

PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS
LOGÍSTICOS EN GEODIS COLOMBIA LTDA.



LAURA NATALIA ACUÑA CELIS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA
PARA GEODIS COLOMBIA LTDA.

LAURA NATALIA ACUÑA CELIS

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Mg. Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Seccional Villavicencio

Fray Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O. P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano Facultad Negocios Internacionales

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de grado principalmente a Dios, quién ha sido mi fuerza y mi fortaleza en el trayecto de mi vida académica.

A mis padres Heidy y Alexander quienes han sido mi motor principal para poder alcanzar este sueño que pronto se volverá una meta alcanzada. Agradezco profundamente a mis docentes y directivos quienes fueron guías y mentores en este proceso de aprendizaje y de formación.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres quienes me educaron de la mejor manera posible, me dieron la oportunidad de crecer profesionalmente, gracias a ellos soy la persona que se encuentra culminando una etapa profesional, a la que le enseñaron que la vida es de riesgos y de saber relacionar lo espontáneo con lo intelectual.

A mis docentes que creyeron en mí y que estuvieron ahí para guiarme en este camino, ustedes no solo compartieron sus conocimientos y experiencia, sino que también me brindaron un invaluable apoyo emocional y aliento en los momentos de dificultad. Sus consejos y retroalimentación fueron fundamentales para mi crecimiento y aprendizaje. Este logro no habría sido posible sin su inestimable guía y dedicación.

Contenido

Glosario.....	11
Resumen.....	13
Abstract.....	14
Introducción	15
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos.....	16
Perfil de la empresa	17
Razón social	17
Historia de Geodis Colombia Ltda.....	17
Líneas de negocio y alcance operativo.....	17
Ubicación Oficinas administrativas.....	18
Misión.....	19
Visión	20
Valores corporativos	20
Certificaciones.....	21
Responsabilidad social	21
Estructura organizacional	21
Cargos y funciones	23
Cargo	23
Responsabilidades generales	23
Funciones	23
Plan de trabajo	25
Incorporación de nuevos clientes	25
Adquisición de conocimientos en áreas operativas.....	25
Manejo de herramientas tecnológicas y sistemas.....	25
Diagnóstico de la empresa	27
Análisis DOFA	27
Análisis PESTEL.....	33

Plan de mejora.....	36
Conclusiones	37
Referencias.....	38
Anexos	39

Lista de figuras

Figura 1. <i>Logo de Geodis Colombia Ltda.</i>	18
Figura 2. <i>Ubicación geográfica Geodis Colombia Ltda.</i>	18
Figura 3. <i>Edificio World Business Port.</i>	19
Figura 4. <i>Organigrama de la Empresa Geodis Colombia Ltda.</i>	22

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Certificaciones recibidas por Geodis Colombia Ltda.</i>	21
Tabla 2. <i>Matriz DOFA – Geodis Colombia Ltda.</i>	27
Tabla 3. <i>Análisis cruzado DOFA – Geodis Colombia Ltda.</i>	30
Tabla 4. <i>Matriz PESTEL – Geodis Colombia Ltda.</i>	33

Lista de anexos

Anexo 1. <i>Plan de mejora para Geodis Colombia Ltda.</i>	39
--	----

Glosario

- **Shipment:** Término conocido en el campo logístico como envío o número de envío para visualizar el seguimiento de un embarque (Mokhtar, 2021; XPO Logistics, 2023).
- **Key Performance Indicator (KPI):** Herramienta clave para medir la eficiencia y productividad de la compañía en diferentes áreas (Anzola, 2019).
- **Full Container Load(FCL):** Término que hace referencia a la modalidad carga completa de un contenedor que tiene un solo propietario (Ennilogistics, 2023).
- **Less Than Full Container Load (LCL):** Término que hace referencia a la modalidad de carga compartida en un contenedor donde existen varios expendidores (Ennilogistics, 2023).
- **Bill of Lading (BL):** Documento de transporte marítimo internacional, el cual ampara que la mercancía fue recibida y embarcada a su destino (Flexport, 2023a).
- **Procedimiento Operativo Estándar(SOP):** Es un documento o guía detallada donde se describe el paso a paso de una operación o tarea específica (Shipa Freight, 2023).
- **Shipper:** Llamado expedidor o cargador, es la figura que realiza el envío de la mercancía. La mayoría de las veces es la empresa que realiza la venta, es decir, el *shipper* casi siempre es el exportador, aunque en algunos casos también puede ser el importador de la mercancía (Shipa Freight, 2023).
- **Consignee:** Es el dueño de la mercancía en destino, es decir, la persona que tiene permiso para retirar las mercancías una vez que lleguen a su destino y aparece listada en el Bill of Lading como tal. Suele ser el importador o empresa que ha comprado las mercancías (Shipa Freight, 2023).
- **Notify:** Es la persona a la que se le notifica que la mercancía ha llegado a destino cuando ésta llega a puerto. En ocasiones, si el propietario de la mercancía no aparece listado como *shipper* o como *consignee*, puede aparecer listado como *notify*. Esto puede suceder, por ejemplo, cuando la carga ha sido consignada a un agente de aduanas en destino (Shipa Freight, 2023).
- **Transportista:** En este caso el papel de transportista lo realiza la naviera o el armador que se encarga de realizar el porte de la mercancía. Asimismo, las empresas transportadoras son las encargadas de emitir el documento, –ya sean armadores, consignatarios o navieras– o por el capitán del barco en el que van a trasladarse los productos (Flexport, 2023b).
- **Freight Forwarder (Agente de Carga):** Un agente de carga es una empresa o individuo que

organiza el transporte de bienes desde el punto de origen hasta el destino, gestionando la documentación aduanera, seguros y otros aspectos logísticos del envío (Pérez, 2020).

- **Lead Time (Tiempo de Entrega):** El tiempo de entrega es el período que transcurre desde que se realiza un pedido hasta que se entrega al cliente final. Es un factor clave en la eficiencia de la cadena de suministro (Gómez & Ruiz, 2021).
- **Supply Chain (Cadena de Suministro):** La cadena de suministro es el sistema interconectado de empresas que colaboran para producir y entregar bienes o servicios al consumidor final, desde los proveedores de materias primas hasta los distribuidores (Ballou, 2019).
- **Customs Broker (Agente Aduanero):** El agente aduanero es un profesional que actúa como intermediario entre el exportador o importador y las autoridades aduaneras, garantizando que se cumplan todas las normativas y regulaciones para el despacho de mercancías (World Customs Organization, 2022).
- **Incoterms (Términos Internacionales de Comercio):** Los *incoterms* son un conjunto de reglas reconocidas internacionalmente que definen las responsabilidades de vendedores y compradores en las transacciones comerciales internacionales, especificando quién se hace cargo de los costos y riesgos en cada etapa del transporte (ICC, 2020).

Resumen

Este trabajo de grado se basa en la experiencia obtenida durante las prácticas empresariales en Geodis Colombia Ltda., una empresa destacada por su liderazgo en soluciones logísticas a nivel nacional e internacional. Como parte del grupo Geodis, la compañía se especializa en servicios integrales de cadena de suministro, abarcando transporte, gestión logística y contratos de logística. Durante el período de prácticas, las dos áreas clave de participación fueron: implementaciones y programas de e-Solutions. En el área de implementaciones, se contribuyó a la integración de soluciones logísticas y la optimización de procesos. En cuanto a los programas de e-Solutions, se desarrolló un plan de mejora enfocado en herramientas tecnológicas que potencian la gestión logística, optimizando operaciones en tiempo real y fortaleciendo la competitividad en el comercio global. Este trabajo resalta el compromiso de Geodis Colombia Ltda. con la innovación, la excelencia operativa y su posición como referente en logística internacional.

Palabras clave: prácticas empresariales, logística internacional, e-Solutions.

Abstract

This thesis is based on the experience gained during an internship at Geodis Colombia Ltda., a company recognized for its leadership in logistics solutions at both national and international levels. As part of the Geodis group, the company specializes in comprehensive supply chain services, including transportation, logistics management, and logistics contracts. The internship focused on two key areas: implementations and e-Solutions programs. In the implementations area, efforts contributed to the integration of logistical solutions and process optimization. For e-Solutions, a detailed improvement plan was developed, aiming to enhance technological tools that optimize real-time operations and strengthen competitiveness in global trade. This work highlights Geodis Colombia Ltda.'s commitment to innovation, operational excellence, and its position as a key player in international logistics.

Keywords: Business Internship; International Logistics; E-Solutions.

Introducción

La globalización y el comercio internacional han experimentado una evolución significativa en la optimización de las operaciones logísticas. En este contexto, la gestión de procedimientos operativos y el alcance logístico, incluyendo la trazabilidad de las cargas y la eficiencia derivada de la digitalización, permiten la optimización de las operaciones a nivel global. Frente a estos desafíos y retos constantes, se ha desarrollado el presente trabajo de grado a partir de la experiencia adquirida durante el período de prácticas en Geodis Colombia Ltda., una multinacional reconocida por sus servicios logísticos integrales y su compromiso con el comercio internacional y el desarrollo económico.

Las actividades desarrolladas en las prácticas empresariales fueron los procesos de implementación de e-Solutions para nuevos clientes y el desarrollo de un plan de mejora enfocado en reforzar las estrategias de promoción de la plataforma IRIS 3.0. mediante el análisis de preferencias innovadoras.

El objetivo principal es mejorar la interacción del cliente con el sistema IRIS 3.0, destacando las variables significativas del programa para captar la atención del usuario y proporcionar una capacitación efectiva. Se analizarán nuevos ítems de interés que puedan surgir en la plataforma, se diseñarán estrategias de contenido para el dashboard del sistema. El trabajo también examinará cada una de las estrategias de implementación, los resultados obtenidos y las reflexiones de aprendizaje durante la experiencia en Geodis Colombia Ltda., investigando a fondo las herramientas digitales y las oportunidades que pueden aplicarse a la gestión de operaciones logísticas.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar y ejecutar un plan de mejora en la promoción de la plataforma IRIS 3.0 en un periodo de seis meses, con el fin de incrementar su visibilidad en el mercado en un 20%, mediante la implementación de soluciones electrónicas y estrategias de marketing digital, logrando así optimizar la eficiencia operativa y fortalecer la posición competitiva de Geodis Colombia Ltda. en el sector de operaciones logísticas internacionales.

Objetivos específicos

- *Incrementar la visibilidad en canales digitales.* Aumentar la visibilidad de la plataforma iris 3.0 en un 20% en los principales canales digitales (redes sociales, blogs, sitios web de la industria) dentro de los próximos tres meses.
- *Ampliar el alcance de la plataforma.* Expandir el alcance de la plataforma a al menos 50 nuevos clientes potenciales en el mercado objetivo durante los seis meses.
- *Mejorar la adopción y capacitación de usuarios.* Incrementar la tasa de adopción de la plataforma iris 3.0 en un 15% y proporcionar capacitación a al menos 100 nuevos usuarios en los próximos seis meses.
- *Optimizar estrategias de marketing digital.* Mejorar la efectividad de las estrategias de marketing digital en un 25% mediante la implementación de técnicas avanzadas y el análisis de datos en los próximos seis meses.
- *Fortalecer la posición competitiva en el sector.* Mejorar la percepción de la plataforma iris 3.0 en el mercado en un 20% según encuestas de satisfacción del cliente y análisis de competencia en los próximos seis meses.

Perfil de la empresa

Razón social

Geodis Colombia Ltda.

Historia de Geodis Colombia Ltda

El crecimiento internacional que ha tenido Geodis empieza desde el año 1904, Emile Calberson fundó una empresa de transporte ferroviario en Le Havre, que enviaba mercancías a Rouen y París. En aquella época, su negocio consistía en transportar equipajes y paquetes en trenes de pasajeros y luego entregarlos desde la estación de tren al cliente final.

En 1920, la empresa centró su atención en el transporte por carretera y cambió su nombre a Société des Transports Routiers Calberson (Compañía de Transporte por Carretera Calberson). Continuó expandiéndose por toda Francia, convirtiéndose en la principal empresa francesa de transporte urgente.

En 1961, SCETA, filial de SNCF (la compañía pública de ferrocarriles de Francia), se hizo cargo de la empresa. (Geodis, s.f.).

Líneas de negocio y alcance operativo

Geodis es el socio preferido para el crecimiento de clientes en todo el mundo, debido a su amplia experiencia en todos los aspectos de la logística de la cadena de suministro. La empresa ofrece soluciones para todas las necesidades de la cadena de suministro a través de cuatro líneas estratégicas de negocio: transporte internacional de mercancías, logística de contratos global, distribución y transporte exprés, y transporte por carretera.

Geodis cubre estas cuatro líneas de negocio dentro de la cadena de suministro con un conjunto de servicios integrales que se adaptan a diversos mercados. Estas líneas incluyen el transporte internacional de mercancías, la logística de contratos, la distribución y el transporte urgente, así como una red europea de carreteras (Geodis, s.f.).

A continuación, se presentará la imagen de Geodis, la cual ilustra la identidad y el alcance global de la empresa. Esta imagen proporciona una visión integral de las operaciones y servicios que Geodis ofrece en el ámbito de la logística y la cadena de suministro. A través de su amplia experiencia y su red de servicios, Geodis se ha posicionado como un socio estratégico clave para empresas en todo el mundo.

Figura 1.

Logo de Geodis Colombia Ltda.

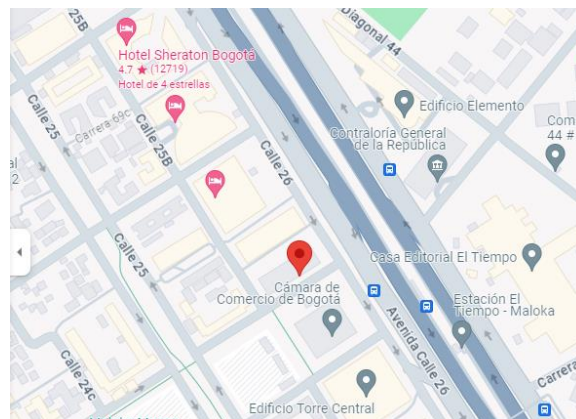


Ubicación Oficinas administrativas

Cra 69 # 25B-44 Piso 3 Oficina 301B, Bogotá

Figura 2.

Ubicación geográfica Geodis Colombia Ltda.

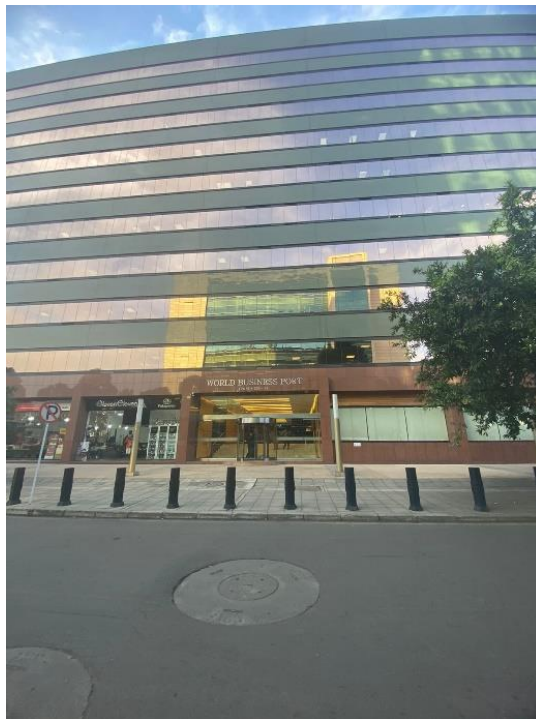


Nota: Ubicación del edificio World Business Port donde se encuentra la oficina de Geodis Colombia Ltda. Tomado de Google Maps.

El Edificio World Business Port es una infraestructura clave ubicada en la calle 69 que alberga la oficina de Geodis Colombia Ltda. Este edificio destaca por su ubicación estratégica en una zona administrativa de alta relevancia para el sector empresarial. El World Business Port no solo proporciona un entorno moderno y funcional para las operaciones de Geodis, sino que también facilita una conectividad eficiente y accesible para atender las necesidades logísticas y comerciales de sus clientes.

Figura 3.

Edificio World Business Port.



Nota: Imagen tomada de Google.

Misión

La misión de Geodis es ayudar a sus clientes a alcanzar el éxito al superar sus limitaciones logísticas. Esta declaración de misión no solo proporciona una guía probada a lo largo del tiempo, sino que también refleja el propósito fundamental de la empresa. Como se destaca en la declaración de Geodis Colombia (2021): “Esto nos proporciona una hoja de ruta probada a lo largo del tiempo, y es la razón por la que existimos como empresa”. Este compromiso con la excelencia en la gestión

logística es la base sobre la cual Geodis construye sus soluciones innovadoras y efectivas para enfrentar los desafíos de la cadena de suministro global.

Visión

La visión de Geodis es convertirse en el socio de crecimiento preferido de sus clientes. Este objetivo fundamental guía el trabajo diario de sus 41,837 empleados y define la forma en que la empresa interactúa con sus clientes. Tal como se expresa en la declaración de Geodis Colombia (2021), "Esta es la máxima que guía el trabajo diario de nuestros 41.837 empleados y define la manera de interactuar con los clientes a fin de embarcarse juntos en un viaje de crecimiento sostenible". La visión de Geodis se centra en fomentar un crecimiento conjunto y sostenible, consolidando su papel como un aliado estratégico en la evolución y éxito de sus clientes.

Valores corporativos

En Geodis Colombia Ltda, los principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de sus empleados son el pilar de su éxito y su reputación. Estos principios reflejan el compromiso de la empresa con la excelencia y la integridad en cada aspecto de su operación. A continuación, se presentan los valores clave que definen la cultura de Geodis y su enfoque hacia los clientes y colaboradores:

Compromiso: Geodis se dedica a proporcionar soluciones y servicios de primera clase a sus clientes. La empresa valora a todos los grupos de interés y siempre se esfuerza por actuar de manera correcta y responsable para satisfacer sus necesidades.

Innovación: La empresa se mantiene a la vanguardia en la creación de valor e innovación. Geodis enfrenta el reto continuo de maximizar el rendimiento y la mejora para sus clientes, impulsando el progreso a través de nuevas ideas y enfoques.

Confianza: La confianza es un componente integral de la cultura de Geodis. La empresa se compromete a hacer las cosas bien, con coherencia y con la intención correcta, incluso en circunstancias adversas. Este enfoque fomenta una lealtad orgánica a la marca y un reconocimiento positivo en la industria.

Pasión: En Geodis, se valora la energía y el potencial de su equipo de empleados y socios.

La pasión y la determinación de su equipo se traducen en un impacto real y positivo en el mundo, impulsando el éxito de la empresa y sus clientes.

Solidaridad: Geodis se considera una empresa, un equipo y una familia. La solidaridad se extiende tanto a las partes interesadas internas como a los clientes y socios. La empresa promueve una cultura de confianza mutua y colaboración para alcanzar los objetivos comunes.

Estos principios no solo guían las acciones diarias de Geodis, sino que también fortalecen la relación con clientes y socios, asegurando que cada interacción y decisión esté alineada con los valores fundamentales de la empresa.

Certificaciones

Geodis Colombia Ltda., como actor destacado en el sector de transporte internacional, ha consolidado su compromiso con las buenas prácticas y ha obtenido reconocimientos por su compromiso y gestión operacional:

Tabla 1.

Certificaciones recibidas por Geodis Colombia Ltda.

Américas	Europa	Francia	Asia Pacífico
ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001
ISO 14001	ISO 14001	ISO 14001	ISO 14001

Responsabilidad social

Geodis se destaca por las siete Reglas de Oro que constituyen la base de sus operaciones, de las cuales tres se centran en la responsabilidad social: “Ser un buen ciudadano”, “Garantizar la seguridad de nuestro personal en todo momento y lugar” y “Contratar, desarrollar y retener a personas de calidad” (Geodis, s.f.).

Estructura organizacional

El organigrama de Geodis Colombia Ltda. proporciona una representación visual de la

estructura organizativa de la empresa. Este diagrama ilustra cómo se distribuyen las responsabilidades y jerarquías dentro de la organización, mostrando las principales áreas funcionales y los niveles de autoridad. A través de este organigrama, se puede entender mejor cómo Geodis coordina sus operaciones y gestiona sus recursos para ofrecer servicios logísticos integrales.

Figura 4.

Organigrama de la Empresa Geodis Colombia Ltda.



Cargos y funciones

Cargo

Practicante de Implementaciones

Responsabilidades generales

La responsabilidad del practicante de implementaciones incluye el seguimiento riguroso de las tareas asignadas por el especialista de implementaciones a las diferentes áreas involucradas en el proceso de implementación. El objetivo principal es asegurar una ejecución operacional impecable de las soluciones logísticas propuestas a los nuevos clientes, tal como se detalla en la Propuesta de Valor y se documenta en el SOP (Standard Operating Procedure).

La gestión del practicante se enfoca en brindar soporte a los especialistas de implementaciones para mejorar la experiencia del cliente durante la adquisición de los servicios de Geodis Colombia Ltda. Este papel es fundamental para fortalecer el vínculo comercial con los clientes y contribuir significativamente a la fidelización de los clientes actuales de la organización.

Funciones

Efectuar seguimiento y monitoreo. Realizar un seguimiento y monitoreo constante del cumplimiento de los compromisos establecidos por las diferentes áreas durante el desarrollo de los planes de implementación.

Gestión de Progreso en Work Flow Engine (WFE). Ingresar y actualizar el progreso de las implementaciones en el sistema Work Flow Engine (WFE), asegurando que la información esté al día y refleje el estado actual de cada proyecto.

Cumplimiento del cronograma. Supervisar el cumplimiento del cronograma de implementación, asegurando que las etapas del proyecto se completen según los plazos establecidos para cada cliente, utilizando el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión de la compañía, garantizando que los procedimientos estén claramente documentados.

Apoyo a especialistas de implementaciones. Brindar apoyo a los especialistas de

implementaciones para asegurar un arranque exitoso de los proyectos, colaborando estrechamente con el área de operaciones.

Monitoreo del desempeño. Monitorear la presentación periódica de los resultados de la medición del desempeño por parte del área de operaciones, evaluando y reportando el progreso y los resultados obtenidos.

Movilización externa. Realizar desplazamientos fuera de las instalaciones de la compañía cuando sea necesario para atender asuntos relacionados con la implementación.

Otras funciones: Realizar otras funciones que el jefe inmediato considere pertinentes e inherentes al cargo, contribuyendo a la flexibilidad y adaptabilidad del rol.

Plan de trabajo

Durante el proceso de prácticas en Geodis Colombia Ltda., el plan de trabajo se diseñó para incorporar nuevos clientes en la compañía y adquirir conocimientos profundos en las diversas áreas operativas. A continuación, se presentan los avances logrados y las justificaciones correspondientes:

Incorporación de nuevos clientes

Avance: Se realizó un trabajo importante para la incorporación de nuevos clientes a Geodis Colombia Ltda., integrando requerimientos específicos en el Standard Operating Procedure (SOP). Esto incluyó la recopilación de instrucciones de los coordinadores operativos y la plasmación de estas en el SOP para asegurar una correcta ejecución.

Justificación: La correcta integración de los requerimientos del cliente en el SOP es crucial para garantizar que las operaciones se alineen con las expectativas del cliente y las directrices internas. Este avance contribuye a una implementación más eficiente y efectiva, asegurando que el servicio proporcionado cumpla con los estándares de calidad esperados.

Adquisición de conocimientos en áreas operativas

Avance: Durante la práctica, se realizaron capacitaciones y actividades en áreas clave como la Agencia de Aduanas, proyectos operativos, tarifas y ventas, lo que permitió entender mejor el proceso operativo y el manejo de cada cuenta.

Justificación: La capacitación en estas áreas proporcionó al practicante una comprensión integral de las operaciones y procedimientos de Geodis Colombia Ltda., mejorando su capacidad para manejar cuentas y proyectos. Este conocimiento es esencial para una gestión eficiente y para el desarrollo de habilidades profesionales en el ámbito logístico.

Manejo de herramientas tecnológicas y sistemas

Avance: Se aprendieron a utilizar herramientas tecnológicas y sistemas diseñados para

facilitar la gestión de operaciones y mejorar el control y trazabilidad de los embarques. Entre estos sistemas, IRIS 3.0 fue una herramienta clave en el proceso de aprendizaje.

Justificación: El manejo eficaz de herramientas tecnológicas y sistemas como IRIS 3.0 es fundamental para optimizar la eficiencia operativa y mantener un alto nivel de control sobre los embarques. La habilidad para utilizar estas herramientas no solo fortalece los conocimientos del practicante, sino que también mejora su capacidad para contribuir significativamente a las operaciones de la empresa.

Durante este proceso de aprendizaje se avanzó significativamente en la implementación de nuevos clientes, la adquisición de conocimientos operativos y el manejo de herramientas tecnológicas clave. Estos avances no solo contribuyen a la formación profesional, sino que también fortalecen las capacidades de Geodis Colombia Ltda. para ofrecer servicios logísticos de alta calidad. La experiencia adquirida durante las prácticas proporciona una base sólida para el desarrollo continuo en el ámbito de la logística y las operaciones internacionales.

Diagnóstico de la empresa

Análisis DOFA

La matriz DOFA, es un método de análisis empresarial que permite analizar a la empresa desde el exterior, para poder evaluar las condiciones actuales de la misma, desde otra perceptiva. también conocida como SWOT en inglés, es una herramienta de análisis estratégico que evalúa las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que enfrenta una organización. Proporciona una visión de la posición competitiva, facilita la toma de decisiones y contribuye a la formulación de estrategias efectivas. En resumen, identifica los elementos internos que son favorables y desfavorables para el logro de las metas y los factores externos que pueden facilitar o poner en peligro la consecución del objetivo. El análisis DOFA es fundamental para la planificación estratégica y la gestión efectiva (Teoli; Sanvictores & Anj, 2019)

Tabla 2.

Matriz DOFA – Geodis Colombia Ltda.

Fortalezas	Debilidades
1. Implementación de sistemas tecnológicos avanzados.	1. Limitación en diferentes mercados.
2. Experiencia en el mercado.	2. Dependencia de aliados de transporte logístico.
3. Profesionales altamente capacitados.	3. Aumento de la competencia en el mercado.
4. Relacionamiento estratégico en el campo logístico.	4. Falta de comunicación y organización interna.
5. Indicadores clave de rendimientos.	5. Elevado índice de rotación de personal.
Oportunidades	Amenazas
1. Nueva apertura de rutas.	1. Competencia en el mismo mercado.
2. Diversificación de servicios.	2. Inestabilidad geopolítica en algunos países.
3. Crecimiento de clientes potenciales.	3. Eventos climáticos extremos.
4. Servicios de valor agregado.	4. Saturación de la capacidad portuaria.
5. Aumento de la demanda en el mercado.	5. Aumento de los costos de combustible.

Como puede verse en la tabla anterior, estos son los aspectos DOFA identificados para Geodis:

Fortalezas

1. Las implementaciones de nuevos sistemas tecnológicos permiten reducir el contacto con el cliente, y tener una mayor eficiencia asertiva en nuevos procesos de mejora.
2. El trayecto que lleva Geodis Colombia Ltda en el mercado logístico, lo lleva a tener un conocimiento previo a cualquier cambio regulatorio que se presente y a tener un plan de respuesta ante cada situación.
3. El personal capacitado de la compañía permite la optimización de procesos y garantiza un flujo de trabajo efectivo.
4. La red estratégica en el campo logístico permite facilitar u ofrecer un servicio oportuno, eficaz y rápido, se pueden anticipar a la demanda y ofrecer soluciones personalizadas.
5. Los indicadores de rendimiento permiten que la empresa mida internamente el alcance de respuesta rápida, e incluso el cliente puede utilizar esta herramienta para analizar el agente de transporte y la solución que le está dando a sus operaciones.

Debilidades

1. La empresa no tiene suficiente presencia física en países o en los mercados latinoamericanos, esto puede dificultar las operaciones de transporte multimodal, y puede resultar más costoso si se contratan terceros para prestar el servicio.
2. Las nuevas Compañías que llegan a competir en el mismo mercado, pueden reducir la participación de Geodis Colombia Ltda en el campo operativo y logístico.
3. La dependencia de terceros causa un mayor riesgo de eficiencia en el servicio, y así mismo, se tiene menos control directo sobre la calidad del servicio y la responsabilidad que ofrece la empresa llegaría a depender de acciones de terceros.
4. La Falta de comunicación y organización interna puede traer retrasos en las operaciones, y se pueden presentar errores de gestión dentro de la compañía, incluso los empleados pueden no tener claros sus roles y esto implica duplicación de esfuerzo y disminución de productividad
5. Un elevado índice de rotación de personal puede interrumpir los procesos eficientes que tiene la compañía, y puede disminuir el servicio al cliente, y la manera asertiva de adaptarse a cambios en el mercado.

Oportunidades

1. La apertura a nuevos mercados permite que Geodis Colombia Ltda llegue a nuevos clientes

en nuevas áreas geográficas, de esta manera diversifica sus servicios y aumenta significativamente el volumen de negocios, ayuda a posicionarse competitivamente en un largo plazo.

2. La diversificación de servicios que puede brindar la compañía permite soluciones eficaces para los clientes que desean transportar mercancías que necesitan un modo de transporte específico.
3. El crecimiento de clientes potenciales permite que la visibilidad de la compañía crezca, de igual forma transmite seguridad y confianza a posibles clientes.
4. Geodis Colombia Ltda proporciona un valor agregado sus clientes mediante la plataforma IRIS 3.0, la cual brinda un servicio calificado y muestra la trazabilidad en tiempo real de cada embarque que opera con su respectivo cliente.
5. El aumento de la demanda en el mercado permite que Geodis se involucre participativamente en nuevas operaciones logísticas.

Amenazas

1. La competencia de compañías en el mercado logístico puede afectar continuamente los precios y los márgenes de beneficios, de igual manera, la empresa debe ejecutar un plan de diferenciación para estos casos.
2. Las inestabilidades de factores geopolíticos pueden provocar interrupciones en el desarrollo operativo y riesgos para la seguridad de la carga y de los empleados.
3. Los cambios climáticos extremos pueden afectar directamente a la carga, y puede retrasar el tiempo estimado de llegada del embarque, de igual forma, se pueden presentar daños físicos como económicos en este proceso.
4. La Saturación de la capacidad portuaria puede presentar dificultades y causar desventajas en las operaciones logísticas, y afectar significativamente el proceso de la cadena de suministro.
5. Los aumentos de los costos de combustible aumentan significativamente los costos operacionales donde se ven afectados los clientes y las compañías de transporte internacional.

Tabla 3.*Análisis cruzado DOFA – Geodis Colombia Ltda.*

	Oportunidades	Amenazas
	1. Nueva apertura de rutas. 2. Diversificación de servicios. 3. Crecimiento de clientes potenciales. 4. Servicios de valor agregado. 5. Aumento de la demanda en el mercado.	1. Competencia en el mismo mercado. 2. Inestabilidad geopolítica en algunos países. 3. Eventos climáticos extremos. 4. Saturación de la capacidad portuaria. 5. Aumento de los costos de combustible
Fortalezas	Estrategias FO (Fortalezas - Oportunidades)	Estrategias FA (Fortalezas - Amenazas)
1. Implementación de sistemas tecnológicos avanzados. 2. Experiencia en el mercado. 3. Profesionales altamente capacitados. 4. Relacionamiento estratégico en el campo logístico. 5. Indicadores clave de rendimientos.	FO1. Expansión tecnológica. FO2. Alianzas estratégicas. FO3. Atender demanda creciente.	FA1. Innovación tecnológica. FA1. Planificación ante riesgos. FA1. Control de costos.
Debilidades	Estrategias DO (Debilidades - Oportunidades)	Estrategias DA (Debilidades - Amenazas)
1. Limitación en diferentes mercados. 2. Dependencia de aliados de transporte logístico. 3. Aumento de la competencia en el mercado. 4. Falta de comunicación y organización interna. 5. Elevado índice de rotación de personal.	DO1. Servicios diversificados. DO2. Comunicación interna. DO3. Retención de personal.	DA1. Capacitación estratégica. DA2. Planes de contingencia. DA3. Gestión tecnológica.

Análisis cruzado DOFA

A través de un enfoque cruzado del análisis de la matriz DOFA, se destacan acciones dirigidas a aprovechar oportunidades de expansión, mitigar riesgos externos y superar limitaciones internas, todo esto alineado con las fortalezas existentes.

Las estrategias FO (Fortalezas - Oportunidades) están diseñadas para capitalizar las capacidades tecnológicas, la experiencia en el mercado y las relaciones estratégicas, aprovechando

oportunidades como la apertura de rutas y la diversificación de servicios. Estas incluyen:

- FO1: Expansión tecnológica, mediante el uso de tecnología avanzada y experiencia para abrir nuevas rutas y diversificar servicios.
- FO2: Alianzas estratégicas, estableciendo acuerdos que permitan ampliar la cartera de clientes con servicios de valor agregado.
- FO3: Atender la creciente demanda del mercado utilizando indicadores de rendimiento y experiencia acumulada.

Las estrategias FA (Fortalezas - Amenazas) buscan contrarrestar amenazas externas utilizando fortalezas internas, asegurando la resiliencia y optimizando recursos. Dentro de estas estrategias se encuentran:

- FA1: Innovación tecnológica para diferenciarse en mercados competitivos a través de sistemas avanzados y personal capacitado.
- FA2: Planificación ante riesgos climáticos y geopolíticos, desarrollando soluciones rápidas y asegurando rutas alternativas.
- FA3: Control de costos, formando alianzas estratégicas que reduzcan gastos logísticos y mitiguen el impacto de los altos costos de combustible.

Por otro lado, las estrategias DO (Debilidades - Oportunidades) se centran en abordar debilidades internas para maximizar el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento en el mercado. Estas estrategias incluyen:

- DO1: Diversificar los servicios, adaptando la oferta para superar limitaciones de mercado.
- DO2: Mejorar la comunicación interna para coordinar eficientemente la expansión de rutas.
- DO3: Retención de personal clave mediante mejores condiciones laborales y oportunidades de desarrollo.

Finalmente, las estrategias DA (Debilidades - Amenazas) están enfocadas en reducir vulnerabilidades internas a través de capacitación y optimización de recursos, aumentando la capacidad de enfrentar amenazas externas. Las principales estrategias son:

- DA1: Capacitación estratégica, fortaleciendo al personal para reducir la dependencia de aliados logísticos y competir mejor en mercados saturados.
- DA2: Planes de contingencia para disminuir la rotación de personal y afrontar

inestabilidades externas.

- DA3: Gestión tecnológica avanzada para optimizar la logística y evitar saturaciones portuarias.

Resumen de estrategias

- FO (Fortalezas - Oportunidades): Utilizar las fortalezas tecnológicas, la experiencia en el mercado y las relaciones estratégicas para expandir rutas, diversificar servicios y captar nuevos clientes, maximizando el aprovechamiento de las oportunidades de mercado.
- FA (Fortalezas - Amenazas): Enfrentar amenazas externas como la competencia y los riesgos climáticos y geopolíticos mediante la innovación tecnológica, la planificación estratégica y la reducción de costos a través de alianzas.
- DO (Debilidades - Oportunidades): Superar las limitaciones internas mejorando la comunicación, diversificando los servicios y fidelizando al personal, para capitalizar las oportunidades de crecimiento del mercado.
- DA (Debilidades - Amenazas): Reducir vulnerabilidades internas mediante la capacitación estratégica, el desarrollo de planes de contingencia y la implementación de herramientas tecnológicas para enfrentar riesgos externos y optimizar la logística.

Análisis PESTEL

Tabla 4.

Matriz PESTEL – Geodis Colombia Ltda.

Aspectos		IP	Implicancia e importancia				O	A	p(x)	Impacto país
Tipo	Descripción		t	T	I	Ir				
Político										
1	Inestabilidad geopolítica	4	MP	-	>	3		X	0.8	2.80
2	Regulaciones gubernamentales	3	LP	-	>	3		X	0.7	2.10
3	Cambios en las políticas fiscales	2	MP	-	>	2		X	0.6	1.80
Económico										
1	Competencia en el mercado	4	MP	+	>	3	X		0.9	3.15
2	Aumento de los costos de combustible	5	MP	-	>	4		X	0.8	3.60
3	Crecimiento de clientes potenciales	3	LP	+	>	3	X		0.7	2.10
Social										
1	Índice de rotación de personal elevado	4	MP	-	>	3		X	0.8	2.40
2	Servicios de valor agregado	3	LP	+	>	3	X		0.8	2.40
3	Cambios en comportamiento del consumidor	2	MP	+	>	2	X		0.7	1.75
Tecnológico										
1	Implementación de sistemas tecnológicos avanzados	5	MP	+	>	4	X		0.9	3.60
2	Dependencia de aliados tecnológicos	3	LP	-	>	3		X	0.7	2.10
3	Desarrollo de IA y automatización	4	MP	+	>	4	X		0.8	3.20
Ecológico										
1	Eventos climáticos extremos	5	MP	-	>	4		X	0.8	3.20
2	Saturación de la capacidad portuaria	4	LP	-	>	3		X	0.7	2.10
3	Uso eficiente de recursos	3	LP	+	>	3	X		0.6	1.80
Legal										
1	Regulaciones de comercio internacional	4	MP	-	>	4		X	0.8	3.20
2	Falta de comunicación y organización interna	3	LP	-	>	3		X	0.6	1.80
3	Cambios en la legislación laboral	3	MP	-	>	3		X	0.7	2.10

Nota: IP=Impacto Potencial, 0: Desconocido, 1=Bajo, 2=Medio, 3=Alto; t=Marco temporal; T=tipo, +Positivo, - Negativo, 0 Desconocido; I=Impacto, > Mayor, =sin cambios, <Disminuyendo; Ir=Importancia Relativa, 0: desconocido, 1: sin importancia, 2: medianamente importante, 3: importante, 4: crítico; O=Oportunidad; A=Amenaza; p(x)=probabilidad de ocurrencia, si se acerca a 0 baja probabilidad, si se acerca a 1, alta probabilidad; Impacto para la empresa = [(IP+ Ir)/2]*p(x)”

Con la matriz PESTEL es posible identificar factores externos que inciden directamente en la operación logística. Por un lado, la inestabilidad geopolítica constituye un riesgo crítico, ya que posibles cambios en políticas comerciales, aranceles y regulaciones pueden afectar significativamente las cadenas logísticas internacionales. Asimismo, las regulaciones gubernamentales y los cambios en las políticas fiscales, aunque de menor impacto, incrementan la complejidad operativa y los costos asociados. En este contexto, resulta esencial implementar

estrategias de diversificación y un sistema de monitoreo continuo para anticiparse a posibles contingencias.

En el ámbito económico, la competencia en el mercado obliga a las empresas a diferenciarse mediante la calidad del servicio y la innovación. No obstante, el aumento de los costos de combustible representa una amenaza severa para los márgenes operativos, dada su importancia en el transporte terrestre y aéreo. Por otro lado, el crecimiento de clientes potenciales ofrece una oportunidad significativa para ampliar la base de ingresos, siempre que la empresa disponga de la capacidad operativa necesaria para satisfacer la demanda. En este sentido, la inversión en eficiencia energética y el fortalecimiento de una propuesta de valor diferenciada son fundamentales para mitigar riesgos y aprovechar las oportunidades.

Desde una perspectiva social, el índice de rotación de personal elevado plantea un desafío importante, ya que afecta la continuidad operativa y aumenta los costos de reclutamiento y capacitación. Además, los servicios de valor agregado reflejan la creciente necesidad de adaptarse a las demandas de personalización de los clientes. Por su parte, los cambios en el comportamiento del consumidor, aunque de impacto moderado, requieren un análisis constante para anticipar tendencias y ajustar la oferta de servicios. Por ello, es indispensable implementar programas de retención de talento y estrategias que impulsen la innovación en la atención al cliente.

En cuanto al ámbito tecnológico, este se posiciona como un pilar esencial para garantizar la competitividad de Geodis. La implementación de sistemas tecnológicos avanzados es clave para optimizar procesos, reducir costos y mantenerse a la vanguardia en el sector. Sin embargo, la dependencia de aliados tecnológicos implica un riesgo medio-alto que podría limitar la capacidad operativa si no se diversifican los proveedores. A pesar de ello, el desarrollo de inteligencia artificial y la automatización representan grandes oportunidades para mejorar la eficiencia y consolidar el liderazgo en la industria logística.

En el contexto ecológico, los eventos climáticos extremos constituyen una amenaza crítica, pues interrumpen rutas y cadenas de suministro, mientras que la saturación de la capacidad portuaria genera retrasos y sobrecostos operativos. No obstante, el uso eficiente de recursos se presenta como una oportunidad para fomentar prácticas sostenibles, mejorar la reputación corporativa y reducir los costos operativos a largo plazo. En este sentido, la implementación de estrategias resilientes y sostenibles es indispensable para afrontar los desafíos ambientales.

Por último, el entorno legal plantea retos relacionados con el cumplimiento normativo. Las

regulaciones de comercio internacional exigen un monitoreo continuo para evitar sanciones y garantizar la fluidez operativa. Al mismo tiempo, la falta de comunicación y organización interna puede derivar en incumplimientos legales, lo que subraya la importancia de establecer controles internos más estrictos. Además, los cambios en la legislación laboral demandan adaptaciones rápidas para garantizar el cumplimiento y evitar sanciones regulatorias.

En conclusión, se evidencia un entorno externo complejo para Geodis, donde los riesgos en los aspectos políticos, económicos, ecológicos y legales coexisten con oportunidades en los ámbitos tecnológico y social. Para mantener su competitividad y fortalecer su posición en el mercado logístico global, la empresa debe adoptar una estrategia integral que combine la gestión de riesgos con la innovación y la sostenibilidad. Esto implica inversiones en tecnología, diversificación operativa y un enfoque proactivo hacia la resiliencia y el cumplimiento normativo.

Plan de mejora

El área de mejora para Geodis Colombia Ltda. se centra en optimizar el sistema de trazabilidad de carga IRIS 3.0, con el objetivo de identificar problemas y desarrollar soluciones prácticas que beneficien tanto a los empleados como a los clientes. Este proyecto busca no solo aumentar el conocimiento interno del personal sobre esta herramienta, sino también comprender el comportamiento de los usuarios para aprovecharlo como una oportunidad estratégica que posicione la plataforma y atraiga nuevos clientes. Para lograr este propósito, se han diseñado una serie de acciones estratégicas, detalladas a continuación, que guiarán el plan de mejora y garantizarán resultados positivos.

El primer objetivo es identificar y documentar al menos 10 problemas o fallas en el sistema IRIS 3.0 en un plazo de 30 días. Para ello, se aplicarán encuestas a los empleados, con la meta de alcanzar una participación del 90%, e implementaremos un sistema automatizado de seguimiento dentro de la plataforma para registrar las fallas reportadas. Los indicadores de éxito incluirán una participación del 90% en las encuestas y la clasificación del 100% de los problemas identificados. Este objetivo utilizará recursos como encuestas en línea (Google Forms), soporte técnico del equipo de TI y el sistema IRIS 3.0. La duración estimada de esta etapa será de 30 días, llevándose a cabo en el mes de octubre.

El segundo objetivo consiste en crear un modelo de seguimiento para el sistema IRIS 3.0, basado en una matriz que registre todas las fallas detectadas, incluyendo su fecha de identificación, severidad y solución aplicada. Este modelo permitirá analizar patrones y priorizar las acciones correctivas necesarias. La meta es documentar el 100% de las fallas en un plazo de 60 días y establecer un análisis completo de las recurrencias. Se utilizarán herramientas como hojas de cálculo (Google Sheets o Excel) y software de análisis de datos (Power BI). Esta etapa se desarrollará durante noviembre y diciembre.

Con estas acciones, Geodis Colombia Ltda. busca no solo mejorar la operatividad del sistema IRIS 3.0, sino también fortalecer su posición en el mercado logístico a través de soluciones innovadoras y orientadas a las necesidades de sus clientes.

Conclusiones

Durante el desarrollo de las prácticas empresariales en Geodis Colombia Ltda., se logró un progreso significativo en varios aspectos clave para la organización. La implementación de nuevos clientes representó un paso importante para consolidar la oferta de servicios, garantizando que los requerimientos específicos fueran integrados de manera eficiente en los procedimientos operativos estándar (SOP). Esto no solo fortaleció las relaciones con los nuevos clientes, sino que también incrementó la calidad y la efectividad de las operaciones.

Por otro lado, la adquisición de conocimientos en áreas operativas como la agencia de aduanas, tarifas y ventas permitió ampliar la comprensión del funcionamiento interno de la empresa. Este aprendizaje resultó esencial para mejorar las competencias profesionales, optimizando la gestión de cuentas y proyectos logísticos. Además, el manejo de herramientas tecnológicas avanzadas, como el sistema IRIS 3.0, impulsó la capacidad de trazabilidad y control, lo que contribuyó a elevar los estándares de eficiencia operativa.

En cuanto a las oportunidades de mejora, se identificaron problemáticas mediante un análisis profundo que llevó a la formulación de estrategias prácticas. Entre ellas, destaca el diseño de un plan para fortalecer el uso del sistema IRIS 3.0, lo que facilitará no solo la operatividad interna, sino también el servicio al cliente.

En conclusión, la experiencia adquirida durante este período de prácticas empresariales no solo consolidó las habilidades profesionales del practicante, sino que también aportó valor a Geodis Colombia Ltda., al implementar soluciones efectivas que responden a las exigencias del sector logístico. Esta etapa, además, establece una base sólida para el desarrollo continuo en el ámbito de la logística y las operaciones internacionales.

Referencias

- Anzola, J. (2019). *KPIs logísticos: Los indicadores clave del éxito en la cadena de suministro*. Logística & Comercio Exterior.
- Ballou, R. H. (2019). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5a ed.). Pearson Educación.
- Ennilogistics. (2023). *FCL vs. LCL: Diferencias clave en el transporte marítimo*. Ennilogistics. <https://ennilogistics.com>
- Flexport. (2023a). *Bill of Lading: Entendiendo el Conocimiento de Embarque*. Flexport. <https://flexport.com>
- Flexport. (2023b). *Carrier in International Shipping: Roles and Responsibilities*. Flexport. <https://flexport.com>
- Geodis. (s. f.). *Geodis Colombia Ltda*. <https://geodis.com/co-es/agency/geodis-colombia-ltda>
- Gerencie.com. (s. f.). Matriz DOFA. [Entrada de blog]. <https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>
- Gómez, J., & Ruiz, P. (2021). Factores que afectan el Lead Time en la logística moderna. *Gestión Logística*.
- International Chamber of Commerce. (2020). *Incoterms 2020: Understanding international commercial terms*. ICC Publications.
- IRIS. (s. f.). *Discover IRIS: The Future of Freight Management*. <https://iris3.geodis.com/welcome>
- Modula. (2022). *Glosario Logística*. Modula. <https://www.modula.eu/es/glosario/>
- Mokhtar, A. (2021). Logistics and Supply Chain Terminologies Explained. *Journal of Logistics & Shipping*.
- Pérez, M. (2020). La importancia del Freight Forwarder en la logística internacional. *Revista Logística y Transporte*.
- Shipa Freight. (2023). Shipper, Consignee, Carrier, and Notify Party: Understanding Their Roles. Shipa Freight. <https://shipafreight.com>
- World Customs Organization. (2022). *Customs Brokers and their role in international trade*. WCO Publications.
- XPO Logistics. (2023). *Shipment Tracking in Modern Supply Chains*. XPO Logistics. <https://xpo.com>

Anexos

Anexo 1.

Plan de mejora para Geodis Colombia Ltda.

Aspectos a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Recursos	Planeación (Tiempo)
Determinar las falencias del sistema IRIS 3.0	Identificar y listar al menos 10 falencias detectadas en el sistema por empleados y clientes en un plazo de 30 días.	1. Realizar encuestas a todos los empleados (meta: 90% de participación).	- 90% de participación en las encuestas.	Encuestas en línea (Google Forms).	Octubre (30 días).
		2. Implementar un sistema de seguimiento automático en la plataforma IRIS 3.0 para registrar los problemas reportados.	- 100% de problemas reportados clasificados y documentados.	Personal de IT para soporte técnico.	
				Sistema IRIS 3.0.	
Modelo de seguimiento de la plataforma IRIS 3.0	Crear una matriz que registre el 100% de las falencias del sistema, con tiempos de resolución, en un plazo de 60 días.	1. Establecer parámetros en la matriz (fecha de identificación, severidad, solución aplicada).	- 100% de las fallas documentadas en la matriz con fecha y severidad.	Hojas de cálculo de Google o Excel.	Noviembre-Diciembre (60 días).
		2. Utilizar la matriz para analizar las fallas frecuentes y establecer prioridades.	- Análisis de recurrencia de fallas con acciones correctivas implementadas.	Software de análisis de datos (Power BI).	

Nota: Tomado del archivo correspondiente en Excel