

TRABAJO DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL EN DESTINY INVESTMENTS
GROUP



SOFIA GALINDO CUERVO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

TRABAJO DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL EN DESTINY INVESTMENTS
GROUP

SOFIA GALINDO CUERVO

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

Asesor

Mg. HAROLD CAMILO DIAZ GUZMAN
Magíster en Administración de Organizaciones

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

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

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract	9
Glosario.....	10
1. Introducción	11
2. Objetivos	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 2.2 Objetivos Específicos.....	12
3. Justificación	13
3.1 Optimización de Recursos.	13
3.2 Satisfacción del Cliente.....	13
3.3 Competitividad en el Mercado Internacional.....	13
4. Perfil de la empresa.....	14
4.1 Misión	14
4.2 Visión	14
4.3 Ubicación Geográfica	14
4.4 Estructura Organizativa	15
5. Departamento en el que se desarrolló la práctica.....	17
5.1 Funciones del practicante dentro de la empresa Destiny Investments Group.	17
5.1.1 Fidelización con clientes y proveedores.	17
5.1.2 Actuar como intermediario entre los clientes que necesitan transportar su carga y los proveedores de servicios de transporte.....	18
5.1.3 Coordinar y facilitar la entrega eficiente y segura de productos.	18
6. Análisis DOFA.....	19
6.1 Fortalezas	19
6.1.1 Oportunidades para jóvenes universitarios y recién graduados	19
6.1.2 Retroalimentación semanal	19
6.1.3 Generar ingresos en dólares	20

6.2	Oportunidades	20
6.2.1	Estudios de mercado	20
6.2.2	Herramientas para conocer la oferta de camiones	20
6.2.3	Plan de ingreso al mercado europeo	20
6.3	Debilidades	21
6.3.1	Falta de organización en la base de datos	21
6.3.2	Alta demanda y falta de orden	21
6.4	Amenazas	21
6.4.1	Incertidumbre en la demanda debido a las temporadas	21
6.4.2	Juventud de la empresa en comparación con empresas más grandes	22
6.5	Análisis cruzado DOFA	22
6.5.1	Estrategias FO	22
6.5.2	Estrategias FA	22
6.5.3	Estrategias DO	23
6.5.4	Estrategias DA	23
7.	Planteamiento del Plan de Mejora	24
7.1	Identificación del problema	24
7.1.1	Importancia	24
7.2	Propuesta de mejora	25
7.2.1	Alcances	26
	Conclusión	27
	Referencias bibliográficas	28
	Anexos	29

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica oficina Destiny Investments Group.....	14
Figura 2 Organización Destiny Investments Group.....	15
Figura 3 Organización departamento de Logística (Agentes Internos) Destiny Investments Group	16

Lista de anexos

Anexo 1 Análisis DOFA empresa Destiny Investments Group.	29
Anexo 2 Análisis cruzado DOFA.....	29
Anexo 3 Plan de mejora.....	30
Anexo 4 Presentación Plan de mejora.	30
Anexo 5 Presentación Plan de mejora	31
Anexo 6 Evidencia primeros pasos implementación plan de mejora.	31
Anexo 7 Evidencia del envío del formato del plan de mejora.	32

Resumen

Este documento, presentado como parte integral del proceso de prácticas profesionales, tiene como finalidad dar a conocer la empresa Destiny Investments Group, presentar una visión detallada de la compañía y su entorno operativo. A lo largo del mismo, se realizará un análisis DOFA que servirá con el propósito de identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que influyen en el desempeño y la competitividad de la empresa en el mercado, como base para desarrollar un plan de mejora. El objetivo principal de este plan es beneficiar tanto a la empresa como a sus clientes, buscando optimizar los procesos y fortalecer la posición de la compañía en el mercado.

Al concluir el documento, se destacarán las propuestas del plan de mejora que surgieron a partir de mi experiencia como practicante a freight broker y que han sido aprobadas por la empresa, reflejando así el compromiso con la implementación efectiva de estrategias orientadas al crecimiento sostenible y la mejora continua.

Palabras clave: Estrategias, freight broker, carga, transporte, logística, cadena de suministro, intermediario.

Abstract

This document, presented as an integral part of the professional internship process, aims to introduce Destiny Investments Group, present a detailed vision of the company and its operating environment. Throughout the document, a SWOT analysis will be conducted in order to identify the Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats that influence the company's performance and competitiveness in the market, as a basis for developing an improvement plan. The main objective of this plan is to benefit both the company and its clients, seeking to optimize processes and strengthen the company's position in the market.

At the conclusion of the document, the proposals of the improvement plan that emerged from my experience as a freight broker intern and that have been approved by the company will be highlighted, reflecting the commitment with the effective implementation of strategies oriented to sustainable growth and continuous improvement.

Key words: Strategies, freight broker, freight, transportation, logistics, supply chain, intermediary.

Glosario

Agente Freight Broker. Un freight broker o agente de carga es la persona encargada de conectar empresas o fabricantes con un transportista, además de asegurarse de que la carga llegue a tiempo y de forma segura. (world, 2014)

Carga. Conjunto de bienes o mercancías que se transportan de un sitio a otro. (Acavir, 2024)

Cadena de Suministro. Conjunto de actividades, recursos y medios de distribución utilizados para llevar a cabo el proceso de venta de un producto. (Descartes, 2022)

Eficiencia Operativa. Capacidad de una empresa para dar respuesta a sus clientes y entregar productos de forma rápida y segura. (Laoyan, 2024)

Fidelización. Capacidad de una empresa para que sus clientes vuelvan a comprar sus productos o utilizar sus servicios a lo largo del tiempo. (Zendesk, 2024)

Logística. Conjunto de operaciones que permiten que un producto llegue en óptimas condiciones al cliente final o consumidor desde el lugar de partida. (Economipedia, 2024)

Outsourcing. Traducido como subcontratación, es el proceso en el que una empresa contrata a otra para que se haga cargo de parte de su actividad o producción. (Alonso, 2023)

1. Introducción

Destiny Investments Group, una empresa comprometida con la eficiencia en servicios de outsourcing y en especial el área de logística, ha trazado su camino para lograr ser un referente en el transporte de productos en América del Norte y Europa. Con una visión que abarca la gestión de mano de obra global y una especialización destacada en logística y Freight Brokerage, la empresa ha identificado áreas de mejora cruciales para optimizar sus operaciones y mantener su desarrollo en un mercado altamente competitivo.

Este informe se centra en la experiencia del practicante de Negocios Internacionales en el Departamento de Logística de Destiny Investments Group. A lo largo de este período de práctica, se ha identificado un desafío significativo en la búsqueda y asignación eficiente de camiones, especialmente en rutas menos transitadas y con requisitos específicos de los clientes. La resolución de este problema se presenta como una oportunidad crucial para mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la posición de la empresa en el mercado internacional.

Este documento propone un Plan de Mejora que abarca estrategias a corto, mediano y largo plazo. El alcance de estas estrategias se extiende más allá de la resolución del problema inicial. Se espera que estas acciones no solo mejoren la eficiencia operativa y reduzcan errores, sino que también contribuyan a la generación de ingresos en dólares, fortalezcan la presencia en el mercado y brinden soluciones especializadas para tipos específicos de camiones. En última instancia, este plan busca consolidar la posición de Destiny Investments Group como un actor destacado en el transporte de mercancías, destacando su compromiso con la eficiencia, la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Desarrollar conocimiento sólido y proporcionar apoyo efectivo familiarizándose con los procesos y responsabilidades correspondientes en el rol de agente intermediario de carga a lo largo de un periodo de cuatro meses de prácticas.

2.2 2.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar e implementar dos estrategias para generar confianza, satisfacción y fidelización de los clientes, con énfasis en resultados medibles y alcanzables, contribuyendo a la construcción de relaciones sólidas en el plazo de los primeros tres meses de prácticas.
- Establecer relaciones sólidas con al menos cinco clientes potenciales mediante comunicación activa, por medio de llamadas y correo electrónico, en los primeros dos meses de prácticas.
- Optimizar la gestión de transporte de mercancías durante los meses de prácticas, supervisando y gestionando de manera proactiva los procedimientos de esta labor.

3. Justificación

La implementación del Plan de Mejora propuesto en este informe se respalda en una evaluación de la situación operativa de Destiny Investments Group. Destacan aspectos fundamentales que subrayan la necesidad de abordar la problemática identificada:

3.1 Optimización de Recursos.

La eficiencia en la asignación de recursos es fundamental para el éxito operativo empresarial, la dificultad de localizar camiones en áreas menos transitadas o con requisitos específicos del cliente constituye un desafío directo para optimizar recursos. Abordar este problema permitirá a Destiny Investments Group maximizar sus opciones, disminuir errores en la asignación de cargas y asegurar una distribución más efectiva de los recursos, esto contribuirá a una operación más optimizada de las funciones empresariales.

3.2 Satisfacción del Cliente.

La satisfacción del cliente es fundamental para fidelizar y lograr expandir un negocio. La resolución del problema identificado impacta directamente en la capacidad de la empresa para cumplir con las expectativas específicas de los clientes en términos de transporte de mercancías. La asignación rápida y precisa de camiones, especialmente en rutas menos transitadas, no solo mejora la eficiencia interna, sino que también fortalece las relaciones con los clientes al cumplir con plazos de entrega y requisitos específicos. Esto, a su vez, contribuye a la lealtad del cliente.

3.3 Competitividad en el Mercado Internacional.

En un entorno empresarial globalizado, la capacidad de adaptarse y destacarse es crucial.

La implementación de estrategias para abordar las dificultades identificadas posicionará a Destiny Investments Group como una empresa ágil y enfocada en la excelencia operativa. La mejora en la eficiencia no solo garantiza un funcionamiento interno más suave, sino que también refuerza la competitividad en el mercado internacional, permitiendo a la empresa destacarse como un socio confiable en servicios de logística y transporte.

4. Perfil de la empresa

Destiny Investments Group es una empresa fundada con la visión de establecer un puente sólido y conectar empresas con el objetivo de gestionar de manera eficiente y confiable sus requerimientos, enfocada en servicios de outsourcing, la empresa se centra en ofrecer soluciones altamente especializadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente, operando en Canadá, Estados Unidos y México, lo que le permite ser competitiva en el mercado internacional. Dentro de los servicios que presta, se encuentra operando en el campo de negocios internacionales con la gestión de mano de obra global junto a la especialización en logística y Freight Brokerage.

4.1 Misión

Facilitar y agilizar el transporte de productos en Estados Unidos, Canadá, Europa y Reino Unido, siendo una herramienta reconocida por ser ingeniosa, eficaz, diligente y dinámica, siempre de la mano con nuestro equipo de profesionales y colaboradores. (Group, 2023)

4.2 Visión

Proporcionar servicios logísticos eficientes y asequibles para las empresas, con la prioridad de que todas nuestras operaciones sean respetuosas con el medio ambiente a través de vehículos eléctricos con cero emisiones y personal formado y concienciado personal. (Group, 2023)

4.3 Ubicación Geográfica

Figura 1 Ubicación geográfica oficina Destiny Investments Group.



Nota: Esta figura muestra la ubicación del centro comercial y empresarial Primavera Urbana de Villavicencio, situado en la calle 15 # 40 – 101, zona central, de fácil acceso y estratégica para el desarrollo empresarial y las actividades comerciales, donde se encuentra la oficina Destiny Investments Group.

4.4 Estructura Organizativa

El organigrama que se muestra en la imagen representa la estructura de la empresa Destiny Investments Group, donde como presidente se sitúa Melissa Salazar, bajo su liderazgo, se despliegan los roles clave en el área de marketing, el área administrativa y el área ejecutiva donde recae el departamento de Logística, esencial para el funcionamiento eficiente de la empresa, está conectado directamente con Melissa y es dirigido por Alejandro Obregón. Dentro de este departamento (segunda imagen), se encuentra una jerarquía que depende del tiempo del agente en la empresa y sus resultados, dividida en cuatro niveles ordenados así, agentes nominales y externos, agentes senior, junior y practicantes.

Figura 2 Organización Destiny Investments Group



Nota: En esta figura se evidencia la estructura organizacional de la empresa Destiny Investments Group.

Figura 3 Organización departamento de Logística (Agentes Internos) Destiny Investments Group



Nota: En esta figura se evidencia la estructura organizacional del Departamento de Logística (Agentes Internos) en la empresa Destiny Investments Group.

5. Departamento en el que se desarrolló la práctica

Como estudiante de Negocios Internacionales, con enfoque académico en logística, rama fundamental para comprender y optimizar los procesos comerciales, este enfoque ha sido base en la adquisición de las herramientas y habilidades necesarias para destacarme de manera eficaz en diversas funciones dentro del ámbito logístico. Mi formación académica ha abarcado temas importantes como la gestión de la cadena de suministro, la planificación y control de inventarios, así como el desarrollo de habilidades blandas, especialmente en comunicación.

Durante mi periodo de prácticas profesionales, tuve la oportunidad de aplicar y consolidar estos conocimientos al integrarme como practicante en el departamento de Logística, desempeñando el rol específico de Freight Broker. En esta posición, no solo me limité a gestionar la cadena de suministro y planificar inventarios, sino que también asumí un papel proactivo al establecer conexiones con clientes clave. Mi labor implicó la resolución efectiva de diversos problemas inherentes al transporte de mercancías, demostrando así mi capacidad para enfrentar desafíos logísticos de manera estratégica y eficiente.

Además, asumí la responsabilidad de coordinar y llevar a cabo el movimiento de cargas, lo que no solo fortaleció mi comprensión práctica de los procesos logísticos, sino que también me permitió desarrollar habilidades de toma de decisiones rápidas y precisas en un entorno dinámico.

5.1 Funciones del practicante dentro de la empresa Destiny Investments Group.

El rol del Freight Broker dentro de una empresa como Destiny Investments Group es crucial para facilitar y optimizar las operaciones logísticas, al actuar como intermediario clave en la cadena de suministro, el agente desempeña una variedad de funciones esenciales que garantizan la eficiencia y rentabilidad en el transporte de carga.

5.1.1 Fidelización con clientes y proveedores.

En el desempeño del rol como Freight Broker, la fidelización con clientes y proveedores se erige como una tarea crucial. Es importante no solo mantener relaciones sólidas y a largo plazo, sino también establecer conexiones significativas con los clientes. Para lograr esto, es necesario

un análisis sobre los comportamientos estacionales y necesidades específicas de cada cliente, lo que permite determinar el momento ideal para contactarlos, asegurando así una aproximación estratégica y personalizada. Además de realizar llamadas de prospección (cold calls) de manera proactiva para ofrecer los servicios, utilizando un enfoque personalizado que destacaba las soluciones logísticas a medida que podíamos proporcionar.

5.1.2 Actuar como intermediario entre los clientes que necesitan transportar su carga y los proveedores de servicios de transporte.

La función como intermediario es esencial para garantizar una conexión efectiva entre los clientes que requieran transportar su carga y los proveedores de servicios de transporte. Esta labor implica la negociación de términos, la resolución de posibles conflictos y la búsqueda constante de soluciones innovadoras y eficientes para satisfacer las necesidades de todas las partes.

5.1.3 Coordinar y facilitar la entrega eficiente y segura de productos.

La responsabilidad sobre las cargas se encuentra en la coordinación y facilitación de entregas, donde la eficiencia y seguridad son prioritarias. Desde la planificación inicial hasta la ejecución final, el proceso requiere que cada carga se transporte de manera fluida y puntual. La atención meticulosa a los detalles, la gestión de tiempos y la colaboración estrecha con proveedores y clientes son fundamentales para garantizar la integridad de los productos y la satisfacción continua de todas las partes involucradas en la cadena logística.

6. Análisis DOFA

El análisis DOFA, es una herramienta fundamental en la gestión empresarial, este proceso implica el estudio y evaluación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como externas de una empresa o proyecto específico, su propósito es identificar los aspectos positivos y negativos del entorno empresarial para orientar la toma de decisiones estratégicas, desde la planificación estratégica hasta la evaluación de proyectos, este análisis proporciona una visión integral que ayuda a las organizaciones a mantenerse competitivas y adaptarse a los desafíos del mercado. (Kiziryan, 2015)

ampliar herramientas, se realizará un análisis cruzado de la matriz DOFA, el cual es una versión evolucionada del análisis DOFA, en la que se trata de combinar de manera estratégica los aspectos internos y externos de una empresa u organización, el propósito de este análisis es fortalecer las ventajas competitivas y aprovechar al máximo las oportunidades identificadas, al mismo tiempo que se mitigan las amenazas y se abordan las debilidades detectadas.. (Quiroa, 2024)

6.1 Fortalezas

6.1.1 Oportunidades para jóvenes universitarios y recién graduados

Desarrollo de programas de capacitación y mentoría para jóvenes, aprovechando su energía y disposición para aprender y aplicar nuevas habilidades junto a las consolidadas a lo largo de su carrera.

Mejorar cada vez más el sistema de mentoría que empareja a nuevos empleados con experimentados en la empresa facilitará la transferencia de conocimientos y proporcionará orientación para el crecimiento profesional.

6.1.2 Retroalimentación semanal

Se realizan actividades formales de retroalimentación para identificar no solo debilidades, sino también fortalezas, para mejorar distintos procesos además de reconocer y recompensar el desempeño.

6.1.3 *Generar ingresos en dólares*

La empresa promueve los beneficios financieros, destacando la oportunidad de obtener ingresos en dólares como una ventaja competitiva.

6.2 Oportunidades

6.2.1 *Estudios de mercado*

El análisis de datos y estudios de mercado para identificar nichos específicos de clientes y ajustar las estrategias de marketing hace parte de las actividades de la empresa, con el objetivo de llegar a clientes de manera efectiva.

6.2.2 *Herramientas para conocer la oferta de camiones*

La empresa cuenta con diferentes plataformas que permiten conocer la oferta de camiones y sus tipos en distintas áreas.

Capacitar acerca de herramientas que se tienen a mano para analizar la oferta de camiones e implementar un sistema dentro de la empresa, lo que permitirá una asignación más eficiente de cargas y optimización de rutas.

6.2.3 *Plan de ingreso al mercado europeo*

La empresa se encuentra en el desarrollo de un plan detallado para la expansión europea, considerando aspectos logísticos, regulaciones y oportunidades específicas en este mercado.

Fortalecer el plan de ingreso al mercado europeo considerando un análisis y estudio de mercado exhaustivo que permita conocer las regulaciones específicas de cada país y las preferencias del consumidor en la región, además de esto también se puede tener en cuenta establecer alianzas estratégicas con actores locales en Europa para comprender mejor las dinámicas del mercado.

6.3 Debilidades

6.3.1 Falta de organización en la base de datos

La empresa enfrenta desafíos relacionados con la organización de la información sobre transportistas en su base de datos, la falta de contactos conlleva a que el proceso para cubrir cargas sea lento y que en ocasiones el cliente las cubra con otra empresa.

La implementación de un sistema de gestión de relaciones que permita establecer y mantener contactos con transportistas de confianza, no solo facilitará una búsqueda más rápida y precisa de camiones disponibles, sino que también se centrará en la creación de un plan de fidelización, estrategias que garanticen una cobertura más eficiente y a un costo competitivo.

6.3.2 Alta demanda y falta de orden

Implementar protocolos de gestión de carga para garantizar un flujo de trabajo ordenado y eficiente, considerando la posibilidad de expandir y capacitar el equipo para manejar la alta demanda y el trabajo bajo presión.

6.4 Amenazas

6.4.1 Incertidumbre en la demanda debido a las temporadas

La amenaza de la fluctuación en la demanda, especialmente en sectores que experimentan variaciones estacionales, como las empresas cuya actividad se concentra en ciertas temporadas del año, implica la dificultad de gestionar las actividades y afecta directamente la capacidad de la empresa para mantener el flujo constante de sus operaciones.

Mitigar esta amenaza se puede lograr en diversificando las ofertas de servicios y establecer acuerdos flexibles con transportistas y clientes para adaptarse a las fluctuaciones estacionales. Además, se debe explorar la posibilidad de expandir los servicios a sectores menos afectados por estacionalidades para equilibrar la variabilidad en la demanda y mantener la estabilidad operativa a lo largo del año.

6.4.2 *Juventud de la empresa en comparación con empresas más grandes*

El tiempo que lleva en operación la empresa en comparación con otras agencias de freight brokerage establecidas puede representar un desafío en la adquisición de nuevos clientes. La lealtad preexistente de algunos clientes hacia agencias más antiguas y consolidadas puede limitar las oportunidades para atraer y retener nuevos negocios.

Destacar las fortalezas distintivas de la empresa, como su flexibilidad y compromiso con la innovación puede ayudar a contrarrestar esta amenaza. La implementación de estrategias de introducción y ofertas puede ayudar a mejorar respecto a la resistencia inicial de los clientes hacia la juventud de la empresa, permitiendo demostrar la capacidad para ofrecer servicios de calidad y construir relaciones sólidas.

6.5 Análisis cruzado DOFA

6.5.1 *Estrategias FO*

Aprovechando las oportunidades para los jóvenes y la capacidad de generar ingresos en dólares, se podría establecer un equipo especializado enfocado en la expansión hacia el mercado europeo, esto con el objetivo de establecer relaciones con clientes potenciales y transportistas en Europa, lo que permitiría la creación de una base de datos sólida para facilitar la operación de la empresa en esta región. Además, se podrían ofrecer incentivos especiales a los jóvenes interesados en colaborar en este proyecto, lo que no solo atraería nuevos talentos, sino que también contribuiría al éxito de la expansión en Europa.

6.5.2 *Estrategias FA*

Utilizando la retroalimentación semanal para adaptarse a la incertidumbre en la demanda debido a las temporadas y considerando la juventud relativa de la empresa en comparación con empresas más grandes, se podría fortalecer aún más su posición en el mercado mediante la implementación de estrategias de marketing o ventas estacionales. Realizar reorientación semanal

para adaptarse a la incertidumbre en la demanda de clientes y transportistas por temporadas o cambios estacionales, esto permitiría a la empresa destacarse en un mercado competitivo y ganar la lealtad de los clientes a través de una propuesta de valor distintiva. La retroalimentación continua seguiría siendo esencial para ajustar y mejorar estas estrategias en función de las necesidades y preferencias cambiantes del mercado.

6.5.3 Estrategias DO

Abordar la falta de organización en la base de datos y la alta demanda mediante la implementación de tecnología de gestión de la cadena de suministro, la adopción de un sistema de gestión integral podría ayudar a automatizar los procesos de asignación de cargas, optimizar las rutas y mejorar la organización de la información, lo que resultaría en una mayor eficiencia operativa y una mejor gestión del flujo de trabajo.

6.5.4 Estrategias DA

Mejorar la organización interna y aumentar la eficiencia mediante la implementación de sistemas de gestión de proyectos. Estos sistemas ayudarían a coordinar las actividades y recursos de manera más efectiva, además, desarrollar un plan de contingencia específico para hacer frente a las fluctuaciones estacionales, este plan estaría diseñado para anticipar y responder de manera efectiva a los cambios en la demanda durante diferentes épocas del año, donde se incluyan estrategias para gestionar aumentos repentinos en la carga de trabajo, ajustar la capacidad operativa según sea necesario y mantener la estabilidad financiera de la empresa durante períodos de baja actividad.

7. Planteamiento del Plan de Mejora

Un Plan de Mejora es un documento estratégico que identifica, prioriza y aborda áreas de oportunidad o procesos que requieren mejoras en una organización, su objetivo es definir metas y acciones específicas para elevar el rendimiento y la eficiencia en áreas críticas de la empresa u organización, los beneficios de implementar un plan de mejora incluyen el aumento de la productividad, la mejora de la calidad de productos y servicios, la automatización de procesos, el incremento de la competitividad y la satisfacción del cliente, la optimización de recursos, la promoción de la creatividad y el trabajo en equipo, y la reducción de costos operativos. (Significadosweb, 2024)

7.1 Identificación del problema

La empresa se encuentra ante diversos desafíos, especialmente al enfrentar la tarea de cubrir cargas en rutas menos transitadas o al necesitar vehículos con especificaciones particulares exigidas por los clientes. Con el propósito de superar estas problemáticas, se ha trazado una estrategia que implica la creación de una red de contactos en Excel y la implementación de un plan de fidelización, que incluirá la formación de alianzas con empresas locales de transporte. Estas estrategias se centran en mejorar la eficiencia logística y responder de manera más efectiva a las demandas específicas de los clientes.

7.1.1 Importancia

La importancia de abordar este problema radica en su impacto directo en la eficiencia operativa, resolver esta situación permite a la empresa optimizar la utilización de las primeras oportunidades disponibles, disminuir errores operativos y garantizar una asignación más eficaz de las cargas. Este enfoque contribuye significativamente a mejorar la satisfacción del cliente y, recae en otros aspectos como incrementar la rentabilidad de la empresa.

7.2 Propuesta de mejora

Después de identificar la debilidad más significativa, se propone un plan integral con el objetivo de superar este desafío, dado que la empresa ya dispone de un historial de cargas, se lleva a cabo una encuesta dirigida a los transportistas que han colaborado previamente con la empresa y aquellos que presenten interés por estar en esta base de datos y que cuenten con un buen historial en las diferentes paginas por las que se filtra la información de cada transportista. La finalidad de esta encuesta es establecer un contacto directo y consolidar sus datos en una base específica, los indicadores para evaluar la efectividad de la encuesta incluyen el número total de transportistas encuestados, el porcentaje de transportistas que muestran interés y deciden colaborar con la empresa y la calidad del historial de los transportistas, además, se llevará a cabo una evaluación para estar atentos a la efectividad en la asignación de cargas. El objetivo de esta integración es aumentar las probabilidades de una asignación rápida y eficiente de cargas.

Además, se busca establecer y fortalecer relaciones de fidelización con estos transportistas a través de este proceso. La creación de vínculos sólidos con la red existente de transportistas contribuirá no solo a mejorar la eficiencia en la asignación de cargas, sino también a cultivar relaciones a largo plazo.

Para complementar una buena gestión, es necesario que el equipo se capacite en el uso de las herramientas disponibles, esto proporcionará a los miembros del equipo las habilidades necesarias para analizar datos relacionados con la oferta de camiones y sus tipos en diversas áreas, buscando así maximizar la capacidad de utilizar eficientemente estas herramientas, mejorando así la toma de decisiones basada en datos y optimizando el proceso de asignación de cargas de manera estratégica, para medir el impacto de la capacitación del equipo se incluyen el número de sesiones de capacitación realizadas y el nivel de comprensión y habilidad del equipo para utilizar las herramientas, el cálculo del número de sesiones de capacitación se basará en el registro directo de cada sesión, para evaluar el nivel de comprensión y habilidad del equipo, se llevarán a cabo evaluaciones internas tanto antes como después de la capacitación, proporcionando una comparación clara de los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas durante el proceso de formación.

Adicionalmente, cuando se trata de empresas grandes de camiones (entendiendo que cuentan con 15 o más equipos), se reconoce la importancia de establecer alianzas estratégicas. Este enfoque busca asegurar la cobertura de rutas conocidas y frecuentes, a través de estas alianzas se busca no solo optimizar la eficiencia en la asignación de cargas, sino también obtener acceso directo a camiones en áreas específicas, fortaleciendo así la red de transporte de la empresa y contribuyendo al éxito operativo a largo plazo, el cálculo del número de alianzas se basará en el recuento directo de las alianzas establecidas durante el período específico, además, se llevará a cabo una evaluación de la cobertura geográfica y la frecuencia de las rutas aseguradas mediante estas alianzas, comparándolas con las necesidades operativas de la empresa para identificar cualquier brecha o área de mejora.

7.2.1 *Alcances*

Se espera que, con las estrategias mencionadas previamente, la empresa mejore en la eficiencia para todo el proceso que implica estar al mando de una carga, reducir errores dentro del mismo, generar satisfacción en el cliente por reducir los tiempos de respuesta además de cumplir con los plazos de entrega, ofrecer soluciones en el transporte de mercancías de forma especializada para los tipos de camiones específicos que pueden ser exigidos, además de esto se espera que las estrategias sirvan como un potencial para expandir la presencia de la empresa en el mercado norteamericano.

Conclusión

Durante mi período de prácticas en Destiny Investments Group, tuve la oportunidad de ser participe en la gestión de carga y transporte, en el departamento de Logística, específicamente como practicante a Freight Broker. Este papel me permitió aplicar y consolidar los conocimientos adquiridos en mi formación educativa en Negocios Internacionales, profundizando en la planificación de inventarios y desarrollo de habilidades blandas esenciales en comunicación.

La presencia de la empresa en el mercado internacional y enfoque en la gestión de mano de obra global han sido elementos clave en mi experiencia, durante mi tiempo en el departamento de Logística, identifiqué desafíos a la hora de realizar despachos de cargas que fueron la base para el planteamiento de un plan de mejora, el objetivo del mismo es no solo fortalecer la posición actual de la empresa en el mercado sino también abrir oportunidades para una expansión exitosa en el mercado norteamericano y europeo, la observación y recopilación de datos se extendieron a lo largo de tres meses, permitiéndome identificar puntos específicos y desarrollar herramientas que sean una solución eficiente con un impacto positivo. Tras la aprobación de los directores de la empresa, se inició la implementación de la primera fase del plan de mejora.

Para finalizar, agradezco profundamente a Destiny Investments Group por brindarme una experiencia enriquecedora que ha contribuido significativamente a mi crecimiento profesional y personal, la aplicación de mis conocimientos en un entorno internacional ha sido invaluable y enriquecedora.

Referencias bibliográficas.

- Acavir. (2024). *Carga*. acavir.com. <https://www.acavir.com/comercio-exterior/carga>
- Aliernet. (s.f.). *¿Qué es un bróker de transportes y cuáles son sus funciones?* [Blog]- Aliernet. <https://aliernet.com/blog-gestion-logistica/que-es-un-broker-de-transportes-y-cuales-son-sus-funciones/>
- Alonso, M. (28 de Junio de 2023). *Qué es outsourcing, ventajas y cómo gestionarlo*. asana.com <https://asana.com/es/resources/what-is-outsourcing>
- Denim. (s.f.). *Breaking Down the Data: What Metrics Should Your Freight Brokerage Be Measuring?* denim.com. <https://www.denim.com/blog/business-data-for-freightbrokers>
- Descartes. (6 de Enero de 2022). *¿Qué es la cadena de suministro?* descartes.com. <https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-la-cadena-de-suministro>
- Destiny Investments Group. (2023). *Información general*. destinyinvestmentsgroup <https://www.destinyinvestmentsgroup.com/>
- Kiziryan, M. (2015). *Análisis FODA*. economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html>
- Laoyan, S. (6 de Febrero de 2024). *Cómo mejorar la eficiencia operativa*. asana.com, <https://asana.com/es/resources/operational-efficiency>
- Logistics, I. (2022). *Freight Brokers Definition: What They Are and What They Do*. inboundlogistics.com. <https://www.inboundlogistics.com/articles/freight-brokers-definition/>
- Quiroa, M. (4 de Febrero de 2024). *Análisis DAFO cruzado: Qué es, ventajas, pasos y ejemplo*. economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo-cruzado-diferencia-con-el-dafoventajas-desventajas-pasos-ejemplo-conclusiones-economipedia.html>
- Sevilla Arias, A. (2024). *Logística: Significado, funciones, costes y ejemplo*. economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>
- Significadosweb. (2024). *Concepto de Plan de Mejora. ¿Qué es? Definición y Significado*. significadosweb.com <https://significadosweb.com/concepto-de-plan-de-mejoraque-es-definicion/>
- Urbana, P. (s.f.). *Agente de carga: una figura que traspasa fronteras*. thelogisticsworld.com <https://thelogisticsworld.com/historico/agente-de-carga-una-figura-que-traspasa-fronteras/>
- Zendesk. (4 de Enero de 2024). *Fidelización de clientes: 3 técnicas indispensables*. zendesk.com.mx. <https://www.zendesk.com.mx/blog/fidelizacion-clientes/>

Anexos

Anexo 1 Análisis DOFA empresa Destiny Investments Group.



Anexo 2 Análisis cruzado DOFA



Anexo 3 Plan de mejora

No Criterio	Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicadores	Hacer/Verificar	Responsable	Recursos	Plazo implementacion
1	Red de contactos de transportistas en excel.	Lograr una cobertura eficiente en las cargas.	Desarrollar y mantener una base de datos en Excel con información detallada sobre empresas o personas a cargo de camiones. Estrategia de enlace y envío a transportistas con buen historial para recopilar datos. Establecer una relación de fidelización con los conductores para enviar rutas previamente antes de hacerlas públicas.	Incremento en datos recolectados.	Revisión de base de datos y análisis de eficiencia en búsqueda de camiones.	Equipo de logística.	Forms.	Diciembre, 2023.
2	Capacitación del personal en plataformas de carga.	Aumentar el uso efectivo de las herramientas disponibles y optimizar los procesos.	Capacitar al equipo en el uso completo de las plataformas de carga y sus herramientas. Enfocarse en la identificación de camiones disponibles según las necesidades de carga.	Porcentaje del personal capacitado.	Evaluación del equipo en el uso efectivo de las plataformas de carga.	Recursos humanos y equipo de logística.	Plataformas de carga (herramientas de la empresa).	Enero, 2024.
3	Alianzas con empresas locales.	Mejorar la capacidad de respuesta teniendo acceso a camiones en diferentes áreas.	Establecer alianzas estratégicas con empresas locales de transporte. Obtener acceso directo a camiones en áreas específicas.	Aumento de alianzas a lo largo del tiempo.	Acuerdos de alianza formalizados y evaluación de la eficacia en el acceso a camiones.	Equipo logística y servicio al cliente.	Seguimiento y control en base de datos de cargas.	Junio, 2024.
4	Adquisición de Camiones Propios.	Evaluar la posibilidad de adquirir camiones para operar en rutas específicas.	Considerar la adquisición de camiones para operar en rutas específicas. Proporcionar mayor control sobre la disponibilidad de camiones.	Índice de inversión en camiones.	Evaluación de la eficacia en el control de la disponibilidad de camiones y adaptación de operaciones.	Equipo de finanzas y equipo de logística.	Análisis financiero.	Diciembre, 2026.

Anexo 4 Presentación Plan de mejora.



Anexo 5 Presentación Plan de mejora**Anexo 6 Evidencia primeros pasos implementación plan de mejora.**

Anexo 7 Evidencia del envío del formato del plan de mejora.

Base de datos carriers.

SG Sofia Galindo  Jue 09/11/2023 9:19

Para: Jane Daniela Marin; Marly Lopez; Alejandro

CC: Johan Nicolás; Daniel E Giraldo; Juan Esteban; Andres Castañeda

Buen dia Team,

A continuación les hago envío de un mensaje predeterminado para enviar a los drivers o dispatchers de confianza (pueden ser personas con las que ya se haya trabajado o bien una empresa que tenga todos los filtros aprobados) la idea con esto es crear una base de datos para poder filtrar mejor la información, tener contactos a la mano y fidelizar a los carriers, pueden modificar el mensaje a su gusto o enviar este mismo, **POR FAVOR** si envían este mensaje **REVISAR** antes el correo por donde se contactaron con el carrier, bien sea **SPI, GPL o PEARCE**.

Gracias.

I hope this message finds you well. We are looking for reliable and efficient carriers with available trucks for a partnership. Our goal is to obtain reliable partners who can assist us transporting loads through multiple routes.

If you have trucks and are interested in exploring new opportunities, you can go to this link and fill out the information <https://forms.office.com/r/PL8wG1sDvJ>. This will help us match your capabilities to potential shipments and establish a fruitful