

**Seguimiento a los procesos operativos del área comercial de Star Logistics mediante el
diseño de un formato de Evaluación de Desempeño**

Juan Diego Puerto Diaz

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

Bogotá, Colombia

**Seguimiento a los procesos operativos del área comercial de Star Logistics mediante el
diseño de un formato de Evaluación de Desempeño**

Juan Diego Puerto Diaz

Trabajo presentado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor: Luis Rodrigo Castelazo

Universidad Santo Tomás

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

10 de febrero, 2024

RESUMEN

El siguiente trabajo tiene la finalidad de sugerir un plan de mejora a la empresa Star Logistics S.A.S en el área de ejecución de contratos públicos, creando un formato de Evaluación de Desempeño que permita analizar e identificar las fallas específicas en la cadena logística y sus causas, así como el desempeño de los trabajadores. Además, ayudará a la pronta retroalimentación de procesos y al establecimiento de estrategias en pro de la mejora de la empresa y de la satisfacción por parte de los clientes.

Aunque se reconoce la posible resistencia al cambio, se destaca la importancia de este enfoque para mejorar la reputación de la empresa y la rentabilidad del negocio. La propuesta también considera la posibilidad de extender el formato a otras áreas de la empresa y establece criterios claros para la evaluación del desempeño, con el objetivo de identificar procesos a mejorar y tomar acciones correctivas de manera efectiva. En resumen, este documento busca optimizar la cadena logística de Star Logistics, fortalecer relaciones con clientes y proveedores, y mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría para culminar con éxito mi pregrado en Negocios Internacionales. A la Universidad Santo Tomás en conjunto con la Facultad de Negocios Internacionales y a mis docentes que me impartieron el conocimiento para ser una gran persona y un excelente profesional, y de esta manera aplicar estos aprendizajes por medio de un plan de mejora en el departamento comercial de la empresa Star Logistics S.A.S.

A mis padres porque siempre han sido mi apoyo incondicional, los que cada día se sacrifican para darme lo mejor, con el propósito de culminar mis estudios profesionales y también porque me han enseñado que siempre todo lo que me proponga lo puedo lograr. A mi hermano, porque ha estado cada día conmigo fortaleciendo mi sed por salir adelante y dándome el apoyo necesario para no desfallecer ante las posibles situaciones que se puedan presentar en mi proceso de estudios.

Por último, agradezco a la empresa Star Logistics por permitirme realizar mis prácticas profesionales con ellos, por acogerme no solo como un trabajador sino como una persona importante para la organización, por enseñarme a ser un gran profesional y por ser un apoyo con el fin de realizar mis prácticas de la mejor manera posible.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia operativa y el conocimiento técnico que tienen los empleados son elementos críticos para el éxito sostenido de una organización en un entorno empresarial tan competitivo como en el que vivimos. En este contexto, la Evaluación de Desempeño por parte de las empresas juegan un papel fundamental al proporcionar criterios estructurados para evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados. Estos formatos no solo permiten medir el desempeño individual, sino que también ofrecen una visión general de los procesos internos y de las fallas encontradas.

Star Logistics actualmente presenta complicaciones en la ejecución de sus contratos públicos con el Estado colombiano al presentar retrasos en las entregas de productos y tener percepciones negativas de clientes. Con la presente problemática, los formatos de Evaluación de Desempeño se convierten en herramientas estratégicas, ya que les permiten a las empresas identificar áreas de mejora, promover el desarrollo profesional de su personal con capacitaciones y la correcta retroalimentación de sus operaciones, optimizar la asignación de recursos y, en última instancia, impulsar el crecimiento y la competitividad en el mercado.

Por lo anterior, este documento determina cómo la implementación de un formato de Evaluación de Desempeño puede beneficiar a la empresa, más específicamente a su área comercial de contratación pública, al identificar exactamente en que parte de la cadena se hayan las mayores problemáticas y establecer posibles soluciones para disminuir dichas falencias.

ÍNDICE

1. LA EMPRESA.....	8
1.1 Aspectos Generales.....	8
1.1.1 Misión, Visión y Valores.....	8
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	10
1.1.3 Estructura Organizativa.....	10
1.1.4 Unidad o Departamento en donde se desarrolla la práctica.....	11
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	12
2.1 Planteamiento central del informe.....	12
2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances.....	13
2.3 Objetivo General.....	14
2.3.1 Objetivos Específicos.....	14
3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA.....	15
3.1 Propuesta de Mejora.....	15
3.2 Conclusiones.....	18
4. BIBLIOGRAFIA.....	19
5. ANEXOS.....	19
5.1 Formato de Evaluación de desempeño Star Logistics.....	19

5 SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL.....	20
6.1 Programación de actividades realizadas en la organización y cumplimientos de objetivos trazados por mes.....	20

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación Star Logistics.....	10
Figura 2. Organigrama Área Comercial - Star Logistics.....	11

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis DOFA Área Comercial - Star Logistics.....	12
Tabla 2. Programación de Actividades - Star Logistic.....	20

1. LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales:

Star Logistics SAS, es una empresa especializada en servicios logísticos y comercializaciones de partes aeronáuticas y no aeronáuticas, que trabaja con el fin de servir al mercado de aviación nacional e internacional. “Somos reconocidos por miembros de la industria aeronáutica por nuestros excelentes servicios y disponibilidad de piezas, especialmente de alta demanda.” (Star Logistics, 2019, párr. 1)

La empresa Star Logistics tiene la finalidad de ofrecer los mejores servicios en la industria de la aviación, por lo que cada día trabaja para entregar los materiales en los menores tiempos posibles y con todas las certificaciones y aprobaciones que el mercado requiera para el mantenimiento aeronáutico.

1.1.1 Misión, Visión y Valores:

- **Misión:** “Brindar servicios logísticos, comercializar partes aeronáuticas y no aeronáuticas de alta calidad que cubra las necesidades fundamentales en aviación, con material recurrente y disponible en el menor tiempo posible, contando con personal calificado en el área aeronáutica y con medios tecnológicos apropiados para entregar un servicio integral para nuestros clientes.” (Star Logistics, 2019, párr. 3)
- **Visión:** “Lograr en un corto plazo ser reconocidos en el mercado Nacional e Internacional como una compañía líder en logística de aviación contando con el mejor depósito de almacenamiento para material de alta demanda utilizado en los servicios

de mantenimiento de helicópteros y aviones. Todo ello soportado con la experiencia en seriedad y calidad de los servicios prestados a través de la cadena de abastecimiento, generando confianza y seguridad a los clientes - proveedores con altos estándares a nivel técnico, humano, con gestión permanente a la innovación y al cambio productivo de la aviación.” (Star Logistics, 2019, párr. 4).

- **Valores:**

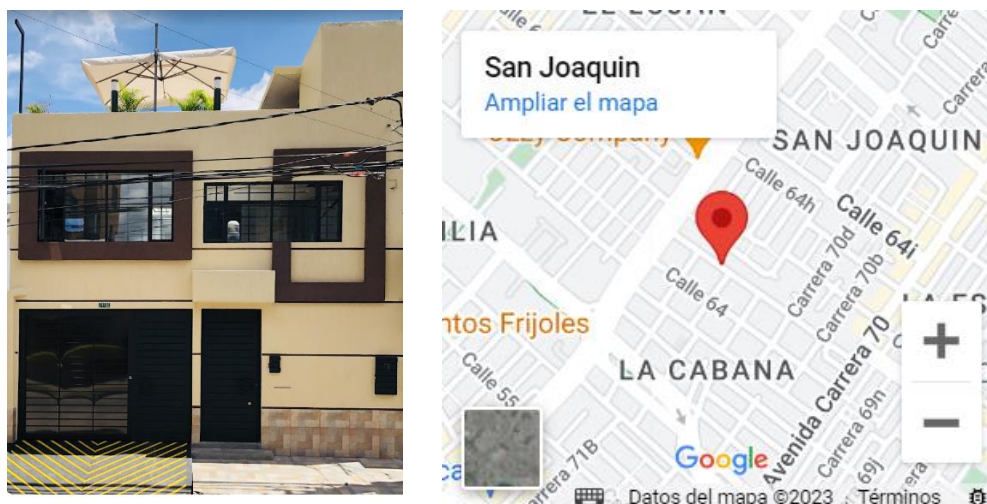
- **Excelencia en el Servicio:** Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos, brindando servicios logísticos de la más alta calidad y satisfaciendo las necesidades específicas de nuestros clientes en la industria aeronáutica.
- **Compromiso con la Calidad:** Nos comprometemos a garantizar la calidad en cada producto y servicio que ofrecemos, cumpliendo con las certificaciones y aprobaciones necesarias para el mantenimiento aeronáutico, asegurando la seguridad y confianza de nuestros clientes.
- **Eficiencia y Rapidez:** Valoramos la eficiencia y la rapidez en la entrega de materiales y piezas aeronáuticas, minimizando los tiempos de espera y optimizando la operación para cumplir con las expectativas de nuestros clientes en cada transacción.
- **Integridad y Transparencia:** Nos regimos por los más altos estándares éticos y mantenemos la transparencia en todas nuestras operaciones comerciales y relaciones con clientes, proveedores y colaboradores.

- **Desarrollo Profesional y Trabajo en Equipo:** Fomentamos el desarrollo continuo de nuestros colaboradores y promovemos un ambiente de trabajo colaborativo que estimule la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, reconociendo y valorando la contribución individual y colectiva.

1.1.2 Ubicación Geográfica:

Star Logistics SAS, se encuentra ubicada en la Localidad de Engativá, en la ciudad de Bogotá. Sus oficinas administrativas se encuentran en la Calle 64 B # 71 A – 36 y la bodega de almacenamiento se encuentra en la Calle 64 # 70B – 50.

Figura 1. *Ubicación Star Logistics.*

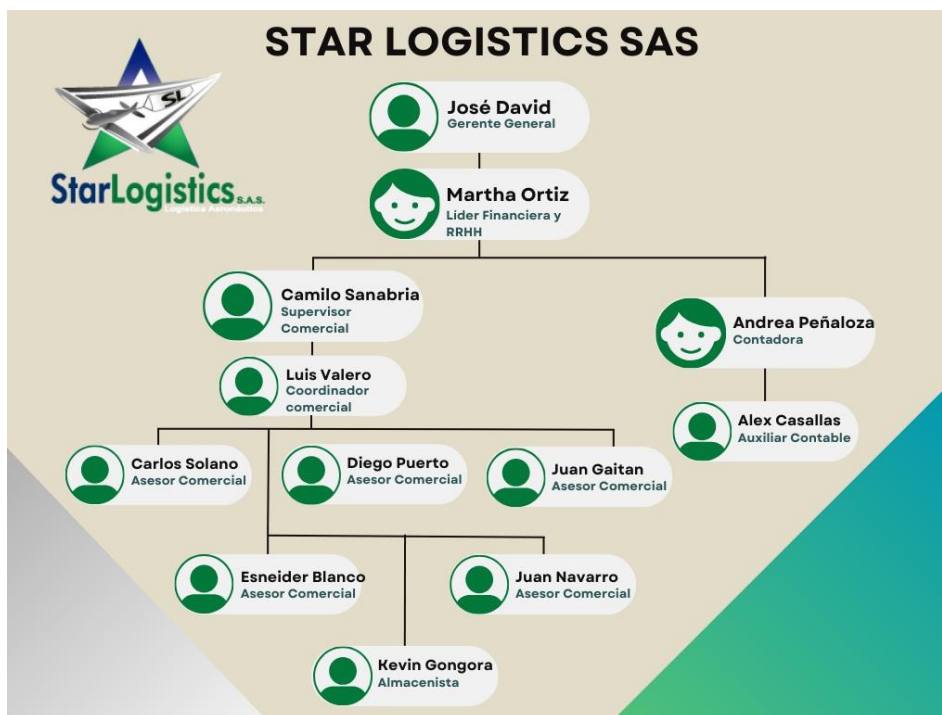


Nota: Tomado de Contáctenos [Fotografía], por Star Logistics SAS, 2019, (<http://starlogistics.com.co/contactenos/>).

1.1.3 Estructura Organizativa:

El organigrama del área comercial de Star Logistics se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Figura 2. Organigrama Área Comercial - Star Logistics.



Nota: Elaboración propia (2023).

1.1.4 Unidad o Departamento en donde se desarrolla la práctica:

La prácticas profesionales se desarrollaron en el área comercial de Star Logistics, más específicamente en la parte contractual con las Fuerzas Aéreas y Militares del Estado colombiano. En donde la principal función fue la ejecución de contratos públicos, llevando todos los procesos operativos y logísticos que se involucran para la entrega de los suministros correspondientes a cada adjudicación contractual.

Otras funciones secundarias se basaron en realizar estudios de mercado (cotizaciones), establecer la oferta más favorable en donde ambas partes de la licitación se vean beneficiadas, efectuar compras locales e internacionales, consolidar

carga, recopilar documentación técnica necesaria y llevar a cabo la logística final (entregas de suministros).

1.1.4.1 Análisis DOFA:

Tabla 1. Análisis DOFA Área Comercial - Star Logistics.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Creciente mercado de la industria aeronáutica. 2. Cumplir a cabalidad con la ejecución de los contratos. 3. Optimizar y sistematizar los procesos operativos. 4. Expandir hacia otros sectores los servicios logísticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inconformidad de los clientes por la demora en los tiempos de entrega. 2. Altas fluctuaciones del USD con respecto al COP. 3. Afectaciones viales y aéreas en la adquisición y venta de insumos. 4. Cambio de gobierno por el tema contractual. 5. No adjudicación de contratos por mejor oferta de la competencia.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cadena de suministros eficiente. 2. Cuenta con su propio agente de carga. 3. Contacto directo con el Freight Forwarder para la importación de los insumos. 4. Alianzas con empresas nacionales y en el extranjero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de conocimiento de los trabajadores en los procesos logísticos. 2. Limitaciones para la adquisición de insumos cuando los productos son importados. 3. Bajos niveles del idioma inglés por parte de los empleados. 4. Limitación en las decisiones por dependencia de áreas externas.

Nota: Elaboración propia (2023).

2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe:

Para el presente planteamiento se tomaron como referencia algunas debilidades y amenazas evidenciadas en el DOFA anterior, específicamente la falta de conocimiento de los trabajadores en los procesos logísticos. En consecuencia, se producen limitaciones para la adquisición de insumos importados, entre otros factores que afectan la operatividad de la empresa y la percepción de ella por parte de los clientes, teniendo inconformidades por la demora en los tiempos de entrega y en la calidad del servicio.

A partir de esto, el presente plan de mejora plantea el diseño de un formato de Evaluación de Desempeño en el área comercial de Star Logistics, con el fin de dar seguimiento a los procesos operativos internos y evidenciar en que parte de la cadena se encuentran los principales fallos.

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances:

- **Importancia:** Se han evidenciado falencias significativas en la ejecución de los contratos de Star Logistics. Por ejemplo, se ha observado una falta de conocimiento de los productos por parte de los empleados, lo que puede conducir a errores desde el inicio de la operación. Además, se han tenido fallos de documentación en el momento de la entrega del producto al cliente final. Estas deficiencias no solo pueden afectar la reputación de la empresa, sino que también pueden tener un impacto directo en la satisfacción del cliente y en la rentabilidad del negocio. Por lo que dar seguimiento a estos procesos internos del área y analizar sus posibles causas es de gran importancia para que la empresa pueda mejorar.

- **Limitaciones:** La mayor limitación que puede tener el presente proyecto es la resistencia de algunos empleados al cambio con la implementación de un nuevo sistema de evaluación, teniendo en cuenta la inseguridad que presentan por el riesgo de perder su trabajo y la presión de realizar sus funciones con un alto nivel de exigencia.
- **Alcances:** Esta propuesta puede llegar a otras áreas de la empresa (como contratos privados nacionales, área internacional, TLC Aerospace, etc.) para la evaluación y el seguimiento de sus procesos internos. Es necesario tener en cuenta que para cada área se debe modificar el formato dependiendo del funcionamiento de cada una.

2.3 Objetivo General:

Diseñar un formato de Evaluación de Desempeño para el área de contratación pública de Star Logistics con el fin de dar seguimiento a procesos operativos internos y reducir fallas en la cadena logística.

2.3.1 Objetivos Específicos:

- Conocer las funciones de cada trabajador en específico, así como los procesos de la cadena logística en el área.
- Definir los criterios de evaluación pertinentes para medir el desempeño de los empleados en relación con la ejecución de los procesos operativos.
- Desarrollar un formato que sea fácilmente comprensible y aplicable por parte de los evaluadores y los empleados.

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora:

Gracias al tiempo en el que se desarrolló la práctica profesional y con la consecución de información clave de la cadena logística de Star Logistics se pudo evidenciar la presentación de constantes fallas operativas en la ejecución de los contratos, es por esta razón que este documento plantea el seguimiento a las operaciones internas del área mediante la creación de un formulario de Evaluación de Desempeño, con el fin de evaluar a los empleados, determinar en qué aspectos hubo más retrasos, fallas y reprocesos, analizar en qué fase del contrato hay más demoras y buscar la causa raíz de los problemas. Además de optimizar tiempos, aumentar la satisfacción del cliente final, afianzar relaciones con proveedores y con posibles clientes potenciales, etc.

Para el desarrollo del formato de Evaluación de Desempeño, inicialmente se tuvo en cuenta los pasos de la cadena logística de Star Logistics en su área de contratos públicos:

1. **Estudio de mercado:** Este es un factor muy importante para la empresa, porque permite generar la mejor oferta y de esta manera adjudicar los contratos con las respectivas entidades del Estado nacional.
2. **Oferta más favorable:** Luego de realizar un muy buen estudio de mercado, se procede a crear una oferta donde se tengan en cuenta aspectos como el beneficio para la empresa y no generar una competencia desleal, también es importante realizar la oferta según el presupuesto de la entidad para poder ganar la licitación.

3. **Adjudicación de contratos:** Cuando la empresa gana una licitación se procede a realizar la ejecución del contrato. Aquí se comienza un proceso de compras locales e internacionales de los productos demandados por los clientes de la empresa, en cuanto a la compras internacionales se debe tener un alto conocimiento en términos de negociación (EXW, FCA, CPT, FAS, FOB, CFR, CIF, CPT, CIP, DAP, DPU, DDP). Además, se debe hacer la correcta solicitud de documentos exigidos por la FAA (Federal Aviation Administration).

4. **Consolidación de carga:** La consolidación de la carga en la empresa se da en dos momentos, cuando la compra es internacional se consolida la carga en el Freight Forwarder de Miami, donde es crucial dar al supervisor la documentación técnica (TDS, MSDS, COC) de cada producto junto con la partida arancelaria para poder hacer una correcta nacionalización de cada uno. En cuanto a las compras nacionales, se consolidan en la bodega de la empresa donde también es importante la documentación técnica de los productos.

5. **Logística y entrega productos:** Esta es la etapa final de la ejecución de un contrato, aquí es importante tener en cuenta que cada contrato se hace bajo el término DDP, donde corresponde la mayor responsabilidad a la empresa y se deben entregar los productos en el lugar que cada entidad disponga.

Con esta información clara se puede analizar en que parte del proceso de ejecución del contrato se tienen más fallas. En un promedio de 2 meses, un trabajador del área puede efectuar al menos un contrato, y en su realización se pueden cometer como mínimo 2 errores,

entre la entrega de productos sin documentos, entregas incompletas o con productos que no se solicitaron, demora en los tiempos de entregas o en la llegada de los productos a bodega.

Teniendo en cuenta lo anterior, se establecieron los siguientes criterios de evaluación:

- Conocimiento de productos y de sus PMA (Product Manufacture Alternative).
- Conocimiento de documentación técnica de la FAA.
- Requerimientos establecidos según la normatividad colombiana para productos controlados/peligrosos en su transporte y distribución.
- Condiciones de almacenamiento y entrega de productos.
- Uso adecuado de los recursos digitales de la empresa.
- Tiempos de entrega.
- Pedimento de prorrogas.
- Notas de las condiciones de entrega (observaciones finales).
- Autoevaluación del empleado y coevaluación del jefe inmediato según el desempeño en la ejecución del contrato.
- Sugerencias de empleados.
- Análisis de satisfacción por parte del cliente final (Fuerza Aérea, Armada Colombiana, Policía y el Ejército Colombiano).

Estos criterios son de gran ayuda para la creación de preguntas que irán en el formato de Evaluación de Desempeño, igualmente para establecer el sistema de calificación o puntuación

que permita cuantificar (cuantitativa y cualitativamente) el desempeño de los empleados en cada uno de los criterios mencionados.

Para el diligenciamiento de este formato se realizaron preguntas abiertas y cerradas con escala de calificación del 1 al 10, donde 1 es muy poco/muy bajo y 10 bastante/muy alto. Se debe tener en cuenta que este se implementaría de forma trimestral buscando generar cambios en la ejecución de los contratos, determinando la raíz de la problemática y evaluando asertivamente a los empleados. La presente evaluación será revisada por la persona a cargo de la Gestión de Calidad de la empresa (Ingeniero Sergio Poveda) quien analizará las medidas para disminuir el porcentaje de inconformidad de los clientes [**ver anexo 5.1 y adjunto**].

3.3 Conclusiones:

En conclusión, con el formato de Evaluación de Desempeño elaborado se pretenden reducir las constantes fallas actuales de la empresa Star Logistics en la ejecución de sus contratos públicos, además, se busca abordar falencias operativas, especialmente la falta de conocimiento de los trabajadores en los procesos logísticos, lo que impacta directamente en la operatividad de la empresa y en la percepción de los clientes.

Este planteamiento presenta una respuesta estratégica a las debilidades y amenazas identificadas previamente, por lo que su importancia radica en la capacidad de identificar y analizar los fallos en la cadena logística, así como establecer estrategias para que la empresa, y

el área comercial en específico, mejoren continuamente. Sin embargo, se reconocen ciertas limitaciones, principalmente la resistencia al cambio por parte de algunos empleados, lo que puede afectar la implementación del nuevo sistema de evaluación.

En resumen, el presente plan de mejora establece una metodología clara para la evaluación del desempeño de los empleados, con criterios específicos que permiten identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas de manera efectiva.

4. BIBLIOGRAFIA

- Quienes somos. (2019). Star Logistics. Recuperado el 08 de octubre de 2023 de <http://starlogistics.com.co/quienes-somos/>
- Contáctenos. (2019). Star Logistics. Recuperado el 08 de octubre de 2023 de <http://starlogistics.com.co/contactenos/>

5. ANEXOS

5.1 Formato de Evaluación de desempeño Star Logistics.

REVISIÓN TRIMESTRAL DE DESEMPEÑO STAR LOGISTICS

INFORMACIÓN DEL EMPLEADO			
NOMBRE DEL EMPLEADO		ÁREA	
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO		CARGO DEL EMPLEADO	
NOMBRE DEL SUPERVISOR		NOMBRE DE CONTRATO	
FECHA DE HOY		NOMBRE DEL CLIENTE	

PREGUNTAS ABIERTAS

1. Explique en qué consiste y cómo se debe llevar a cabo una entrega bajo los parámetros establecidos por la FAA (en cuanto a productos netamente aeronáuticos). Mencione la documentación técnica.
2. ¿Cuáles son los requerimientos establecidos según la normalidad colombiana para el manejo de

Página 1 de 3 368 palabras Inglés (Estados Unidos) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: todo correcto Concentración 100%

Autoguardado | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO STAR LOGISTICS | Guardado en Este PC | Paulo Andres Rojas Riveros

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Nitro Pro Diseño de tabla Disposición Edición

Calibri (Cuerpo) 12 A Aa AaBbCcD AaBbCcD AaBbCcD 1 Normal 1 Sin espa... Título 1

Portapap... Fuente Párrafo Estilos Edición Dictar Confidencialidad Reutilizar archivos Complementos Editor

PREGUNTAS CERRADAS
(Escala del 1 al 10, donde 1 es muy poco/muy bajo y 10 bastante/muy alto)

1. Que tan familiarizado esta con los PMA y su impacto para la empresa.
2. Nivel de conocimiento de productos aeronáuticos y no aeronáuticos.
3. Nivel de conocimiento de documentación técnica de la FAA.
4. Que tan hábil es con el uso de los recursos digitales de la empresas en su día a día.
5. Que tan efectivos crees que fueron los tiempos de entrega de este contrato.
6. Que tan efectivo cree que somos en dar solución a las inconformidades de los clientes.

AUTO/CO EVALUACIÓN DEL EMPLEADO
Del 1 al 10 califique el desempeño en la ejecución de este contrato.

Trabajador	Jefe Inmediato

SUGERENCIAS
Según su experiencia en la ejecución de contratos previos, ¿qué medidas podría sugerir para garantizar que los tiempos de entrega acordados con los clientes sean óptimos y satisfactorios?

Página 2 de 3 368 palabras Inglés (Estados Unidos) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: todo correcto Concentración 100%

6. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

6.1 Programación de actividades realizadas en la organización y cumplimientos de objetivos trazados por mes:

Tabla 2. Programación de Actividades - Star Logistics

FECHA	ACTIVIDAD	LOGROS	DIFICULTADES
CICLO #1			
06 junio – 06 agosto	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de la normatividad aeronáutica y las buenas prácticas dentro de dicha industria. • Capacitación de las funciones del cargo y las responsabilidades en la empresa. • Primer estudio de mercado dispuesto por el jefe inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición del correcto conocimiento de FAA (Federal Aviation Administration). • Conocer los deberes, funciones y obligaciones en la organización. • Estructurar las licitación en conjunto con el Estado colombiano para dar la mejor oferta a cada entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento de los productos aeronáuticos que se solicitan en cada licitación. • Falta de conocimiento para presupuestar un estudio de mercado para el Estado.
CICLO #2			

07 agosto – 06 octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el sistema contable (SIIGO). • Adaptación a los procesos logísticos de la empresa para la ejecución de contratos. • Primera ejecución del contrato para la Fuerza Aérea Colombiana - Comando Aéreo de Combate. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de buenas prácticas logísticas y operativas para llevar a cabo un proceso contractual con el Estado colombiano. • Viaje a Barranquilla en representación de la empresa para la entrega del contrato en mención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en tiempos de entrega por factores externos como nacionalización de productos y mala infraestructura vial del país, teniendo en cuenta que dichas entregas se llevaban a cabo vía terrestre.
CICLO #3			
07 octubre – 06 noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de liberación de carga de los productos importados vía aérea y marítima. • Ejecución de contrato Fuerza Aeroespacial Colombiana – Comando Aéreo de Mantenimiento. • Ejercicios de contrato Comando Fuerza Aérea Colombiana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a la empresa a liberar guías aéreas con el fin de nacionalizar los productos que manera óptima para no afectar los procesos logísticos. • Viaje a Madrid, Cundinamarca en representación de la empresa para la entrega del contrato. • Entrega de los productos en representación de la empresa en Bogotá a la Base Aérea Colombiana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento en comercio exterior.
CICLO #4			
07 noviembre – 06 diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y entrenamiento en consolidación de carga en el Freight Forwarder en Miami para posteriormente ser importada a Colombia. • Ejecución de contrato Cenac - Aviación (Central Administrativa y Contable de Aviación). 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una actualización constante del status de cada producto para su importación. • Entrega de los productos en representación de la empresa en Bogotá a la Base Militar Cenac - Aviación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir los productos con documentos faltantes lo cual podría retrasar los procesos de importación.

Nota. Elaboración propia (2024).