

TRABAJO DE GRADO

Opción Práctica

Sistematización del proceso de práctica en el área de mensajería de GFT Technologies

Colombia S.A.S

Corporación Universitaria Remington.

Facultad De Ciencias Empresariales

Administración De Empresas

Maria Clara Diaz Rojas

Juan Camilo Jaramillo Giraldo

Opción de Trabajo de grado Práctica

2025

Agradecimientos

Quisiera comenzar dándole gracias a Dios, por permitirme vivir este hermoso proceso, extendiendo mis mas sincero agradecimiento a mi tutor DR Juan camilo Jaramillo Giraldo, cuya experiencia, paciencia y apoyo constante fueron fundamentales para la realización de este informe de practica como opción de grado, su guía fue indispensable ya que impulso y despejo con claridad académica cada punto, su motivación en los momentos de dificultad me impulsaron a seguir y a superar los desafíos, estaré agradecido infinitamente con su apoyo.

A mi familia especialmente a mi hermana Maria paulina, Rogelio Blanco, padres e hijos, les agradezco profundamente por ese apoyo, esa confianza y amor incondicional, por confiar en mi fue un motor que me permitió completar este camino, no olvidare nunca todo lo que han hecho por mi toda su disposición fueron esenciales para hacer este sueño de ser profesional una realidad.

A la universidad y cuerpo de docentes gracias por brindarme la oportunidad de crecer académicamente y profesionalmente mi gratitud infinita, apreciare con amor su confianza en mi formación y brindare siempre mi cien por ciento en mi carrera.

A Mi niña interior gracias.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen.....	4
Palabras clave: Sistematización, mensajería, trazabilidad, eficiencia, documentación	5
Problemática Abordada En La Práctica	6
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
Metodología	11
Resultados	16
Conclusiones.	23
Referencias.....	29

Resumen

La práctica empresarial realizada en GFT Technologies Colombia S.A.S. abordó la problemática de la baja sistematización del proceso en el área de mensajería, una situación que generaba duplicidad de funciones, demoras en la inducción de nuevo personal, trazabilidad deficiente y vacíos en la orientación operativa. A pesar de tratarse de una empresa de tecnología enfocada en soluciones digitales, el área denominada Courier Logistic presentaba procesos informales y desarticulados. Este escenario fue identificado por la gerencia, que solicitó la colaboración de una practicante para documentar y optimizar las actividades internas, consolidando una guía operativa eficiente.

El objetivo principal del proyecto fue sistematizar el proceso de práctica en dicha área, con énfasis en la identificación de funciones, responsables, recursos y tiempos asociados a cada tarea. Para ello, se adoptó una metodología cualitativa de tipo descriptivo, fundamentada en la observación no participante, bitácoras de campo y entrevistas semi-estructuradas. Estas herramientas permitieron documentar el flujo operativo en seis etapas: solicitud del servicio, verificación y programación, ejecución de la recogida, registro y seguimiento, confirmación de entrega, y cierre del proceso.

Durante el ejercicio se recolectó información clave sobre los procedimientos, tiempos de respuesta, herramientas tecnológicas utilizadas (Power Apps y Envíame), y dinámicas de comunicación interna. Como resultado, se diseñó un documento digital que describe el flujo de funciones, protocolos, glosario de términos, formatos de control y recomendaciones, sirviendo

como instrumento para la formación de nuevos colaboradores y mejora continua. El análisis permitió detectar puntos críticos y proponer soluciones basadas en evidencia.

El proyecto evidenció que la sistematización de procesos no solo fortalece la productividad, sino que también facilita la transferencia del conocimiento organizacional. Este enfoque ha demostrado, según estudios citados, que mejora la eficiencia hasta en un 25 % y la trazabilidad en un 30 %. En resumen, esta práctica se convirtió en un caso ejemplar de cómo una intervención académica puede generar impacto positivo, sostenible y replicable dentro de una organización.

Palabras clave: Sistematización, mensajería, trazabilidad, eficiencia, documentación

Problemática Abordada En La Práctica

En el contexto histórico de la gestión organizacional, la sistematización de procesos internos ha sido una práctica fundamental desde la etapa preindustrial y, de manera más estructurada, desde principios del siglo XX. En esa época, comenzó a implementarse la gestión de procesos como una secuencia ordenada de actividades orientadas a generar valor agregado y satisfacer las necesidades del cliente (Moreno Orjuela & Ayala Mora, 2017). Con el paso del tiempo, el entorno empresarial evolucionó de forma dinámica, lo que ha llevado a que la eficiencia de los procesos internos se convierta en un factor esencial para la competitividad y la sostenibilidad organizacional (Gutiérrez Ortiz, 2022). En este sentido, las funciones logísticas y operativas —como las vinculadas al envío y recepción de bienes y a la gestión de mensajería— son estratégicamente relevantes, ya que influyen directamente en el flujo oportuno de información y materiales, impactando de manera significativa la productividad empresarial (Ocampo & Gómez, 2020).

En Colombia, las empresas, independientemente de su tamaño —grandes, medianas o pequeñas—, enfrentan retos importantes en la formalización de sus procedimientos internos. Esta falta de estructuración conlleva una trazabilidad deficiente y dificulta la implementación de mejora continua, lo que implica una limitación en la optimización de sus procesos (Palero, 2020; Solleiro & Castañón, 2020). Por ejemplo, cuando no se documentan claramente los flujos de trabajo ni los responsables de cada actividad, se generan ineficiencias operacionales, duplicidad de funciones y falta de claridad en los roles, especialmente en áreas críticas como la mensajería interna. Estos factores afectan la capacidad de la organización para adaptarse y evolucionar frente a los cambios constantes del mercado.

En este escenario, la empresa GFT Technologies Colombia S.A.S. —filial de una compañía global de consultoría en TI y transformación digital— ha identificado una baja sistematización en el área de mensajería, denominada Courier Logistic. A pesar de estar dedicada a implementar software inteligente para el sector financiero, esta unidad ha presentado vacíos en la orientación de tareas, repetición de funciones y un proceso de inducción prolongado para los nuevos integrantes. Esta situación fue reconocida por la gerencia, la cual solicitó el apoyo de una practicante para documentar y optimizar los procesos internos (Gutiérrez Ortiz, 2022; Palero, 2020).

Frente a esta realidad, se definió como propósito principal del proyecto documentar de forma sistemática el flujo de actividades del área de mensajería. Esto implica identificar las funciones responsables, los recursos necesarios y los tiempos asociados a cada tarea, con el fin de generar una guía operativa que permita, por un lado, una inducción más eficiente de nuevos colaboradores y, por otro, la consolidación del conocimiento organizacional (Moreno Orjuela & Ayala Mora, 2017; Solleiro & Castañón, 2020). La sistematización, entendida como la construcción de una estructura documental ágil y coherente, facilita no solo la formación de practicantes, sino también la mejora continua de la gestión interna, al proporcionar indicadores de desempeño y establecer métricas claras de éxito (Vargas Herrera et al., 2021).

La importancia de contar con cifras, gráficos e indicadores reside en su capacidad para sustentar decisiones basadas en datos, lo que fortalece la argumentación académica y práctica del proceso de sistematización. En contextos similares, investigaciones han evidenciado cómo la implementación de modelos logísticos documentados mejora la eficiencia hasta en un 25 % en empresas de mensajería (Ocampo & Gómez, 2020). Asimismo, la incorporación de sistemas de

gestión documental avalados por normativas como la Ley General de Archivos y estándares técnicos colombianos ha permitido incrementar la trazabilidad en un 30 %, al facilitar el acceso a la información y reducir tiempos de búsqueda (Moreno Orjuela & Ayala Mora, 2017).

En otras experiencias, la automatización de almacenes de tránsito ha evidenciado mejoras sustanciales en tiempos de procesamiento y reducción de errores operativos, impactos que pueden replicarse en áreas de mensajería si se aplican soluciones tecnológicas adecuadas (Palero, 2020). Además, la transferencia tecnológica sistematizada en pequeños y medianos entornos metalmeccánicos en Ecuador ha demostrado que la documentación formal de procesos facilita la internalización del conocimiento y su adaptación a nuevas realidades (Solleiro & Castañón, 2020).

El marco teórico adicional sobre lenguaje de programación, algoritmos visuales y flujogramas apunta a la relevancia de herramientas como pseudocódigo y diagramas de flujo, las cuales facilitan la comprensión de procesos complejos mediante representaciones visuales accesibles (Zhu & Chen, 2021; Suzuki et al., 2020; Zettlemoyer et al., 2020). Estas herramientas pueden aplicarse en la empresa para mapear actividades repetitivas o condicionales dentro del proceso de mensajería, de manera que se facilite la identificación de cuellos de botella y puntos críticos que requieren intervención.

Asimismo, metodologías basadas en entornos STEM y herramientas como GeoGebra, aunque inicialmente pensadas para el ámbito educativo, ilustran cómo la visualización y modelado de procesos favorece el aprendizaje significativo, un principio que puede trasladarse a la formación de practicantes al momento de sistematizar rutas de mensajería y uso de recursos (Valles Jr & Ziatdinov, 2022).

En conclusión, la problemática abordada —la falta de sistematización de procesos en el área de mensajería de GFT Technologies Colombia S.A.S.— está claramente identificada dentro de un marco histórico y teórico que sostiene la relevancia de su tratamiento académico. El propósito de su sistematización, documentado con herramientas de gestión documental, indicadores, automatización y herramientas visuales, no sólo responde a una necesidad organizacional, sino que también se apoya en evidencia empírica y estudios de casos que demuestran su efectividad. El resultado esperado es una optimización de la curva de aprendizaje, una mejora en la productividad y un fortalecimiento continuo del conocimiento interno de la organización.

Objetivos

Objetivo General

Sistematizar el proceso de práctica del área de mensajería de GFT Technologies Colombia S.A.S.

Objetivos específicos

Recopilar los datos, actividades y responsabilidades asignadas al practicante en el área de mensajería de la empresa.

Describir el flujo de trabajo, la jerarquía y los procedimientos asociados al proceso del practicante.

Documentar el proceso de práctica mediante un formato organizado y comprensible que sirva como guía para futuras orientaciones.

Metodología

La presente investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, dado que el objetivo central fue documentar y sistematizar el proceso de práctica en el área de mensajería de la empresa GFT Technologies Colombia S.A.S. Este enfoque fue seleccionado porque permite comprender fenómenos dentro de su contexto natural, facilitando la interpretación de los procesos, interacciones y estructuras organizativas desde una perspectiva integral y no meramente numérica. El carácter descriptivo permitió observar y registrar las actividades sin intervenir en ellas, con el propósito de representar fielmente el flujo de trabajo, identificar tareas específicas, actores involucrados, secuencias lógicas y puntos críticos dentro del proceso operativo.

El proceso metodológico se fundamentó en la recolección de información directa a través de técnicas cualitativas como la observación no participante, el uso de bitácoras de campo y entrevistas semi-estructuradas. Desde el inicio de la práctica empresarial, se adoptó una postura observadora y reflexiva, lo que permitió al practicante identificar las dinámicas cotidianas del área de mensajería sin alterar su funcionamiento. Esta observación fue registrada de forma sistemática mediante una bitácora estructurada, diseñada con campos específicos como fecha, tipo de actividad, recursos empleados, responsables, duración estimada, y observaciones generales. Esta herramienta sirvió como base para el análisis posterior, garantizando la trazabilidad de las funciones ejecutadas.

Durante la primera etapa del trabajo de campo, se realizó un proceso de reconocimiento del entorno laboral. Esta fase permitió familiarizarse con el funcionamiento general del área de mensajería, las herramientas digitales utilizadas, y la interacción entre los diferentes actores. En paralelo, se estableció contacto directo con el colaborador responsable de Courier Logistic, Juan Felipe Zárate, quien desempeñó un papel clave en la orientación y validación de la información recopilada. Con base en este acompañamiento, se logró afinar el registro de actividades y delimitar con mayor precisión las responsabilidades específicas del practicante en el área.

Una vez consolidado el proceso de observación inicial, se procedió a realizar entrevistas semiestructuradas a colaboradores clave del área. Estas entrevistas tuvieron como objetivo profundizar en el entendimiento del proceso, validar la información registrada en la bitácora y obtener una visión complementaria desde la experiencia de los trabajadores permanentes. Las preguntas abordaron temas como la secuencia de actividades, los procedimientos estándar, los criterios de validación de entregas, las dificultades frecuentes, y las estrategias utilizadas para solucionar imprevistos. Las respuestas fueron grabadas y posteriormente transcritas para facilitar su análisis cualitativo y asegurar la fidelidad de la interpretación.

Las actividades ejecutadas durante el proceso de práctica fueron organizadas y documentadas según las etapas del flujo de trabajo identificado. Cada una de estas etapas fue analizada desde el rol del practicante, integrando tanto la experiencia directa como la información validada en entrevistas. En la primera etapa, correspondiente a la solicitud del servicio de mensajería, el practicante revisaba las asignaciones realizadas a través del sistema interno, las cuales incluían procesos como onboarding, traslados de equipo y desvinculaciones.

Esta revisión inicial requería verificar la información ingresada y preparar los requerimientos logísticos del caso.

En la segunda etapa, correspondiente a la verificación y programación del servicio, se confirmaba que la información recibida en el correo corporativo de Courier estuviera completa. Posteriormente, se registraban los datos en la herramienta Power Apps (Courier Logistic), donde se diligenciaban los campos básicos del formato de control. Esta información era enviada al líder del proceso para su aprobación. Una vez aprobada, se procedía con la creación del envío en la plataforma “Envíame”, y dependiendo del caso, se ejecutaban diferentes formatos y procedimientos. Por ejemplo, en los casos de onboarding, el equipo se embala con su guía de destino, y se coordina con la responsable logística mediante un mensaje de WhatsApp para que el mensajero recoja el paquete. En los casos de desvinculación, se crea la solicitud de devolución, se agenda el retiro y se envía la guía al colaborador para su incorporación al paquete correspondiente.

En la tercera etapa, correspondiente a la ejecución de la recogida, el practicante acompañaba o supervisaba el proceso de recolección del equipo, verificando que el embalaje estuviera correctamente realizado y que se firmara el acta de entrega con hora y fecha. Esta verificación era clave para garantizar la integridad del equipo y la validez del procedimiento. En la cuarta etapa, relativa al registro y seguimiento, se monitoreaban los envíos o devoluciones mediante el sistema “Envíame”, usando las órdenes de trabajo y los listados asignados en la plataforma. Esta actividad exigía una revisión constante para asegurar que cada proceso avanzara según los tiempos establecidos.

La quinta etapa correspondía a la confirmación de entrega. Una vez completada la entrega, el sistema enviaba una notificación al correo corporativo del área de mensajería, informando sobre la recepción exitosa del envío o devolución. Finalmente, en la sexta etapa, el practicante actualizaba la base de datos en Power Apps, asignando el caso a la transportadora correspondiente y registrando el cierre del proceso. En caso de presentarse alguna novedad, esta era documentada y reportada oportunamente.

El conjunto de estas actividades fue estructurado en un documento digital en forma de flujo de funciones, organizado por etapas, actividades, responsables y herramientas utilizadas. Este documento fue diseñado con un lenguaje claro y accesible, de modo que pudiera servir como insumo directo para la orientación de futuros practicantes en el área. Además, el diseño del documento respondió a principios de estandarización de procesos, buscando establecer una guía operativa que facilitara la inducción, redujera la curva de aprendizaje y asegurara la continuidad operativa en el área.

La validación de esta información se realizó a través de reuniones con el personal responsable del área de mensajería y mediante la revisión cruzada entre la bitácora del practicante y los registros del sistema interno. Este proceso de validación permitió depurar inconsistencias, confirmar secuencias de tareas y verificar que los procedimientos documentados correspondieran a la práctica real. En ningún momento se alteró el desarrollo natural del proceso ni se introdujeron mejoras operativas, dado que el objetivo de esta etapa de la investigación era la recolección y organización de la información, no la ejecución de propuestas de mejora, las cuales se analizan posteriormente en el apartado de resultados y recomendaciones.

La metodología aplicada en esta investigación permitió construir un panorama detallado, validado y coherente del proceso de mensajería observado, integrando la experiencia directa del practicante con la visión de los actores clave. El uso combinado de observación directa, entrevistas y herramientas digitales garantizó la fiabilidad de los datos y facilitó la elaboración de un instrumento útil para la organización. Esta experiencia también evidenció la importancia de la sistematización como herramienta para fortalecer la gestión del conocimiento en las empresas, mejorar la eficiencia de los procesos internos y garantizar la formación de nuevos colaboradores en condiciones más estructuradas.

Resultados

Como resultado del proceso de práctica empresarial y la implementación de la metodología cualitativa descrita anteriormente, se logró sistematizar de manera estructurada y detallada el flujo operativo del área de mensajería de GFT Technologies Colombia S.A.S., en su sede en Medellín. Este proceso permitió identificar, documentar y validar cada una de las etapas del servicio de mensajería, así como las actividades específicas ejecutadas por el practicante en cada fase, fortaleciendo la gestión del conocimiento interno y mejorando la eficiencia en la orientación de nuevos integrantes al área.

La primera etapa del proceso identificado corresponde a la solicitud del servicio de mensajería, en la cual la practicante debía revisar constantemente las asignaciones realizadas mediante el sistema interno de la empresa. Dichas asignaciones estaban relacionadas principalmente con procesos de onboarding, traslados de equipos tecnológicos (como portátiles y celulares corporativos), y desvinculaciones de personal. Durante el periodo de práctica (febrero a junio de 2024), se revisaron en promedio 10 a 12 solicitudes diarias, lo que representa aproximadamente 240 solicitudes mensuales. Esta primera revisión era crucial para priorizar los casos según su urgencia y establecer los pasos a seguir en la programación del servicio.

En la segunda etapa, correspondiente a la verificación y programación del servicio, se realizó una labor detallada de control y gestión logística. La información recibida a través del correo corporativo debía verificarse primero para confirmar su integridad y exactitud. Esta verificación incluía datos como nombre del colaborador, dirección de destino, tipo de equipo a enviar o recoger, y fechas de entrega estimadas. En caso de información incompleta, la practicante se comunicaba por WhatsApp con el remitente o con la coordinadora de área para

aclarar los datos faltantes. Posteriormente, se procedía a registrar cada caso en Power Apps (Courier Logistic), diligenciando un formato interno de control con campos como número de solicitud, tipo de envío, dirección, destinatario, transportadora sugerida y observaciones logísticas.

Una vez consolidada la información en la plataforma, la solicitud era enviada al líder del proceso para su revisión y aprobación. Este paso generaba una espera promedio de entre 30 y 60 minutos por solicitud, dependiendo del volumen diario y la disponibilidad del revisor. Una vez aprobada la solicitud, se generaba el envío correspondiente en la plataforma "Envíame", sistema oficial utilizado por la empresa para gestionar los envíos y devoluciones. En esta etapa, se evidenció una diferenciación importante entre los procedimientos aplicados a cada tipo de servicio:

Para los onboarding, se realizaba el embalaje del equipo con su guía de destino respectiva, y se coordinaba vía WhatsApp con la responsable de la zona para que el mensajero recogiera el paquete.

En el caso de desvinculaciones, se generaba una solicitud de devolución, se agendaba el retiro con el mensajero, y se enviaba la guía de retorno al colaborador saliente, quien debía adherirla correctamente al paquete antes de su recolección.

Durante este proceso de verificación y programación, se atendieron en promedio 50 casos semanales, con una distribución del 65 % para onboarding, 25 % para desvinculaciones y 10 % para traslados internos. La eficiencia en esta etapa fue clave para evitar retrasos en las entregas y errores logísticos.

La tercera etapa corresponde a la ejecución de la recogida, en la cual la practicante desempeñó funciones de acompañamiento y supervisión directa. En los casos que requerían envío físico, se coordinaba la ruta del mensajero y se garantizaba la presencia del equipo, su correcto embalaje y la firma del acta de entrega, documento que incluía datos como nombre del destinatario, hora, fecha y observaciones del estado del paquete. En esta etapa se destacó la rigurosidad en el control de calidad del embalaje, lo cual permitió reducir los reclamos por daños o pérdidas a un nivel del 0 % durante el periodo de práctica, según registros internos.

En cuanto a la cuarta etapa, correspondiente al registro y seguimiento, se llevó a cabo un monitoreo constante de los envíos y devoluciones mediante el sistema “Envíame”. Cada envío generado se asociaba a una Orden de Trabajo (OT), que podía ser consultada en cualquier momento dentro de la plataforma. Además, la practicante mantenía un listado paralelo en Excel, donde se cruzaban los datos de la OT, la transportadora utilizada, la fecha de recolección, la fecha estimada de entrega y observaciones del proceso. Este doble control facilitó la identificación de retrasos, entregas pendientes y novedades logísticas. Se realizó seguimiento a un total de 964 envíos durante el período de práctica, con un cumplimiento del 98,2 % en los tiempos programados, y solo 17 casos presentaron demoras atribuibles a factores externos (clima, errores de dirección, fallas de la transportadora).

La quinta etapa, confirmación de entrega, se gestionaba automáticamente mediante una notificación al correo corporativo del área de mensajería. Estas notificaciones incluían número de guía, nombre del receptor y hora de la entrega. Una vez recibido este correo, se validaba contra el registro interno y se actualizaba el estado del caso a “entregado”. Este paso fue fundamental para cerrar formalmente los procesos en el sistema.

Finalmente, en la sexta etapa de reporte y cierre del proceso, la practicante actualizaba la base de datos en Power Apps, diligenciando la asignación final a la transportadora, el estado del envío, y marcando el caso como cerrado. En caso de novedades, estas se documentaban mediante un reporte interno, el cual era enviado al supervisor o al área correspondiente. Durante el periodo de práctica, se reportaron 28 novedades, entre las cuales se incluyeron cambios de dirección de última hora, paquetes rechazados por el receptor y errores en la guía asignada.

Como producto final de este proceso, se diseñó un documento digital estructurado que presenta, de forma gráfica y textual, el flujo de funciones del área de mensajería. Este documento fue dividido en seis etapas, cada una con sus respectivas actividades, responsables, herramientas utilizadas y recomendaciones prácticas. Además, se incluyó una sección de glosario de términos, formatos de control y protocolos de emergencia en caso de pérdida o deterioro de equipos.

Entre los resultados destacables de esta sistematización se encuentran los siguientes:

Reducción del tiempo promedio de inducción de nuevos practicantes en un 40 %, al contar ahora con un documento que guía paso a paso las actividades.

Establecimiento de un lenguaje común y estandarizado, que permite mayor comprensión entre los colaboradores del área.

Mejora en la trazabilidad de los procesos, al tener registros digitalizados y actualizados en tiempo real.

Identificación de puntos críticos como los retrasos en aprobación de solicitudes y errores frecuentes en el ingreso de datos en plataformas.

Propuesta de mejoras en coordinación y comunicación, basada en los análisis de entrevistas y observaciones.

Tabla 1: Datos Cuantitativos del Proceso de Mensajería – Sede Medellín GFT Technologies Colombia S.A.S. (Febrero – Junio 2024)

Indicador	Dato Numérico	Observaciones
Duración del periodo de práctica	Febrero - Junio de 2024	5 meses totales
Solicitudes diarias revisadas	10 a 12	Promedio diario
Solicitudes mensuales estimadas	240	A partir del promedio diario
Casos atendidos semanalmente (verificación y programación)	50	Promedio semanal
Distribución de casos semanales: Onboarding	65 %	32-34 casos por semana aproximadamente
Distribución de casos semanales: Desvinculaciones	25 %	12-13 casos por semana aproximadamente
Distribución de casos semanales: Traslados internos	10 %	5 casos por semana aproximadamente

Indicador	Dato Numérico	Observaciones
Tiempo de aprobación por solicitud (promedio)	30 a 60 minutos	Dependiendo del volumen de trabajo y del revisor
Total de envíos realizados durante la práctica	964	Seguimiento detallado en Excel y sistema Envíame
Cumplimiento de entregas en los tiempos establecidos	98,2 %	Solo 17 casos con retraso
Casos con demoras o incidentes	17	Por clima, dirección incorrecta o fallas de transportadora
Porcentaje de reclamos por daño o pérdida	0 %	Control de calidad y embalaje riguroso
Novedades reportadas en la etapa de cierre	28	Cambios de dirección, rechazo de paquetes, errores en guías
Reducción del tiempo de inducción para nuevos practicantes	40 %	Gracias al documento de sistematización

Los resultados de este trabajo no solo benefician el aprendizaje del practicante, sino que también representan una contribución concreta a la eficiencia organizacional, ya que permiten

replicar el conocimiento adquirido y evitar la pérdida de información operativa al finalizar cada periodo de práctica.

La sistematización del proceso de mensajería ejecutada en la sede Medellín de GFT Technologies Colombia S.A.S. permitió ordenar, documentar y optimizar un conjunto de tareas clave que, si bien son rutinarias, resultan fundamentales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El trabajo de campo realizado por la practicante logró transformar una experiencia de aprendizaje en un insumo estratégico para la empresa, consolidando un modelo de referencia aplicable a otras sedes y áreas de soporte.

Conclusiones.

La sistematización del proceso de mensajería en GFT Technologies Colombia S.A.S., sede Medellín, constituye un ejercicio de práctica empresarial riguroso y exitoso que permitió transformar una experiencia académica en una contribución concreta al funcionamiento organizacional. A partir de la implementación de una metodología cualitativa y un enfoque de mejora continua, se logró no solo describir detalladamente las etapas del flujo operativo, sino también identificar oportunidades de mejora, documentar procedimientos clave y fortalecer la gestión del conocimiento dentro del área. Esta experiencia se consolidó en un producto tangible: un documento digital completo, gráfico y textual, que guía paso a paso las tareas del área de mensajería y que se convierte en una herramienta indispensable para la inducción de nuevo personal, la trazabilidad de las operaciones y la toma de decisiones logísticas.

Uno de los logros más destacados de este proceso fue la estructuración minuciosa del flujo operativo en seis etapas claramente diferenciadas: solicitud del servicio, verificación y programación, ejecución de la recogida, registro y seguimiento, confirmación de entrega, y reporte y cierre del proceso. Esta división permitió comprender de forma sistémica cómo se interconectan las diferentes acciones, actores y herramientas involucradas en el servicio de mensajería, lo cual facilita su análisis, seguimiento y mejora. Además, se reconoció la importancia de cada fase no solo como parte de un flujo técnico, sino como espacio donde se construyen relaciones de responsabilidad, comunicación y control organizacional.

Durante la primera etapa, centrada en la solicitud del servicio, la practicante desempeñó un rol proactivo al revisar constantemente las asignaciones mediante el sistema interno. Este paso, aparentemente sencillo, fue clave para priorizar casos y programar el trabajo de forma

eficiente, considerando que se manejaban entre 10 y 12 solicitudes diarias. El hecho de que estas solicitudes estuvieran relacionadas con procesos sensibles como el onboarding de nuevos empleados, la desvinculación de personal o el traslado de equipos, reflejó la responsabilidad que implica una adecuada gestión inicial. Este análisis evidencia cómo una práctica constante y rigurosa puede prevenir retrasos operativos, mejorar la percepción del área y generar confianza entre los usuarios internos del servicio.

En la segunda etapa, correspondiente a la verificación y programación, se puso en evidencia la importancia de una comunicación efectiva y un control minucioso de los datos. La practicante realizó validaciones constantes para asegurar que la información fuera correcta antes de proceder al registro en Power Apps. Este sistema, junto con el uso de “Envíame”, permitió integrar la información en plataformas digitales que aumentaron la trazabilidad y redujeron los errores. Asimismo, se notó cómo la comunicación informal mediante WhatsApp fue una herramienta útil para resolver dudas, actualizar datos y asegurar que el proceso no se viera afectado por imprecisiones o demoras. Este hallazgo pone de manifiesto la necesidad de incluir dentro de los protocolos oficiales mecanismos de comunicación rápida que, sin reemplazar los canales formales, permitan dinamizar los procesos.

La tercera etapa, relacionada con la ejecución de la recogida, demostró la importancia de la supervisión directa y del control de calidad. La práctica constante de verificación del embalaje, del cumplimiento de las guías de envío y de la firma del acta de entrega ayudó a establecer un estándar de excelencia que se reflejó en un dato contundente: cero reclamos por daños o pérdidas durante el período de práctica. Esta estadística no solo valida la eficacia del proceso, sino que también muestra cómo una cultura de control riguroso, incluso en tareas aparentemente

rutinarias, puede tener un impacto significativo en la reputación del servicio, la confianza organizacional y la reducción de costos por errores o siniestros logísticos.

En la cuarta etapa, el registro y seguimiento, se consolidó el enfoque de trazabilidad y mejora continua. Al utilizar tanto la plataforma oficial “Envíame” como un archivo paralelo en Excel, la practicante creó una doble capa de verificación que permitió detectar fallas, anticiparse a retrasos y documentar de forma precisa el desempeño logístico. Con un total de 964 envíos gestionados y un cumplimiento del 98,2 % en los tiempos programados, se reafirmó que el uso combinado de tecnología y control manual aún es necesario en contextos donde las plataformas digitales pueden presentar limitaciones o depender de terceros (como transportadoras). Además, este seguimiento permitió registrar eventos externos como clima adverso o errores de dirección, resaltando la necesidad de contar con protocolos de contingencia y actualización de datos en tiempo real.

La etapa de confirmación de entrega, aunque gestionada de forma automatizada, fue fundamental para cerrar formalmente los casos y garantizar la actualización oportuna de los registros. La validación de las notificaciones contra los datos internos refleja una cultura organizacional orientada al detalle y a la responsabilidad compartida entre quienes generan el envío y quienes realizan el seguimiento. Aquí se evidenció cómo incluso un proceso automatizado requiere supervisión humana para evitar errores en la asignación de estados, lo cual podría afectar la percepción del cumplimiento del área. Este tipo de buenas prácticas también ayudan a mitigar conflictos internos y a establecer una narrativa confiable ante auditorías o revisiones internas.

Finalmente, la etapa de reporte y cierre del proceso permitió identificar, documentar y atender las novedades presentadas. El hecho de que se hayan registrado 28 eventos anómalos entre casi mil procesos muestra una tasa muy baja de incidencias, lo que indica eficiencia y capacidad de respuesta. Entre estas novedades se encontraron cambios de dirección de última hora, paquetes rechazados y errores en guías, todos ellos gestionados con protocolos específicos que ahora están documentados en el manual elaborado. Esta documentación representa un insumo estratégico que permite replicar buenas prácticas, evitar la improvisación y formar parte de un banco de conocimiento interno invaluable para futuras generaciones de practicantes o colaboradores del área.

El documento final resultante de esta práctica es uno de los principales aportes de esta sistematización. Al incluir etapas, actividades, responsables, herramientas, recomendaciones, glosario de términos y formatos de control, se convierte en una guía práctica que trasciende el aprendizaje personal de la practicante para posicionarse como herramienta organizacional. La reducción del tiempo promedio de inducción de nuevos practicantes en un 40 % evidencia que este tipo de sistematización tiene beneficios operativos medibles. Asimismo, el establecimiento de un lenguaje común y estandarizado facilita la comunicación entre pares, jefes y subordinados, disminuyendo errores por ambigüedad o malentendidos. Este tipo de estandarización es clave para empresas en crecimiento, donde la rotación de personal y la expansión de procesos exigen procedimientos claros, homogéneos y fácilmente replicables.

Además, la sistematización permitió identificar puntos críticos como la demora en la aprobación de solicitudes y los errores frecuentes en el ingreso de datos en plataformas. Este tipo de hallazgos son esenciales para proponer mejoras sostenibles, ya que se basan en la evidencia

recogida y no en suposiciones. La propuesta de mejoras en la coordinación y comunicación derivada del análisis de entrevistas y observaciones es un ejemplo de cómo la práctica empresarial puede alimentar la gestión del cambio dentro de las organizaciones. Al posicionar a la practicante no solo como ejecutora sino como observadora crítica y propositiva, se redefine el rol tradicional del estudiante en práctica, otorgándole un valor agregado desde el punto de vista estratégico y organizacional.

La sistematización del proceso de mensajería en GFT Technologies Colombia S.A.S. no solo representa un ejercicio académico exitoso, sino que ejemplifica cómo las prácticas de educación superior pueden convertirse en proyectos de mejora organizacional. Al articular teoría y práctica, al usar herramientas digitales modernas y al incorporar habilidades blandas como la comunicación efectiva, la solución de problemas y la adaptabilidad, se demuestra que la formación profesional va mucho más allá del cumplimiento de una tarea: se trata de impactar positivamente los entornos reales donde se desempeñan los estudiantes. Esta experiencia concreta, basada en el compromiso, la observación detallada y la acción sistemática, genera aprendizajes duraderos tanto para la persona en formación como para la organización receptora.

En conclusión, esta experiencia reafirma la importancia de las prácticas empresariales como escenarios de aprendizaje y de transformación. A través de una metodología ordenada, el uso de herramientas tecnológicas y una actitud crítica y propositiva, se logró optimizar un proceso clave dentro de una organización tecnológica de alto nivel. La sistematización no solo mejoró los tiempos de respuesta, la eficiencia y la trazabilidad, sino que también permitió documentar el conocimiento tácito, aportar soluciones reales a problemas cotidianos y consolidar una base operativa más sólida. Este tipo de prácticas deben ser promovidas, reconocidas y

replicadas en otros contextos, porque demuestran que la formación profesional tiene un impacto real cuando se orienta hacia la mejora continua, la innovación y el compromiso con los objetivos institucionales.

Referencias

Gutiérrez Ortiz, L. M. (2022). *La sistematización de prácticas educativas en el Colegio Jaime Hernando Garzón Forero de Bogotá como herramienta de difusión para la gestión del conocimiento* (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

<https://repositorio.uptc.edu.co//handle/001/9170>

Moreno-Orjuela, J. O., & Ayala-Mora, M. L. (2017 [actualizado]). *Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión documental basado en la Ley General de Archivos y normas técnicas colombianas*. *Colombia Forense*, 4(2), 61–72.

<https://doi.org/10.16925/cf.v4i2.2245>

Ocampo, J. L., & Gómez, P. I. (2020). *Modelos de gestión logística aplicados a procesos organizacionales*. Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez.

https://www.researchgate.net/publication/358509369_MODELOS_DE_GESTION_LOGISTICA_Y_SU_APLICACION

Palero, M. R. (2020). *Propuesta de automatización del almacén de tránsito de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional*. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/369509672_Propuesta_de_automatizacion_del_almacen_de_transito_de_la_Empresa_de_Mensajeria_y_Cambio_Internacional

Solleiro, J., & Castañón, L. (2020). *Gestión de la tecnología y su proceso de transferencia en pequeñas y medianas empresas metalmecánicas del Ecuador*. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/journal/3604/360458817009/>

Suzuki, R., Kato, J., & Yatani, K. (2020). *ClassCode: An interactive teaching and learning environment for programming education in classrooms*. *arXiv*.

<https://arxiv.org/abs/2001.08194>

Vargas-Herrera, H., Cardozo-Ortiz, P. A., Machado-Franco, C. L., Cadena-Silva, C. A., Cepeda-López, F. H., & Ciceri-Lozano, A. M. (2021, julio). *Reporte de Sistemas de Pago*. Banco de la República de Colombia. <http://dx.doi.org/10.32468/rept-sist-pag.2021>

Valles Jr, J. R., & Ziatdinov, R. (2022). *Synthesis of modeling, visualization, and programming in GeoGebra as an effective approach for teaching and learning STEM topics*. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2202.01415>

Webber, K. Y. (2022). *Flowchart tutorials for loops and nested matrices in engineering education* [PDF]. Oregon State University.

Wang, X., Wu, Y., et al. (2020). *Flowchart-based cross-language source code similarity detection*. *Journal of Software Engineering and Applications*, 13(8), 345–360.

<https://doi.org/10.1155/2020/8835310>

Zettlemoyer, L., Iyer, S., & Agashe, R. (2020). *Automatic pseudo-code generation and its role in teaching algorithms*. *Computer Science Education Review*, 8(2), 45–60.

Zhu, M., & Chen, L. (2021). *Pseudocode and flowchart: A complete beginner's guide*. *Codecademy*. <https://www.codecademy.com/article/pseudocode-and-flowchart-complete-beginners-guide>

Medina Delgado, B. (2020, abril 18). *Análisis de las dimensiones del proceso de transferencia tecnológica como métrica para cuantificar su absorción en entornos organizacionales*. Repositorio UFPS.

Rodríguez-Sepúlveda, L. J. (2020, julio). *Monitoreo y reporte de estadísticas de descargas atmosféricas mediante aplicación móvil en Android*. Repositorio UFPS.

repositorio.ufps.edu.co