades, desde la prestación del servicio de transporte hasta el servicio post venta. Se valora

y se da prioridad al cliente en todo momento, desde el cliente generador que son las grandes organizaciones que adquieren los servicios de logística y transporte, hasta los destinatarios finales y comunidad involucrada que requiera de atención.

Gracias a la práctica empresarial y las situaciones mencionadas anteriormente que se presentan desde el área asignada de servicio al cliente, se han podido implementar medidas correctivas que apoyen a la satisfacción de las necesidades de los clientes y problemas presentados en el área como tal, por medio de diferentes actividades físicas y prácticas, postulando posibles recomendaciones al área tales como medidas preventivas, es decir tratar de realizar y brindar el servicio de manera excelente todo el tiempo y en todos los niveles, para así evitar futuras novedades negativas que pueden llegar a poner en riesgo la operación, el seguimiento continuo en cada una de las etapas, detalles o pasos en la operación, el mantener una correcta relación con las personas con las que se tiene contacto tanto directo como indirecto, el conservar un orden correcto tanto de los documentos físicos entregados por los clientes como del puesto, tratar de mantener las herramientas de trabajo lo más limpio y aseado posible, ya que esto también, juega un papel muy importante en cuanto a la imagen que refleja la organización frente a los clientes.

Para Icoltrans, es aportante una correcta ejecución del cargo por parte del practicante en el área asignada, dada la responsabilidad que conlleva la misma, la resolución de inconvenientes y por su parte de la correcta gestión en los procesos logísticos que son beneficiosos para la empresa, es por esto, que la empresa se encarga de velar y constituir un gran equipo encargado del área, al presentarse esta necesidad de realizar constantemente gestiones, seguimientos y registros de las novedades de mercancía exigidos por los clientes y de brindar soluciones a la operación logística como tal, se necesita el apoyo del aprendiz al área de servicio al cliente para contribuir y ayudar en el desarrollo de algunas funciones que son vitales para su posicionamiento, calificación por parte de los clientes y una excelente prestación del servicio.

4.2 Objetivo general

Apoyar la función administrativa, operativa y de servicio al cliente que permita cumplir con las necesidades y requerimientos de los clientes para que la empresa conserve su posicionamiento como Operador Logístico Integral.

4.3 Objetivos específicos

- Brindar visual del estado de las entregas a partir de las solicitudes de los clientes, estando al tanto de las novedades en el trayecto y en la mercancía para una atención oportuna y eficaz.
- Realizar por medio de los aplicativos de la empresa los respectivos procedimientos para identificar las entregas que no han salido a ruta para tomar medidas necesarias.
- Optimizar el sistema de reporte de novedades recopilando información oportuna y precisa sobre incidentes que pueden afectar la mercancía durante el trayecto.
- Solicitar citas en los clientes destinatarios conforme a la política de la negociación entre la empresa y el cliente.
- Anexar programación diaria de entregas por cada cliente generador y destinatario para la respectiva organización y ejecución de la ruta urbana por parte del jefe de bodega.
- Fortalecer el proceso de logística inversa permitiendo a la empresa recuperar el valor residual de la mercancía devuelta, reduciendo costos y mejorando la satisfacción del cliente.
- Calcular sobrecostos de descargue a partir de la negociación entre los clientes en cuanto a los costos pactados por caja en el descargue para informe mensual enviado al área de facturación.

5 Informe Ejecutivo

Ilustración 10. Plataforma C3



Desde esta plataforma se permite realizar el seguimiento al cumplimiento de las citas del grupo éxito a nivel nacional con los 40 clientes que posee la empresa, desde allí, se logra ver el estado de la entrega, que se cumpla con fecha de la entrega y tener un estatus exacto y en tiempo real sobre el progreso del cumplimiento de la entrega de mercancía en los diferentes puntos del grupo Éxito a nivel nacional.

En cuanto al procedimiento, se ingresa la orden de compra de la factura al sistema, y se muestra la trazabilidad de la misma.

Ilustración 11. Ingreso a C3

Reservas Pendientes (0)	Reservas Entrantes (138)	Reservas en CEDI y Completadas (261)	Citas Fijas (5)
	<ul style="list-style-type: none">APROBADA 24903171 Cedi Surtimayorista BogotAPROBADA 24903726 Cedi Funza - 0085APROBADA 24942948 Cedi Funza - 0085APROBADA 24955379 Cedi Funza - 0085APROBADA 25018722 Cedi Surtimayorista BogotAPROBADA 25024530 Cedi Funza - 0085APROBADA 25077439 Cedi Funza - 0085APROBADA 25077611 Cedi Surtimayorista Bogot	<ul style="list-style-type: none">TERMINADO 26646067 Cedi Bucaramanga - 0146TERMINADO 26647347 Cedi Caribe - 0146TERMINADO 26647669 Cedi Eje Cafetero - 0138TERMINADO 26650077 Cedi Bucaramanga - 0146TERMINADO 26650762 Cedi Bucaramanga - 0146TERMINADO Cedi Bucaramanga - 0149TERMINADO 26652537 Cedi Caribe - 0146TERMINADO 26657734 Cedi Caribe - 0146	<ul style="list-style-type: none">NO AGENDADA 1626373 Cedi Yumbo - 0050NO AGENDADA 1629120 Cedi Yumbo - 0050NO AGENDADA 1629179 Cedi Yumbo - 0050NO AGENDADA S C JOHNSON-1629195 Cedi Funza - 0085NO AGENDADA S C JOHNSON-1629203 Cedi Funza - 0085

Una vez que se establezca la programación de la entrega, se le realiza un seguimiento constante sobre el estado en que se encuentra y reportar las novedades y estatus a los ejecutivos de las cuentas y a los jefes de bodega por medio de un cuadro en Excel, para confirmar su entrega o para que se puedan realizar las medidas necesarias en caso de novedades que se presenten en el momento de la entrega.

On time significa que la entrega fue entregada en el periodo de tiempo pactado en la cita y el tiempo mínimo de espera Lead time.

Sin registro Significa que a la hora, no se ha presentado el vehículo a la plataforma del cliente destinatario.

Ilustración 12. Cuadro Status de entregas

CITAS ÉXITO					
	CLIENTE	CITA	HORA CITA	HORA LLEGADA	ESTADO
9/05/2024	COLGATE PALMOLIVE	26742650	8:00:00 a. m.	5:25:00 a. m.	ON TIME
9/05/2024	COLGATE PALMOLIVE	26742593	8:00:00 a. m.	5:09:00 a. m.	ON TIME
9/05/2024	S.C JOHNSON	26743153	9:00:00 a. m.	8:42:00 a. m.	ON TIME
9/05/2024	LABORATORIOS COFARMA S.A	26747022	8:30:00 a. m.	7:51:00 a. m.	ON TIME
9/05/2024	NESTLE PURINA	26748723	10:00:00 a. m.		SIN REGISTRO
9/05/2024	NESTLE PURINA	26748731	10:30:00 a. m.		SIN REGISTRO

La comunicación y colaboración efectiva entre los diferentes departamentos de una empresa son esenciales para lograr una mejor coordinación de esfuerzos, una mayor eficiencia y una experiencia superior para el cliente, Icoltrans implementa diversas estrategias para fortalecer la comunicación y colaboración interdepartamental, como la creación de equipos de trabajo enfocados en un área en específico, el practicante contribuirá a la interacción interdepartamental recibiendo los documentos requeridos para cada factura, ya sea del área de servicio al cliente o

directamente de los clientes, asegurando que esté completa, correcta y actualizada, en caso de que falte información o haya algún error, solicitar las aclaraciones o realizar las correcciones que sean necesarias (ya sea en el cambio de reportes, la fecha y hora asignada de las citas, entre otras novedades que se presenten en el transporte y en la mercancía).

Las tecnologías de la información son herramientas valiosas que se utilizan para facilitar la interacción con los clientes y el intercambio de información interna, mejorando la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa, así como mejorar la experiencia del cliente. Para esto, se capacita al personal en el uso de estas herramientas tecnológicas relevantes para su trabajo, incluyendo software de oficina y sistemas de gestión documental

Ilustración 13. Plataformas de Gestión



La imagen proporcionada muestra algunas plataformas de gestión, las cuales se implementan en la empresa, y que como practicante son cruciales para la gestión de la operación logística.

5.1.1 Manejo de SAP TM

Esta plataforma ayuda a las empresas a optimizar sus operaciones de transporte y logística, lo que contribuye a mejorar la eficiencia del transporte, por medio de esta, se hacen cobros de segundos ofrecimientos, creación de remisiones, y se tiene la visual de toda la facturación de un cliente.

Ilustración 14. SAP TM

The screenshot shows the SAP TM interface for 'Órdenes de expedición: pool de trabajo'. It features a top navigation bar with the SAP logo and search, notification, and user icons. Below the bar is a toolbar with various action buttons like 'Nuevo', 'Actualizar', 'Calcular costos', and 'Export'. The main area contains a table with the following columns: 'Ubi.c. origen', 'Carta porte emit...', 'C...', 'Peso bruto', 'Solicitante', 'Destinatario mo/a', 'Nº referencia...', 'Documento', 'V...', and 'Dirección de ubicación de'. The table lists multiple shipping orders, each with a checkbox, a unique ID (e.g., 0003009187), and associated data.

<input type="checkbox"/>	Ubi.c. origen	Carta porte emit...	C...	Peso bruto	Solicitante	Destinatario mo/a	Nº referencia...	Documento	V...	Dirección de ubicación de
<input type="checkbox"/>	0003009187		55	614,35	UNILEVER ANDINA COLO...	DISRIVERA SAS /132511 ...	96335871	2103082687	1.3...	CLI 5 CLEMENTE 2 125 LI
<input type="checkbox"/>	0003009187		52	395,447	UNILEVER ANDINA COLO...	DISTR SILEMAR & Y MAR...	96335871	2103082686	1.1...	CALLE 13 N 14 A 40 / 2300
<input type="checkbox"/>	0003009187		1	5,598	UNILEVER ANDINA COLO...	ETICOS SERRANO GOME...	96335871	2103082685	12...	CRA 4 BOD 14 / 700001 S
<input type="checkbox"/>	0003009187		90	1.526,94	UNILEVER ANDINA COLO...	JERONIMO MARTINS COL...	96335871	2103082684	3.024	PREDIO EL RICO KM7 DO
<input type="checkbox"/>	0003009187		273	735,149	UNILEVER ANDINA COLO...	JERONIMO MARTINS COL...	96335871	2103082683	1.7...	PREDIO EL RICO KM7 DO
<input type="checkbox"/>	0003009187		131	222,045	UNILEVER ANDINA COLO...	JERONIMO MARTINS COL...	96335871	2103082682	620...	PREDIO EL RICO KM7 DO
<input type="checkbox"/>	0003009187		262	1.220,134	UNILEVER ANDINA COLO...	JERONIMO MARTINS COL...	96335871	2103082681	3.1...	PREDIO EL RICO KM7 DO
<input type="checkbox"/>	0003009187		262	3.377,7	UNILEVER ANDINA COLO...	JERONIMO MARTINS COL...	96335871	2103082680	6.6...	PREDIO EL RICO KM7 DO
<input type="checkbox"/>	0003009187		107	953,356	UNILEVER ANDINA COLO...	INVERSIONES GIZU SAS /...	96335871	2103082679	2.8...	K4 VIA PTA RCA CENTRO
<input type="checkbox"/>	0003009187		38	459,817	UNILEVER ANDINA COLO...	MAXTIENDAS T A T S A S /...	96335871	2103082678	663...	CL 14 21 B 17 / 052410 CA
<input type="checkbox"/>	0003009187		112	793,855	UNILEVER ANDINA COLO...	MAXTIENDAS T A T S A S /...	96335871	2103082677	2.3...	CL 14 21 B 17 / 052410 CA
<input type="checkbox"/>	0003009187		24	72,103	UNILEVER ANDINA COLO...	MAXTIENDAS T A T S A S /...	96335871	2103082676	257...	CL 14 21 B 17 / 052410 CA
<input type="checkbox"/>	0003009187		85	812,875	UNILEVER ANDINA COLO...	MAXTIENDAS T A T S A S /...	96335871	2103082675	2.0...	CL 14 21 B 17 / 052410 CA

5.1.2 Manejo de SAP EM

Esta plataforma muestra detalladamente el estado de una entrega con todos los clientes de Icoltrans y hacia todos los clientes destinatarios, búsqueda por factura, carta de porte o manifiesto del vehículo, donde se evidencia la placa asignada y los datos del conductor para su respectivo seguimiento.

Ilustración 15. SAP EM. Event managment

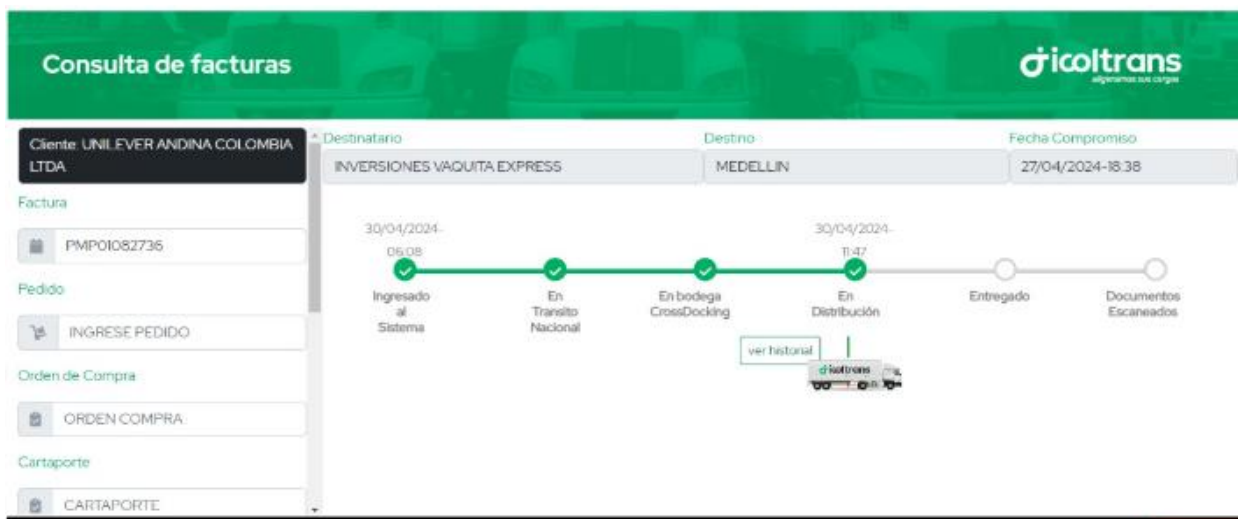
07.05.2024 13:35:56 ESTNO	SE LE DA SANTO Y SEÑA RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PAUSAS ACTIVAS Y EXCESO DE VELOCIDAD
07.05.2024 13:36:28 ESTNO	INFORMA SALIENDO DE UNILEVER SIN NOVEDAD

00030

5.1.3 DOCUWARE

Este sistema de gestión de documentos electrónicos ayuda a las empresas a digitalizar sus procesos documentales, mejorando la eficiencia de la cadena de suministros, enrutando automáticamente los documentos a las personas adecuadas para su procesamiento. Por medio de esta plataforma, se da por finalizado la visualización de la legalización de las facturas, como último proceso de una factura, quiere decir que está cumplida y entregada con o sin novedad en la mercancía.

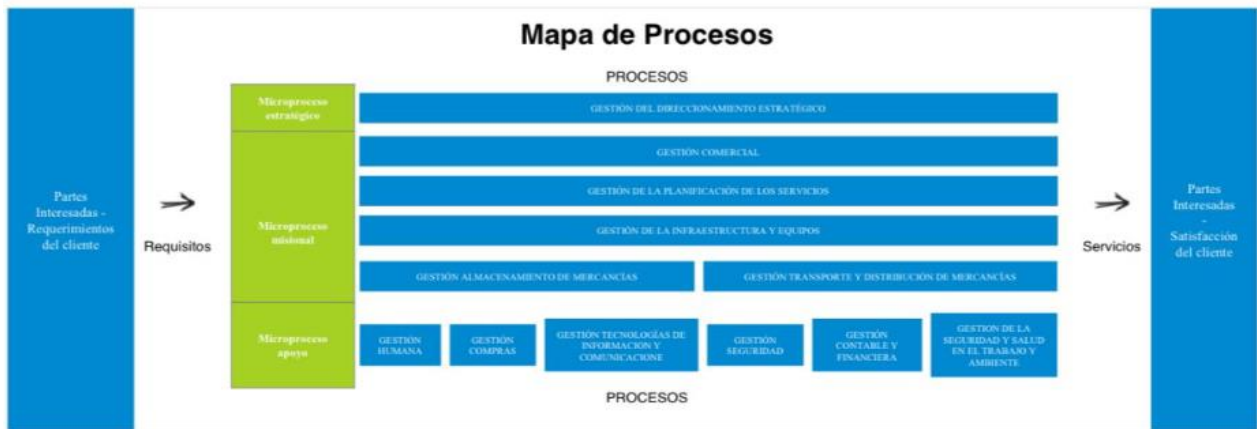
Ilustración 16. Docuware



5.1.4 TENDENCY

Es la plataforma documental de la empresa, desde el área de gestión humana, y todas las áreas de gestión que integran la empresa como todos los cargos con sus funciones, organigrama y procesos de la empresa, cartas, formatos, documentos de negociaciones con cada uno de los clientes con sus particularidades, entre otros. Desde allí se puede seleccionar el área de interés para estar al tanto de los procesos y de la información de los procesos internos que la integran.

Ilustración 17. Plataforma documental Tendency




5.1.5 Reporte de novedades de la mercancía

Es crucial reportar por medio del aplicativo Mayes las novedades que se presentan en el descargue, en la fábrica, en el trayecto, o mala manipulación de la mercancía.

Estas se reportan por medio de unos códigos causales dependiendo de la novedad presentada plasmada en la factura con la nota clara del cliente.


Ilustración 18. Factura con novedad en avería con transportadora externa

06-10 947510

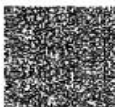


Unilever Andina Colombia Ltda.
NIT:860.002.518-2

Productor - Importador - Distribuidor - Exportador
Autorizado por la Aduana según resolución 0305
de 2010/2014
Crea Contribuyente según resolución 7029 del
22/Nov/99
Asienta retenciones del Ingreso sobre las ventas a
Industria y Comercio
Resolución de IVA - Grandes Contribuyentes S&B



COLIANQUES
NIT. 860.040.576 - 1
FAVOR DEVOLVER
FIRMADO Y SELLADO



CLIENTE PROXIMATE DISTRIBUIDORA S A		ENTREGADO A PROXIMATE DISTR S A		FECHA EMISION	FECHA VENCIMIENTO	FECHA PEDIDO	No. PEDIDO
CODIGO 0010572863 NIT 900.255.035-1 TELEFONO 5623463 DIRECCION VIA SAJONIA 800 CIUDAD RIONEGRO		CODIGO 0010572863 NIT 900255015 TELEFONO 5623463 DIRECCION VIA SAJONIA 800 CIUDAD RIONEGRO		27/04/2024 09:12:43	22/05/2024	22/04/2024	0305628660
				RUTA	TERRITORIO	AREA VENTAS	DOCUMENTO SAP
				DCASS1	TR TRADICIONAL ANT 1	CO - HPF Retax11	9420415729
				ENTRADA A BODEGA	DOCUMENTO AFECTADO	CAUSAL	ORDEN DE COMPRA
				-	-	-	//OM.10572863Abr2 2
OBSERVACIONES AUT. FAC. ELEC. 18764059164864 DEL 03/11/2023 AL 01/05/2025 P. PMP 1000001-2000000 EXPM 1000001-3010000				DOC TRANSPORTE	CONDICION DE VENTA	NUMERO PROFORMA	REMISSION CLIENTE
				0096263926	38 Contraentrega Neto 25 días	-	-

CODIGO EAN	CODIGO MATERIAL	DESCRIPCION	LISTA EMPAQUE	VALOR			IMPUESTO VENTAS		VALOR TOTAL
				UNIDAD	UNITARIO	TOTAL	%	VALOR	
7702101164051	69781123	1. ARDMATEL SUAVIZ MANZANA 20X400ML	77 CS	1848	43.719,271169	3.366.383,88	19,00	639,612,94	4.005.996,82
7702101164006	69781116	2. ARDMATEL SUAVIZ FLORAL DP 36X180ML	1056 CS	38016	36.442,979811	40.595.786,68	19,00	7.713,199,47	48.308.986,15
7702101348499	67314389	3. 30 POLVO MULTUSOS 12X18G	720 CS	8640	71.609,232500	51.556.647,40	19,00	9.796,143,01	61.354.790,41

Handwritten notes on the table:

- 67314389
- 69781116
- 4 RC Averías
- 10 RC Averías

Las facturas que son distribuidas por transportadoras externas, son empresas terceras contratadas para ello, por lo tanto todas las novedades que se presentes con ellos y con la transportadora propia deben sr reportadas de la misma manera.

Ilustración 19. Aplicativo Mayes

Reportar Item

Factura: PMP01084901

Descripción del Item: Descripción

Unidad de Medida: SELECCIONAR

Carta Porte: 96280243

Cantidad Reportada: Cantidad

Novedad: SELECCIONAR

Código del Item: Código

Valor Mercancia: 0

Cancelar Ingresar

Lista de Novedades:

- F231
- F232R - CAPACIDAD DE RECIBO (DCR-2)
- F230C - ORDEN DE COMPRA CERRADA (DCI-2)** ←
- F230V - ORDEN DE COMPRA VENCIDA (DCI-2)
- F334F230D - SIN ORDEN DE COMPRA, NO GENERA

5.1.6 Solicitud de citas en los clientes destinatarios

Dependiendo de la negociación entre Icoltrans y los clientes destinatarios se realiza la solicitud de la cita.

Ilustración 20. Cita con formato de Excel Detallado

FACTURA	CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PMP01091270	575508	FRUCO SALSA BARBECUE 12X1L	3
PMP01091284	67557126	FRUCO MOST DOYPACK 12X200G	1
	86148	FRUCO PASTA TOM 6X3KG	5
	68825282	KNORR PURE DE PAPA 6X800G	2
	67473786	FRUCO SSA DE SOYA 4X3.04L	1
	67553070	FRUCO SSA TOMATE 12X1KG	2
	575628	MAIZENA FECULA MAIZ 4X5.0KG	1
	575508	FRUCO SALSA BARBECUE 12X1L	2
	68825281	HELLMANN'S ADER QUESO CHEDDAR 12X1L	20
	68890036	KNORR CDO COSTILLA 9X1.5KG	1
	68890035	KNORR CDO GALLINA GRAN 9X1.5KG	3
	68890039	KNORR CR CHAMPINONES 8X800G	6
	68890042	KNORR CR CHOCLO 8X800G	1
	68890038	KNORR CR POLLO 8X800G	6
	68450362	FRUCO SSA MAYONESA 1X18KG	10
	TOTAL		64

Ilustración 21. Solicitud de cita por Whatsapp

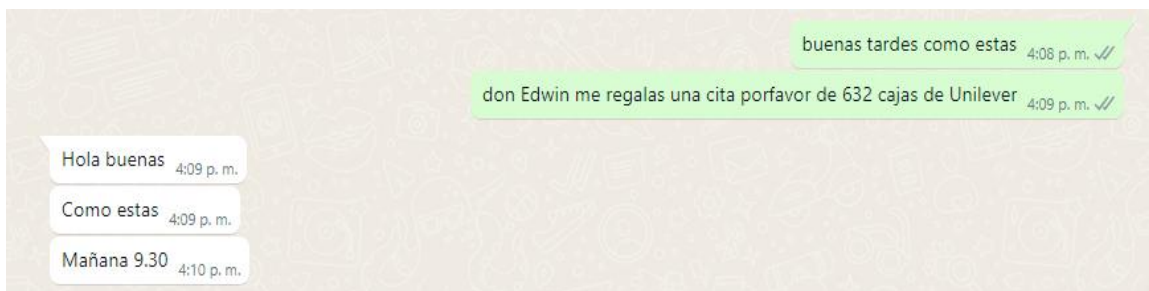


Ilustración 22. Solicitud de cita por Correo

Buenas tardes.

Cita asignada para el día 24 de mayo a las 07:00 a.m.



José Guillermo Acevedo Monsalve
Jefe de Logística - Medellín

✉ logistica.medellin@dfroma.com
☎ Celular: 313 729 2267
📍 Cra 52 #7-30 Av. Guayabal

5.1.7 Consolidación de la programación diaria de entregas

Cada ejecutivo de cuenta dependiendo de los clientes asignados realiza la programación de entregas, el practicante por su parte hará la correcta consolidación y organización de todas las programaciones, con el fin de dar visual a los jefes de bodega para su correcto ruteo dando prioridad por zona y hora de cita asignada.

Punto Destino	Ciudad Destino	Factura	Compromiso	Hora	Fe
ACOSUCRE LTDA	MONTERIA	PMP01085375	6/05/2024		
DISTR SILEMAR & V MARKETING S	MONTERIA	PMP01085378	6/05/2024		
DISTR SILEMAR & V MARKETING S	MONTERIA	PMP01085379	6/05/2024		
DISTR SILEMAR & V MARKETING S	MONTERIA	PMP01085383	6/05/2024		
ACOSUCRE LTDA	MONTERIA	PMP01085386	6/05/2024		
ACOSUCRE LTDA	MONTERIA	PMP01085388	6/05/2024		
ACOSUCRE LTDA	MONTERIA	PMP01085392	6/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	RIONEGRO	PMP01086009	8/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	MEDELLIN	PMP01086010	6/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	LA UNION	PMP01086011	8/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	RIONEGRO	PMP01086012	8/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	ITAGUI	PMP01086013	6/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	ITAGUI	PMP01086014	6/05/2024		
COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S	ITAGUI	PMP01086016	6/05/2024		
INVERSIONES INT CO SOC AC SIMP	GIRARDOTA	PMP01086018	6/05/2024		
ROYAL FILMS S A S	MEDELLIN	PMP01086019	6/05/2024		
ROYAL FILMS S A S	ITAGUI	PMP01086020	6/05/2024		
DISTR TROPICANA S A S	MEDELLIN	PMP01086166	6/05/2024	7:00:00 a. m.	
DISTR TROPICANA S A S	MEDELLIN	PMP01086167	6/05/2024	7:00:00 a. m.	
INVERSIONES EURO S A	MEDELLIN	PMP01086182	6/05/2024	8:00:00 a. m.	
CIA DE ALIMENTOS COLOMBIANOS	MEDELLIN	PMP01086183	6/05/2024		
ROYAL FILMS S A S	MEDELLIN	PMP01086187	6/05/2024		
ROYAL FILMS S A S	MEDELLIN	PMP01086188	6/05/2024		
INVERSIONES EURO S A	MEDELLIN	PMP01086190	6/05/2024	8:00:00 a. m.	
ALMACENES EXITO S A	ENVIGADO	PMP01086191	6/05/2024	8:45:00 a. m.	

5.1.8 Sobrecostos

Durante la operación logística se presentan diferentes tipos de sobrecostos que se deben calcular para que el cliente los pague a la empresa, los cuales hay que calcular dependiendo de la negociación que ambos tengan, el precio por caja en el descargue, stanby, segundos ofrecimientos, personal adicional entre otros

Ilustración 23. Recibos en el descargue



5.1.9 Segundos ofrecimientos

Este es un sobrecosto, que se cobra, cuando el cliente destinatario no puede recibir la mercancía, sea por capacidad de recibo, por inventario o por otro motivo por el cual haya tenido que ir el vehículo, y pierda su tiempo en el trayecto, allí se anexa las facturas que llevaba y toda la información necesaria.

Ilustración 24. Cobro de segundo ofrecimiento

cliente	Ciudad Destino	Num Factura	Fecha primer ofrecimiento	Fecha Segundo ofrecimiento	Cajas	Peso
OVIEDO SALCEDO MARTHA PAULINA	SINCELEJO	PMP01085382-PMP01085385- PMP01085390-PMP01085391	06-05-24	07-05-24	206	1.479

5.1.10 Propuesta de Valor

Reducción de las Averías en la plataforma Icoltrans Medellín

El servicio al cliente en la empresa Icoltrans se convierte en un medio diferenciador poderoso entre las compañías desde la competencia, se dice que la calidad en el producto o servicio ofrecido, no solo se basa en si mismos, si no en la forma, de responder a los requerimientos y peticiones de los clientes.

El funcionamiento inadecuado del área del servicio al cliente hace que existan una serie de consecuencias para la empresa en general, como el aumento de quejas y reclamos del servicio, pérdida de clientes, disminución en la rentabilidad de la empresa, genera opiniones de tipo negativo por parte de los clientes, aumenta la inversión en costos de pago de la mercancía afectada o averiada, se genera una mala imagen de la empresa, perdida del nivel de competitividad.

Para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia de la operación logística en la empresa y la cadena de suministro, es importante realizar una entrega efectiva, a tiempo y sin novedades en la carga, siendo así los clientes recomendaran el servicio de transporte con la empresa y se lograra mayor confianza por parte de estos. Durante la operación logística se pueden presentar muchos inconvenientes, percances y por supuesto una gran cantidad de fallas operativas internas.

Todo este tipo de inconvenientes generan un sinnúmero de consecuencias para la empresa, cobros y una mala calificación por parte de los clientes al no recibir sus productos en buen estado; un correcto manejo de la mercancía puede reducir las averías en el cargue y descargue, almacenamiento y todo tipo de manipulación de esta. Se proponen diferentes medidas para una buena manipulación de la mercancía:

- Capacitar y supervisar el manejo de la mercancía por parte de la cuadrilla, que son auxiliares externos ayudantes en el muelle y cargue y descargue de la mercancía, dado a que se ha evidenciado que estos no manejan de forma adecuada y no tienen el mejor trato en algunas ocasiones con esta.
- Dado a lo anterior, como medida preventiva implementar cobros ya sea a los auxiliares externos, propios y conductores respaldado por temas de vigilancia de las cámaras de seguridad de la empresa, haciendo un pre llamado de atención y haciendo seguimiento a la manipulación de la mercancía.
- Como propuesta largo plazo, implementar pantallas en sitios específicos de las bodegas donde se visualice una correcta instrucción de la manipulación, y en caso de que no se esté efectuando correctamente emitir sonidos de alerta.

6 Aportes a mi formación personal

Esta experiencia de práctica empresarial en Icoltrans ha sido muy enriquecedora en el aspecto personal dado que me ayudo a fortalecer las capacidades y valores que eran característicos, desde el punto de vista de lo humano y de compartir con tantas personas en la empresa, se aprendió a practicar más la empatía, el trabajo en equipo, la tolerancia, respeto y sobre todo a desarrollar habilidades comunicativas.

7 **Aportes a mi formación profesional**

Es muy importante resaltar las características que se obtuvieron en el proceso de practica dado que es un un tiempo de aprendizaje, y de practicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria.

Para un negociador internacional es de gran importancia conocer sobre los procesos logísticos, de transporte, de distribución, de almacenamiento y de todo el proceso que conlleva la adquisición de un producto o servicio para circulación en materia económica del país, como se llevan a cabo esos procesos, y cómo se gestiona ante dichos contratiempos.

Esta experiencia ayudo a orientarse en el campo de acción de la logística, dicha área conlleva con muchas oportunidades, como retos y desafíos a nivel profesional, los cuales se seguirán trabando para crecer en el área cada día.

En cuanto a la creación del informe de prácticas es muy significativo plasmar todo el conocimiento y aprendizaje de cada proceso realizado en la empresa, aprendiendo a conocer de esta más a fondo y a tomarle cariño e importancia a la oportunidad brindada. Todo el desarrollo de este informe no hubiese sido posible sin la colaboración y apoyo de quienes contribuyeron al desarrollo de él, con su acompañamiento, buena asesoría y buena disposición.

8 **Conclusiones**

- El informe de practica orientado hacia e área logística en la empresa Icoltrans, fue toda una experiencia enriquecedora en el aspecto personal, profesional y labora, que permitió abrir puertas hacia el mundo que se enfrenta y a la realidad del mercado colombiano en cuanto a la logística y transporte de mercancías.
- La investigación de la información fue muy beneficiosa dado que así se permitió conocer sobre el funcionamiento de la operación de la empresa, desde el punto de vista de diferentes áreas que la

componen, y todo lo que conlleva desde el área en práctica como servicio al cliente la responsabilidad en cada proceso y cada gestión de los requerimientos de los clientes internos, generadores y destinatarios.

- La experiencia vivida en la empresa desde el ser, ha fortalecido los valores, la confianza en sí misma, el fomento del trabajo bajo presión, que han sido pilares fundamentales para el buen desempeño de la práctica profesional, al ser una empresa con gran calidad humana, acogedora y que brinda grandes posibilidades de crecimiento del personal.
- El área de atención y servicio al cliente juega un papel fundamental dentro de las organizaciones, el cual a medida del tiempo ha tenido un gran auge a nivel empresarial.
- Se logró evidenciar que el sector de transporte terrestre de carga es uno de los principales actores que aportan a la economía nacional, ya que se ve favorecida por el incremento en el porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB), llevando a la consolidación y estabilidad financiera del país.
- Gracias al aprendizaje obtenido en la Universidad Católica Luis Amigo y al acompañamiento por parte de todas las personas que hicieron parte de este proyecto de práctica empresarial y el gran desempeño logrado la empresa Icoltrans Medellín, cuenta con la estudiante para hacer parte de la compañía en el área desarrollada de prácticas.

9 **Recomendaciones**

La empresa Icoltrans, podría evaluar constantemente todos los procesos que se llevan a cabo mediante el seguimiento, la evaluación y retroalimentación de cada área, una empresa logística tiene relación con todas las funciones realizadas por cada empleado, siendo así, se ven en la cuerda floja algunos de sus procesos dado que unos depende de otros, por consiguiente, la calidad de la información, en ocasiones genera reproceso en las gestiones y en las solicitudes de los clientes.

Desde el área de servicio al cliente se ha observado que gracias a la cantidad de demanda de pedidos programados, los vehículos con que cuenta la empresa, y los externos tercerizados, no dan abasto para cumplir con todas las citas programadas, todo esto para mantener el estándar y mejoramiento del servicio, ampliar los espacios de trabajo para realizar cada una de las operaciones y por parte del departamento de gestión humana realizar capacitaciones continuas para el personal operativo principalmente sobre las buenas prácticas en la logística para evitar las averías de la mercancía como lo propuesto anteriormente en el capítulo 5, sin olvidar actualizar las novedades e información nueva con el personal administrativo.

10 **Bibliografía**

Icoltrans. (2020). *Nosotros* . Medellín : <https://www.icoltrans.com.co/nosotros/>.

Icoltrans. (2020). *Servicios*. Medellín: <https://www.icoltrans.com.co/servicios/>.

Icoltrans. (s.f.). *Tendency* . Obtenido de Tendency apps sistemas de gestión:

https://www.sgestion.co/sg_panel/index.php?sg=sg_icoltrans

11 **Webgrafia**

Icoltrans. (s.f.). *Tendency* . Obtenido de Tendency apps sistemas de gestión:

https://www.sgestion.co/sg_panel/index.php?sg=sg_icoltrans

12 **Anexos**

Blog de noticias Icoltrans.

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