

**Gestión de Procesos Administrativos y Logísticos en el Servicio Postventa
de Una Multinacional: Caso LG Electronics.**

Daniel Estiven Jaramillo Mejía

Asesores

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

Néstor Raúl Gamboa Ardila

Informe De Prácticas Profesionales

Universidad Santo Tomas

Negocios Internacionales

Medellín

15 noviembre de 2025

Índice

1. AGRADECIMIENTOS.	3
2. INTRODUCCIÓN.	4
3. MISIÓN.	5
4. VISIÓN.	5
5. VALORES.	6
1. CREACIÓN DE VALOR PARA LOS CLIENTES.....	6
6. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	7
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	7
8. UNIDAD DE DESARROLLO DE PRÁCTICA.	8
9. ANÁLISIS DOFA.	9
FORTALEZAS	9
DEBILIDADES.....	9
OPORTUNIDADES.....	10
AMENAZAS.....	10
9. CRUCE DE VARIABLES.	11
ESTRATEGIAS FO.	11
ESTRATEGIAS FA.....	12
ESTRATEGIAS DO.....	13
ESTRATEGIAS DA.	13
10. PLANTEAMIENTO CENTRAL.	14
11. IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCE.	15
12. OBJETIVO GENERAL.	15

13. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	15
14. PLAN DE MEJORA.....	16
15. CONCLUSIONES.....	17
16. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES.....	18
17. REFERENCIA WEBGRÁFICA.....	19

1. Agradecimientos.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Santo Tomás, institución que fue mi hogar académico durante estos últimos años y en la cual tuve la oportunidad de formarme como un profesional íntegro, acorde con los valores que promueve. Su enfoque humanista, así como su compromiso con la calidad y la excelencia, han contribuido significativamente a forjar en mí principios sólidos, sentido de responsabilidad y las competencias necesarias para enfrentar los retos del mundo laboral.

Extiendo igualmente mi reconocimiento a los docentes y directivos de la institución, cuyo acompañamiento y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo de este proceso académico.

Finalmente, agradezco a la empresa LG Electronics (GI Group) por brindarme la oportunidad de aplicar mis conocimientos en un entorno profesional real. La experiencia adquirida, el acompañamiento de destacados profesionales y las

herramientas proporcionadas me permitieron integrarme a un equipo de alto nivel y realizar aportes significativos desde mi rol.

2. Introducción.

El presente trabajo tiene como finalidad exponer de manera detallada el proceso desarrollado durante mis prácticas profesionales en la empresa LG Electronics (Gi Group), una compañía multinacional reconocida como líder mundial en el sector de los electrodomésticos y la tecnología.

LG Electronics cuenta con su sede principal en Corea del Sur y mantiene presencia en más de 80 países, contribuyendo de manera significativa a la economía global y al crecimiento económico de nuestro país.

La experiencia adquirida en esta organización me permitió acercarme a un mercado del cual no poseía amplio conocimiento. Pude observar de manera directa el funcionamiento de una multinacional desde el área en la que fui asignado, así como la adaptación de procesos provenientes de otros contextos al entorno nacional, manteniendo siempre la coherencia con los valores y la filosofía corporativa.

Durante mi periodo de prácticas tuve la oportunidad de contribuir en diversas áreas, entre ellas la programación de rutas, la programación de reparaciones, la atención al cliente y otros procesos logísticos, tales como la gestión de pedidos y el envío de repuestos tanto a nivel nacional como internacional.

En este documento presento un análisis de mi experiencia en cada una de estas áreas, destacando los aprendizajes obtenidos, la comprensión de los procesos internos de la compañía y el desarrollo de competencias necesarias para adaptarme a un entorno profesional completamente nuevo para mí.

3. Misión.

Innovar para una vida mejor, buscando hacer una diferencia significativa en la vida de las personas a través de productos y servicios innovadores que enriquezcan su vida y la hagan más comfortable.

4. Visión.

La filosofía de LG gira en torno a las personas, a la sinceridad y mantenerse simple. Es comprender a nuestros clientes y ofrecer soluciones óptimas y nuevas experiencias a través de la constante innovación para una vida mejor. Nos estamos acercando a consumidores más exigentes y sensibles. Personas que continúan explorando nuevas actividades y enfrentan nuevos desafíos en la búsqueda de más experiencias, que les brinden una vida mejor. Hemos desarrollado nuestra imagen de marca de forma gradual y consistente, siempre para comunicar que: "Life's Good" (La vida es buena en español). Somos contemporáneos pero auténticos, siempre evolucionando nuestras filosofías fundamentales a los escenarios modernos.

5. Valores.

1. Creación de valor para los clientes

La empresa orienta su gestión a generar beneficios reales y significativos para sus consumidores.

2. Gestión basada en el respeto

El respeto hacia las personas, la organización y su entorno es un pilar fundamental de su filosofía administrativa.

3. Apertura y responsabilidad

LG promueve una administración abierta, transparente y responsable en todas sus acciones y decisiones.

4. Cooperación

Fomenta el trabajo colaborativo y la cooperación como medios para alcanzar beneficios colectivos y sostenibles.

5. Confianza mutua

La empresa se basa en relaciones construidas sobre la confianza entre empleados, socios y clientes.

6. Respeto por la economía de libre mercado

LG mantiene un firme compromiso con los principios de la libre competencia y el funcionamiento ético del mercado.

7. Honestidad

Todos los empleados se comprometen a actuar con integridad y honradez, en concordancia con el Código Ético corporativo.

8. Juicio ético

La toma de decisiones debe estar guiada por un criterio ético sólido, alineado con los valores y normas de la organización.

6. Ubicación geográfica.

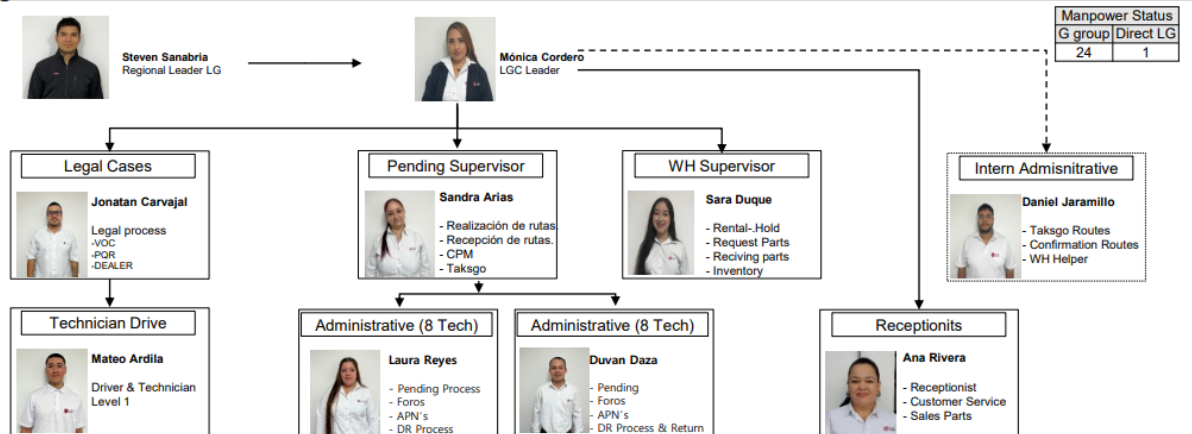
LG Electronics dispone de diversos puntos de servicio tanto a nivel nacional como internacional. Tal como se mencionó previamente, su sede principal está ubicada en la República de Corea, específicamente en la ciudad de Seúl.

En relación con la ciudad de Medellín, lugar donde desarrollé mis prácticas profesionales, las oficinas de la compañía se encuentran localizadas en la siguiente dirección:

Dirección: Calle 33 N.º 76-92, Medellín, Antioquia, Colombia.

7. Estructura organizacional.

Organization Chart



Cada área opera de forma especializada, manteniendo una subordinación clara hacia los niveles de supervisión y, a su vez, hacia los líderes regionales y corporativos.

8. Unidad de desarrollo de práctica.

El área en la cual desarrollé mis prácticas se denomina Centro de Servicios y es gestionada por un líder regional. Esta dependencia se encarga del servicio posventa, incluyendo la instalación inicial de los productos, los procesos de garantía y los servicios de mantenimiento y reparación.

Se trata de un área de gran relevancia, en la que pude conocer una parte del ámbito comercial que a menudo pasa desapercibida, pero que resulta fundamental para el funcionamiento de la organización: el servicio y acompañamiento brindado al cliente después de la compra.

En este espacio se construye una relación más cercana con los usuarios, quienes pueden percibir el compromiso de la empresa no solo con ofrecer un producto,

sino también con proporcionar un acompañamiento integral que haga de su experiencia algo más satisfactorio. De esta manera, se contribuye a fortalecer la fidelidad del cliente hacia la marca.

9. Análisis DOFA.

Este análisis se realizó con base en las variables identificadas durante mi estadía en la compañía. A partir de ellas fue posible evaluar el estado actual de la organización, considerando su estructura, sus procesos y los diversos factores, tanto internos como externos, que pueden influir en su funcionamiento.

Fortalezas

1. Cuenta con una planta muy completa que goza de herramientas suficientes para el desarrollo de las actividades.
2. La empresa cuenta con personal altamente capacitado y profesional en todas sus áreas operativas y administrativas
3. La compañía cuenta con procesos automatizados y soportados por tecnologías de inteligencia artificial, lo que contribuye a la eficiencia operativa.
4. Sus productos son de muy alta calidad y por esos son líderes mundiales en el mercado de electrodomésticos y tecnología.

Debilidades.

1. La alta dependencia de procesos automatizados puede generar pérdida de control sobre algunos procedimientos, lo que dificulta el seguimiento adecuado.

2. Los tiempos de reparación se ven afectados por la demora en la llegada de partes a la ciudad ya que los stocks son muy limitados.

3. Su personal administrativo es muy reducido, aunque son grandes profesionales y dan lo mejor a veces la empresa queda corta para dar respuesta o atención al cliente por lo limitado de su personal.

4. Sobre carga laboral para el equipo administrativo debido a que los procesos son muchos y no tienen una buena distribución de estos.

Oportunidades.

1. Ampliar el equipo administrativo para reducir la carga laboral y mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos.

2. Optimizar los tiempos de entrega de repuestos y fortalecer la capacidad de almacenamiento, con el fin de contar con un inventario más amplio y disponible.

3. Integrar soluciones de inteligencia artificial en los procesos técnicos para ofrecer respuestas más seguras, confiables y rápidas a los clientes.

4. Mejorar la experiencia del cliente en cada etapa del proceso de solicitud de servicios, garantizando acompañamiento oportuno, información clara y una atención más efectiva.

Amenazas.

1. Demora de los proveedores externos en el envío de repuestos.

2. Posibles cambios en políticas de importación o regulaciones gubernamentales.

3. Riesgo de pérdida de clientes por malas experiencias acumuladas, especialmente si continúan los retrasos en reparaciones o la limitada capacidad del personal administrativo para atender la demanda.

4. Aumento de marcas competidoras que ofrecen productos a menor costo.

9. Cruce de variables.

Estrategias FO.

F1-O2

Dado que la empresa cuenta con una planta altamente equipada y herramientas suficientes, se puede fortalecer la gestión de inventarios y ampliar la capacidad de almacenamiento, lo que permitiría reducir los tiempos de espera de repuestos y mejorar significativamente los tiempos de respuesta en las reparaciones.

F3-O1

El uso de procesos automatizados, combinado con la ampliación del personal administrativo, permitiría crear un modelo de gestión más robusto que optimice tiempos, reduzca reprocesos y aumente la eficiencia operativa en todos los niveles del servicio postventa.

F3-O3

Los procesos actualmente automatizados y soportados por inteligencia artificial pueden complementarse con nuevas soluciones tecnológicas orientadas a la respuesta técnica directa, lo que permitiría brindar diagnósticos más rápidos y confiables, elevando la satisfacción del cliente.

F1-O3

La infraestructura técnica disponible, unida a la integración de nuevas soluciones de inteligencia artificial, permite desarrollar proyectos de innovación orientados a diagnósticos automáticos, procesos preventivos y optimización del servicio, elevando la competitividad del centro de servicios.

Estrategias FA.

F2-A2

Aprovechar la experiencia del personal altamente capacitado para diseñar procesos ágiles de adaptación frente a posibles cambios en políticas de importación o regulaciones gubernamentales.

F3-A1

Implementar diagnósticos remotos que permitan identificar fallas sin necesidad inmediata de repuestos, mitigando las consecuencias de demoras en importaciones.

F1-A3

Aprovechar las instalaciones y herramientas técnicas del centro de servicios para fortalecer controles de calidad, reduciendo riesgos de insatisfacción del cliente y pérdidas frente a la competencia.

F4-A3

Utilizar la fortaleza del prestigio global de LG y la alta calidad de sus productos para contrarrestar el riesgo de pérdida de clientes debido a malas experiencias, reforzando campañas de atención personalizada y servicio posventa.

Estrategias DO.

D3-O1

Aprovechar la oportunidad de expansión del personal administrativo para reducir la limitada capacidad actual y mejorar la atención al cliente y la eficiencia operativa.

D2-O2

Utilizar los programas de optimización de almacenamiento para fortalecer la disponibilidad de repuestos y disminuir los retrasos generados por stocks limitados.

D4-O3

Aprovechar la posibilidad de integrar nuevas soluciones basadas en IA para redistribuir adecuadamente los procesos y reducir la sobrecarga en el equipo administrativo.

D3-O4

Mejorar la calidad de la atención desarrollando un mecanismo de seguimiento continuo que permita identificar fallas y fortalecer el acompañamiento del cliente en todas las etapas del servicio.

Estrategias DA.

D2-A1

Diseñar un plan de contingencia ante los retrasos de proveedores, mediante la creación de niveles mínimos de inventario y acuerdos alternos de suministro que reduzcan el impacto en los tiempos de reparación.

D2-A3

Implementar canales de información en tiempo real sobre el estado de reparaciones y repuestos, disminuyendo el impacto negativo de las demoras externas y evitando insatisfacción acumulada.

D4-A4

Automatizar tareas administrativas repetitivas, mejorando la eficiencia interna y reduciendo el riesgo de que la competencia capte clientes por ofrecer tiempos de respuesta más cortos.

D3-A3

Reestructurar los procesos internos para garantizar respuesta oportuna, evitando que la limitada capacidad administrativa contribuya a experiencias negativas que incrementen el riesgo de deserción de clientes.

10. Planteamiento central.

Después de elaborar una evaluación de los procesos administrativos, operativos, técnicos y logísticos que conforman el servicio postventa de la compañía, fundamento este trabajo en la observación directa de las actividades que realice como practicante, la interacción con los diferentes equipos de trabajo y la participación en los procesos que componen esta área.

Con esta experiencia busco establecer el nivel de eficiencia, oportunidades de mejora y comprender la importancia del servicio postventa dentro de una multinacional como lo es LG Electronics. Esto me permite exponer las dinámicas internas del centro

de servicio y evaluar su estructura y desempeño para presentar una visión de los aprendizajes adquiridos y los aportes que pude realizar durante el tiempo de mis prácticas profesionales.

11. Importancia, limitaciones y alcance.

Este proceso me brinda una comprensión de los procesos administrativos, técnicos y logísticos, fortaleciendo mis habilidades profesionales y permitiéndome conocer el funcionamiento de una empresa multinacional.

Entre las limitaciones logre evidenciar la dependencia de repuestos y la carga operativa elevada al personal administrativo que limitan el buen desarrollo de sus funciones.

Estas prácticas me generaron una amplia participación en las diferentes actividades que se desarrollan dentro del área que me proporcionaron una visión amplia del servicio postventa de la compañía sin influir en decisiones estratégicas ni análisis financieros.

12. Objetivo general.

Analizar y fortalecer los procesos administrativos, técnicos y logísticos del Centro de Servicios LG mediante la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos, con el fin de aportar a la mejora continua, optimizando los procesos y apoyar la eficiencia operativa de la organización.

13. Objetivos específicos.

Evaluar la compañía mediante la aplicación de una matriz DOFA, con el fin de obtener una visión integral del estado actual de la empresa.

Proponer estrategias que contribuyan a la optimización de los procesos administrativos, técnicos y de servicio al cliente.

Identificar y analizar la estructura organizacional, los procesos internos y los factores que influyen en el funcionamiento operativo y administrativo de la compañía.

Dar recomendaciones que permiten la mejoría de la experiencia del cliente en cada proceso del servicio prestado.

14. Plan de mejora.

Durante mi estadía en la compañía pude evidenciar algunos procesos o situaciones en la cuales creo se puede hacer una mejoría pensando en el buen funcionamiento y el desarrollo de las actividades del área.

Ampliar el equipo administrativo para distribuir mejor las cargas laborales y así tener un equipo sano sin estrés y con buenos resultados.

Se recomienda redistribuir las tareas basándose en prioridades y competencias para un mejor desarrollo de los procesos que son llevados a cabo por cada uno de los profesionales.

Fortalecer el sistema de inventarios para aumentar la disponibilidad de repuestos reduciendo las demoras y molestias en los clientes por no dar un servicio rápido y eficiente.

Negociar con empresas de envíos para mejorar los tiempos de entregas, asegurando una ruta semanal que sea exclusiva para la compañía donde se asegure un mínimo de partes entregadas en los días asignados.

Implementar un sistema de seguimiento en tiempo real para que el cliente este enterado del proceso de su producto y pueda también validar en tiempo real con el técnico todo lo necesario para la reparación de su producto.

15. Conclusiones.

Durante mi proceso en la compañía pude evidenciar que el Centro de Servicios LG Electronics Medellín cuenta con herramientas adecuadas, personal capacitado y procesos altamente avanzados, lo que le permite ofrecer un servicio eficiente y alineado con los estándares de la marca. Sin embargo, también observé limitaciones importantes, como la demora en las respuestas al cliente, los retrasos en la llegada de repuestos a la ciudad y la alta carga laboral del equipo administrativo, aspectos que afectan tanto el desempeño como la convivencia interna.

El plan de mejora que propongo busca optimizar los procesos mediante la ampliación del personal administrativo, el fortalecimiento de la logística relacionada con el stock y la entrega de repuestos, y la integración de herramientas tecnológicas que contribuyan a una experiencia más ágil y satisfactoria para el cliente.

Este proceso me permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad y aportar en la optimización de varios procedimientos como inventarios, asignación de rutas, y control en la recepción y envío de repuestos. Aunque este trabajo tiene un carácter profesional, considero que mi aporte más significativo fue reforzar el

componente humano dentro del equipo. Recordar que detrás de cada tarea hay una persona permitió mejorar el ambiente laboral y fortalecer la cohesión del grupo. En última instancia, este equilibrio entre el profesionalismo y la humanidad es lo que convierte a un conjunto de trabajadores en un verdadero equipo y, a su vez, en la mejor representación de la compañía frente a sus clientes.

16. Programación de actividades.

Apoyo administrativo, seguimiento de casos de garantía, reparaciones, instalaciones y cambios de productos.

Programación de rutas, seguimiento a técnico por medio de Taksgo, atención al cliente.

Creación y control de inventarios, recepción y envíos de partes y repuestos a nivel nacional e internacional.

Etapas 1.

Reconocimiento de planta y personal de la compañía, inducción de los procesos realizados por cada una de las áreas. En esta etapa me familiarizo con el personal e identifiqué la mayoría de procesos que se realizan en el área para tener una base en el inicio de mis labores.

Etapas 2.

Durante esta etapa de mis funciones, desempeñé labores de apoyo administrativo, atención al cliente y seguimiento de casos de garantía, acompañando a los usuarios para brindarles soluciones rápidas y eficientes. Asimismo, apoyé la

programación de rutas, buscando estrategias que permitieran optimizar los tiempos entre la respuesta inicial al cliente y la reparación final del producto, con el propósito de ofrecer una experiencia de servicio más ágil y satisfactoria.

En esta etapa pude observar que, aunque algunos procesos estaban automatizados, persistían dificultades relacionadas con la comunicación oportuna al cliente y con los tiempos de reparación. Esta experiencia me permitió comprender con mayor profundidad la importancia del servicio postventa en la construcción de una marca sólida, confiable y cercana al consumidor.

Etapas 3.

En la etapa final de mis prácticas brindé apoyo al área logística de la compañía. En este cargo participé en la recepción y envío de repuestos a nivel nacional e internacional, realizando labores de coordinación, seguimiento y verificación de la entrega final. También contribuí a la creación y control de inventarios mediante las plataformas internas de la empresa y apoyé el manejo de repuestos destinados a reparaciones tanto para clientes como para el área de ventas, desde su recepción hasta su correcta administración dentro del centro de servicios.

17. Referencia webgráfica.

LG Colombia | *acerca de lg | nuestra marca*

<https://www.lg.com/co/acerca-de-lg/nuestra-marca/>

