

TRABAJO DE GRADO PRÁCTICA EMPRESARIAL
DESTINY INVESTMENTS GROUP



SANTIAGO MALAVER LENIS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

TRABAJO DE GRADO PRÁCTICA EMPRESARIAL
DESTINY INVESTMENTS GROUP

SANTIAGO MALAVER LENIS

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

ASESOR

Mg. JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR
Magister in Business Administration

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGOL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA O. P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Fray Rodrigo GARCÍA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad Negocios Internacionales

Contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Abstract	9
Glosario	10
1. Introducción.....	11
2. Objetivos	12
2.1. Objetivo General.....	12
2.2. Objetivos Específicos.....	12
3. Perfil de la empresa	13
3.1. Misión	13
3.2. Visión.....	13
3.3. Ubicación Geográfica	14
3.4. Estructura Organizacional.....	14
4. Plan de trabajo	15
4.1. Funciones del practicante.....	15
4.1.1 Descripción detallada de las practicas	15
5. Plan de mejora	17
5.1. Contexto.....	17
5.1.1 Matriz DOFA.....	17
5.1.2 Análisis Matriz DOFA.....	17
5.1.3 Matriz PESTel.....	19
5.1.4 Análisis Matriz PESTel	19
5.2. Descripción detallada del plan de mejora	21
5.2.1 Introducción	21
5.2.2 Objetivos.....	21
5.2.3 Justificación	22
5.2.4 Metodología	22
5.2.5 Recursos.....	23

5.2.6	Cronograma	24
5.2.7	Resultados	24
6.	Impactos y limitaciones	29
7.	Referencias	30
8.	Anexos	31

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 2 Matriz DOFA de Destiny Investment Group	17
Figura 3 Matriz PESTel de Destiny Investments Group	19
Figura 4 Encuesta Plan de Mejora – Destiny Investments Group	25
Figura 5 <i>Portada – Guía práctica de ejercicios para pausas activas</i>	26
Figura 6 Evidencia #1 - Capacitación Ergonomía y Pausas Activas	27
Figura 7 <i>Evidencia #2 – Capacitación Ergonomía y Pausas Activa</i>	27
Figura 8 Evidencia #3 – Capacitación Ergonomía y Pausas Activa	28
Figura 9 Evidencia #4 – Capacitación Ergonomía y Pausas Activa	28

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1 Guía práctica de ejercicios para pausas activas.	31
--	----

Resumen

El documento es elaborado como evidencia de la práctica profesional y trabajo de grado, presentando en primer lugar la empresa Destiny Investments Group, aclarando su área de operatividad, valores, funciones, metas, objetivos, como se desenvuelve en el mercado.

Se realizan una especificación breve y un recuento de las experiencias vividas por el practicante, por otro lado, se especifican las tareas y obligaciones que por parte de la empresa explícitas en el contrato fueron impuestas al estudiante durante todo el tiempo que duro su proceso de prácticas.

También, como parte fundamental del proceso de prácticas, se presenta a lo largo de este documento un plan de mejora que beneficie directamente a la empresa y al desarrollo de sus actividades, siendo sustentado bajo los resultados obtenidos en la realización matrices de análisis, este plan de mejora al mismo momento que el estudiante realiza sus prácticas en la empresa.

Al finalizar la lectura se encontrará con los resultados que provienen de la culminación del plan de mejora, como también los comentarios y recomendaciones que realiza el estudiante al realizar sus prácticas al encontrar a lo largo de la misma serie de complejidades o situaciones. También por parte de la empresa a la universidad, estas recomendaciones resaltan el continuo interés que tiene la empresa Destiny Investments Group a seguir contribuyendo con la formación y oferta laboral de nuestros futuros colegas tomasinos.

Palabras Clave: Logística, Freight Brokerage, Ergonomía, Pausas activas, Exportaciones e Importaciones, Productividad.

Abstract

The document is prepared as evidence of the professional practice and degree work, presenting first the company Destiny Investments Group, clarifying its area of operation, values, functions, goals, objectives, how it operates in the market.

A brief specification and a recount of the experiences lived by the intern are made, on the other hand, the tasks and obligations that the company explicitly imposed on the student during the whole time of the internship process are specified in the contract.

Also, as a fundamental part of the internship process, it is presented throughout this document an improvement plan that directly benefits the company and the development of its activities, being supported by the results obtained in the analysis matrices, this improvement plan at the same time that the student performs his internship in the company.

At the end of the reading, you will find the results that come from the culmination of the improvement plan, as well as the comments and recommendations made by the student while performing his internship when finding along the same series of complexities or situations. Also, by the company to the university, these recommendations highlight the continued interest of the company Destiny Investments Group to continue contributing to the education and labor supply of our future colleagues.

Key Word: Logistics, Freight Brokerage, Ergonomics, Active breaks, Export and Import, Productivity.

Glosario

- Ergonomía en el trabajo: Estudio que ayuda y busca que los espacios de trabajo sean lo suficientemente cómodos y no generen lesiones a los trabajadores, permitiendo trabajar de la manera **más** eficiente posible (UNIR, 2024).
- Freight Brokerage: Es la intermediación que realiza el agente de carga (Freight Broker) entre el cliente que necesita transportar una carga y la empresa transportadora, obteniendo ganancias por comisiones sobre el total del costo del movimiento de la mercancía (Gewecke. J, 2021).
- Carga: Bien o mercancía que se mueve en cualquier modalidad de transporte desde un punto A a un punto B (Equipo editorial, Etecè, 2021).
- Productividad: Relación que existe entre volumen total de producción o resultados y recursos utilizados para obtener esa producción (Fontalvo et al., 2017).
- Pausas activas: Espacio en el que se realizan actividades o ejercicios enfocados en realizar movimiento articular o estiramiento con el fin de prevenir afectaciones musculares y la fatiga durante la jornada laboral (MinSalud, 2015).
- Logística: Gestión eficiente de almacenamiento, movimiento y envío de mercancías o bienes (Thompson. A, 2023).

1. Introducción

En el competitivo panorama del transporte internacional, Destiny Investments Group, se caracteriza por ser una empresa con un fundamento de evolución constante, enfocada en ofrecer servicios de outsourcing de alta calidad. Su enfoque principal es el área de la logística, permitiendo gestionar aspectos como el movimiento de cargas (cadena de suministro), exportación e importación de bienes y su fuerte el Freight Brokerage, permitiéndole traspasar y posicionar sus operaciones 3 continentes (América del Norte, América Central y Europa).

El documento sirve como medio para comunicar la experiencia que el estudiante vivió al realizar sus prácticas profesionales en la empresa Destiny Investments Group, y como fueron apropiados los fundamentos que brinda el programa de negocios internacionales y la profundización en logística, para realizar estrategias y utilizar herramientas de análisis identificando desafíos relacionados a la función principal de la empresa (Freight Brokerage) y al papel fundamental que juega el recurso humano en esta actividad.

Por lo anterior, al incluir en este documento el Plan de Mejora propuesto a la empresa se darán a conocer la problemática existente e identificada sobre la salud y su afectación en la operatividad y realización de la actividad de Freight Broker en el personal de la empresa. También este plan de mejora que permitirá más allá de cuidar el recurso humano, mejorar la eficiencia operativa, incremento de las ganancias y mejor posicionamiento en el mercado, enfocándose en tener personal más apto y con las mejores condiciones para la realización de su ejercicio.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Contribuir al éxito de la empresa mediante la correcta realización de las operaciones de brokerage, garantizando un servicio de calidad a sus clientes y mejorando su rentabilidad, implementando habilidades de gestión, análisis y comunicación propias de los negocios internacionales.

2.2. Objetivos Específicos

1. Dominar el sistema operativo de la empresa, funcionalidades y módulos de operación.
2. Mejorar la eficiencia de las operaciones del agente de Brokerage, implementando estrategias que permitan optimizar procesos y minimizar errores.
3. Contribuir al crecimiento, rentabilidad de la empresa y modelo de negocio, por medio de la optimización de recursos y mejora de la eficiencia.
4. Presentar propuestas de mejora que ayuden a cuidar el factor humano como pilar principal en el desarrollo de su actividad y productividad.

3. Perfil de la empresa

La empresa Destiny Investments Group se enfoca en entrelazar y generar conexiones entre las naciones, realizando sus actividades y operaciones en Canadá, Estados Unidos y Mexico con el fin de contribuir al mercado, en donde las empresas necesitan de profesionales altamente calificados, Destiny Investments Group no busca ser un enlace; pretende ser la solución a esta demanda y ofrecer diferentes servicios de alta calidad como lo es el outsourcing, contabilidad, gerencia en redes sociales y freight brokerage caracterizada como su actividad principal, lo que le otorga una afinidad con los negocios internacionales y la logística internacional, mediante el cual realiza asesoramiento en importación y exportación de bienes; planeación de rutas; búsqueda y administración de camiones.

3.1. Misión

De acuerdo con Destiny Investments Group (2023) su misión se basa en “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” (p.8).

3.2. Visión

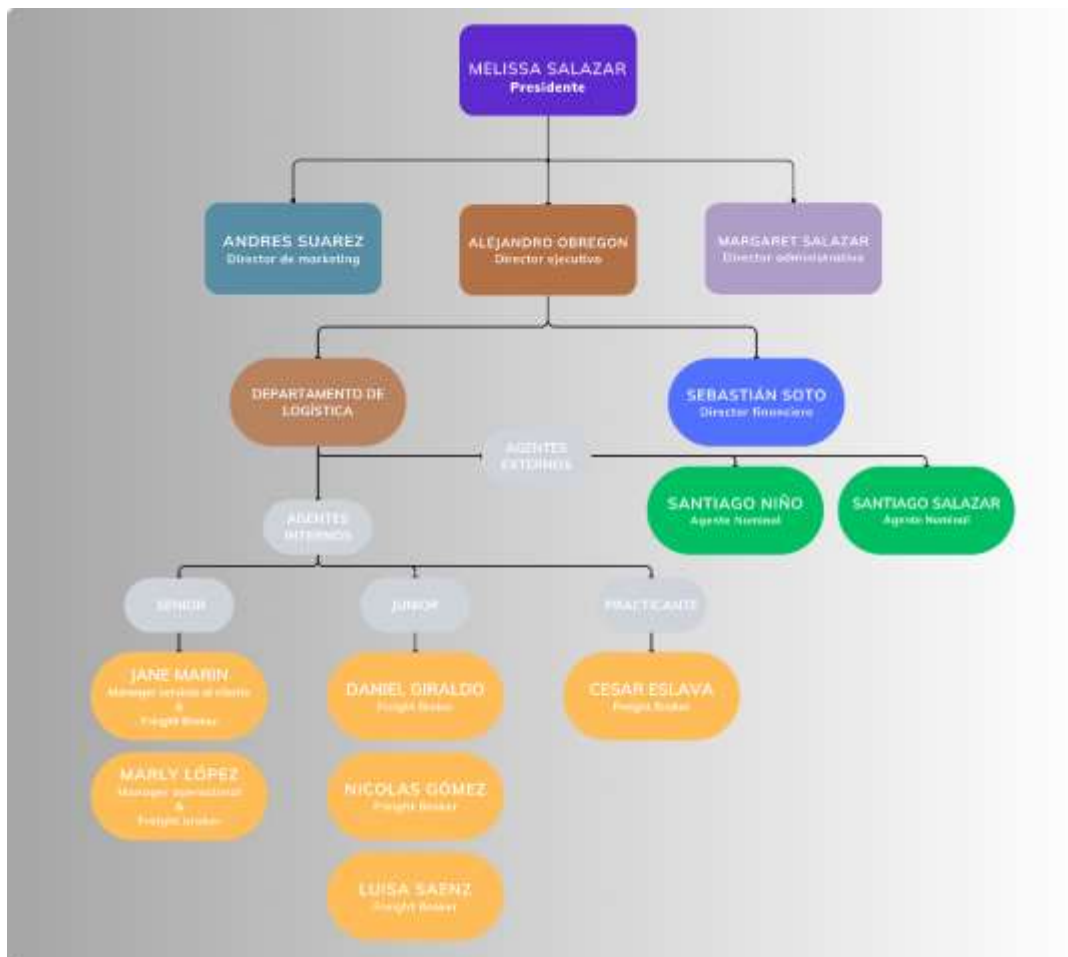
De acuerdo con Destiny Investments Group (2023) su visión se basa en “Proporcionar servicios logísticos eficientes y asequibles para las empresas, con la prioridad de que todas nuestras operaciones sean respetuosas con el medio ambiente a través de vehículos eléctricos con cero emisiones y personal formado y concienciado personal” (p.8).

3.3. Ubicación Geográfica

La empresa sitúa su sede administrativa en Miami – Florida, USA y su sede principal de operaciones en Villavicencio - Meta, Colombia, ubicada en la calle 15 # 40 – 101, oficina 522, lobby 3 del centro comercial Primavera Urbana. Lugar de fácil acceso, buenas rutas de evacuación y servicios extras que permiten a los trabajadores de la empresa Destiny Investments Group gozar de más comodidades.

3.4. Estructura Organizacional

Figura1 Organigrama Destiny Investments Group 2024



Nota: Organigrama correspondiente al segundo trimestre 2024.

4. Plan de trabajo

4.1. Funciones del practicante

Como agente de carga o freight broker se debe de ser un profesional capacitado en el manejo de cargas, logística internacional y tener buenas técnicas de negociación y fidelización. A continuación, se explica las labores como agente de carga que se tuvieron que apropiar y desarrollar practicante en este puesto de trabajo.

- Intermediario entre los clientes tienen la necesidad de transportar una carga y los proveedores de los servicios de transporte de carga, siendo quien en todo momento tiene el contacto con la empresa transportadora y conductores.
- Coordinar el transporte de la carga las 24hr, desde que sale de su lugar de origen hasta su destino, para asegurar que la integridad de la carga no se vea afectada en ningún momento, logrando entregar la carga en su destino en buenas condiciones y en el menor tiempo posible.
- Establecer relaciones solidas con los clientes, proveedores de servicios de transporte y conductores, permitiendo así manejar un amplio portafolio de clientes y reducir los tiempos en la búsqueda de transportadoras disponibles.
- Analizar y comprender las necesidades del mercado y de los clientes, con el fin de ofrecer soluciones logísticas eficientes y rentables.

4.1.1 Descripción detallada de las practicas

Las practicas iniciaron el día 28 de noviembre del año 2023, en donde la primera y segunda semana fueron de capacitación a cerca del funcionamiento de las plataformas utilizadas para la gestión y despacho de cargas, creación del texto de presentación para llamar a las empresas, ofrecer los servicios y creación de la plantilla con la lista de contactos de las empresas con la información más importante para contactarlos (LEADS), lo que comprende a aprender a utilizar las herramientas necesarias que la empresa usa para el análisis e identificar las necesidades del mercado.

Con el fin de empezar a establecer relaciones solidas con clientes potenciales, luego de las dos primeras semanas se empezaron a realizar las llamadas, actividad principal a realizar por cada agente de carga, practicante o empleado, la misma empresa dice que el éxito de las ganancias es la cantidad y calidad de las llamadas que se hagan. Como tarea principal se debe de realizar mínimo 80 llamadas diarias e ir anotando en la plantilla anteriormente mencionada que resultado se obtuvo de cada una de las llamadas, si la llamada logró algo importante ese contacto para a ser un Prospecto, el cual permite tener un control más fácil de las empresas que si están interesadas en los servicios que la empresa les ofrece y a cuáles no.

Por otro lado, para coordinar el transporte de carga individualmente y ser el intermediario entre conductor y cliente, algunos días o por semanas se le asigna una carga especifica a cada agente o practicante, el cual debe de asistir y gestionar como si fuera una carga propia, de esta manera se logra apoyar a los demás brokers o agentes repartiendo las responsabilidades.

Al final de cada mes los supervisores pasan por cada agente revisando el registro de llamadas realizadas, numero de leads agregados desde la última revisión y prospectos nuevos, así mismo número de cargas movidas o asistidas y estrategias utilizadas para el contacto con nuevos clientes.

Existen 2 horarios, 6 am – 4 pm y 8 am – 5 pm, en mi caso durante los 4 meses que tuvo de duración el periodo de prácticas en Destiny Investments Group terminando el 27 de marzo del 2024 asistí en el primer horario, permitiendo así cumplir con mis obligaciones universitarias de octavo semestre que comenzaban después de las 4 pm.

5. Plan de mejora

5.1. Contexto

5.1.1 Matriz DOFA

Figura 1 Matriz DOFA de Destiny Investment Group



5.1.2 Análisis Matriz DOFA

Se identificó aspectos positivos claves de La empresa Destiny Investments Group, el primero de ellos es que se encuentra bien posicionada en el mercado debido a que trabaja bajo el nombre de dos compañías con un buen renombre en el sector del transporte de carga, lo que le ha permitido, desempeñar sus actividades con mayor facilidad y estar muy bien respaldados ante cualquier eventualidad por profesionales altamente calificados, por otro lado la empresa cuenta con una herramienta importante para la selección de personal, que se centra en una alianza donde permite que estudiantes universitarios realicen su fase de prácticas empresariales en la empresa y de acuerdo a su desempeño, selecciona los más óptimos para el empleo, esto le permite seguir

aportando en la generación de empleo en la región, además de facilitar la búsqueda de personal calificado.

La empresa está realizando su expansión a otros mercados, más específico al mercado de transporte de carga europeo y establecer una sede de operaciones en España, abarcando un nuevo mercado y permitiendo exportar sus servicios de outsourcing fuera del continente americano, también esta estrategia permitirá contar con personal capacitado en el movimiento de cargas en este país, siendo más eficiente el análisis de mercado debido a que lo realizan personas propias y conocedoras de la región, la empresa con esta oportunidad busca abrir sus puertas a continuar generando oportunidades de empleo y obtener reconocimientos por el excelente desempeño de sus actividades en la región.

Por otro lado, se encontraron aspectos negativos que hacen que la realización de las actividades se vea afectada y muchas veces su eficiencia, algunos de estos aspectos son, la alta fluctuación de la demanda, debido a que el movimiento de carga se ve afectado por las condiciones climáticas, días feriados o incluso épocas del año, haciendo que de un momento a otro la demanda sea tan baja, añadiendo la alta competitividad y oferta de servicios de outsourcing y freight brokerage, repercutiendo en repentinos descensos en los ingresos reflejados por la empresa. También es importante resaltar que hoy en día en el sector del transporte de cargas existen muy pocas empresas calificadas para este mercado, es difícil encontrar empresas que cuenten con camiones en buenas condiciones y con toda la ley, como también que tengan personal calificado. Día a día la empresa para el desarrollo de sus actividades debe de buscar empresas que cumplan con las condiciones mínimas y así poder trabajar con ellas, afectando nuevamente su productividad y su eficiencia.

En el caso de los factores negativos internos que se encontraron, hay destacar la difícil comunicación entre los trabajadores y sus superiores por las diferencias horarias y por ser todo mediado por las TICs, también se evidencia un aspecto importante que refleja una afectación directa a la productividad y eficiencia de las actividades realizadas por el personal, el cual es la falta de estrategias que busquen el mejoramiento constante de la ergonomía en el trabajo. Esto afecta la salud de los trabajadores, debido a que no se encuentran espacios con las condiciones adecuadas para la correcta ergonomía y postura, como también no se evidenciaron planes de acciones para la realización de pausas activas. Aspecto que afecta la productividad y eficiencia del principal pilar productivo de la empresa, siendo una de las más grandes debilidades de esta.

5.1.3 Matriz PESTel

Figura 2 Matriz PESTel de Destiny Investments Group

Aspectos		IP	Implicancia e importancia				O	A	p(x)	Impacto empresa
Tipo	Descripción		t	T	I	Ir				
Políticos										
1	Inestabilidad del gobierno de turno	3	CP	-	<	4		X	0,6	2,1
2	Regulaciones gubernamentales	1	MP	-	>	2		X	0,9	1,4
3	Regulaciones de mercadeo	2	MP	-	>	3		X	1	2,5
Económico										
1	Tipos de cambio	1	CP	-	>	3		X	0,9	1,8
2	Incremento de la inflación	2	MP	-	>	3		X	1	2,5
3	Incremento del poder adquisitivo	3	MP	+	>	4	X		0,6	2,1
4	Incremento Tasas de interés	3	CP	-	>	4		X	0,3	1,05
Social										
1	Alta oferta laboral	2	MP	+	>	3	X		1	2,5
2	Diversificación en el comportamiento de la demanda en cada país	2	MP	+	<	2	X		0,9	1,8
3	Demografía	3	CP	-	>	2		X	0,6	1,5
4	Mezcla de culturas	1	LP	-	<	2		X	0,3	0,45
Tecnológicos										
1	Incursión de nuevas tecnologías (IA) en plataformas principales	2	MP	+	>	2	X		0,9	1,8
2	Desarrollo y creación de nuevas plataformas logísticas	3	MP	+	>	4	X		0,3	1,05
3	Suplantación de identidad	3	CP	-	<	3		X	1	3
4	Crecimiento del comercio electrónico acelerado	1	MP	-	>	2		X	0,6	0,9
Ecológico										
1	No uso de los combustibles fósiles	2	MP	-	>	3		X	0,3	0,75
2	Cambio climático	2	CP	-	>	3		X	1	2,5
3	Preservación de la flora y fauna	2	LP	-	>	2		X	0,3	0,6
4	Transporte sostenible	1	MP	+	>	2	X		0,6	0,9
5	Fuertes regulaciones ambientales	3	CP	-	>	3		X	0,9	2,7
Legal										
1	Aumento de regulaciones del transporte	3	CP	+	<	4	X		0,6	2,1
2	Derechos laborales	1	CP	+	>	2	X		0,9	1,35
3	Regulaciones aduaneras	2	MP	-	<	3		X	1	2,5
4	Impuestos	3	MP	-	>	3		X	0,3	0,9
5	Leves de privacidad y tratamiento de datos	2	CP	+	>	2	X		0,3	0,6

Nota: Adaptado de *Administración estratégica análisis PEST* (pp. 9,10,11), por O. Alvarado, 2015.

Para mayor claridad las abreviaciones y valores de referencia se explican de la siguiente manera: 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) (Alvarado, 2015).

5.1.4 Análisis Matriz PESTel

Se analizaron 6 contextos Político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, permitiendo en identificar los factores más relevantes que tienen mayor relevancia o impacto en la empresa Destiny Innvestments Group. Sobresaliendo como más importantes lo político, las regulaciones de mercadeo, las cuales si aumentasen tienen un impacto negativo, viéndose reflejado en la complejidad para incursionar nuevos mercados como el europeo, o incluso tener que salir de

uno donde ya la empresa cuenta con presencia de sus operaciones, también se contara con menos flexibilidad dificultando la adaptabilidad al mercado y a la demanda de los clientes.

Por otro lado, en lo económico, se encontró que el incremento de la inflación es el factor que más impacta la operatividad y rentabilidad, debido a que, en su mayor medida, disminuye poder adquisitivo de la población, dejando como resultado una disminución en la adquisición de los servicios de Destiny por parte de sus clientes. También se encontró que las regulaciones aduaneras hacen parte de los actores que más tienen impacto en la empresa desde un aspecto legal, siendo esto un impedimento para la empresa, debido a que tiene que estar constantemente actualizándose sobre los cambios constantes en las aduanas, para la importación de mercancías e incluso vuelve un poco menos eficiente las actividades de la compañía al verse afectados los tiempos en los procesos aduaneros.

También se encontraron factores principales en los aspectos social, tecnológico y ecológico que tienen un impacto considerable en la empresa, como por ejemplo la alta oferta de profesionales calificados, esto ayudará a Destiny Investments Group con el reclutamiento de personal, invirtiendo menos esfuerzos en la búsqueda, pero más en la capacitación, ahorrando tiempo y dinero. Por otro lado se encuentra el cambio climático, afectando las operaciones en gran medida, debido a los riesgos que impone para conductor, vehículo y carga por las malas condiciones climáticas, esto dificulta la búsqueda de camiones y conductores dispuestos a ir a ciertos destinos en el temporadas donde las condiciones climáticas son muy difíciles, impidiendo a su vez cumplir con la demanda de camiones para el flujo de cargas disponibles, hasta en ocasiones teniendo como última opción perder la oportunidad de mover algunas cargar e incluso quedarle mal a un cliente.

Como ultimo tenemos la incursión de nuevas tecnologías de inteligencia artificial (IA) en plataformas principales que usan las empresas de brokerage, estas plataformas permiten la búsqueda de camiones para cada carga, estas plataformas nos permiten gestionar una búsqueda más específica desde el tipo de camión que se necesita (DryVan, Faltbed, Reefer, etc) hasta si se requiere filtrar la búsqueda por tipo de carga (Produce, carga extra dimensionada, carga seca, etc). La incursión de la IA en estas plataformas ayudará a encontrar más detalladamente un conductor, camión o empresa adecuado para la carga que se requiere mover, con todos los requisitos necesarios para esta operación. Disminuyendo tiempos de búsqueda y dando como resultado una mejora en la eficiencia de las operaciones de Destiny.

5.2. Descripción detallada del plan de mejora

5.2.1 Introducción

Las pausas activas son una estrategia comúnmente utilizada en el sector educativo y productivo como herramienta eficaz demostrando resultados positivos para el aprendizaje y el rendimiento en los ámbitos laborales.

Destiny Outsourcing Services S.A.S, dirige sus actividades a la consultoría en gestión del transporte terrestre de mercancías en los Estados Unidos, ofreciendo los servicios de brokerage o intermediario obteniendo ganancias bajo las comisiones por las ventas (prestación del servicio de broker), siendo de suma importancia el recurso humano para la realización de sus actividades. Teniendo en cuenta la importancia del cargo de freight Broker y el desempeño de sus actividades, se identificó la falta de estrategias que promuevan el bienestar físico de los empleados y como esta falta afecta la productividad.

5.2.2 Objetivos

General: Este plan de mejora presenta como objetivo la realización e implementación de un plan de estrategias y actividades “pausas activas” en la empresa Destiny Outsourcing Services S.A.S

Específicos:

- Promover el bienestar físico de los trabajadores.
- Justificar la aplicabilidad en la premisa de que las pausas activas y una buena ergonomía en el trabajo pueden ayudar a obtener mejora en aspectos como la concentración, motivación, aumento de la energía, disminución y/o prevención de afectaciones físicas.
- Evidenciar una mejora de la productividad de la empresa y sus trabajadores.

5.2.3 Justificación

Este plan de mejora es presentado y elaborado por el practicante de negocios internacionales con énfasis en logística con la finalidad de promover e incursionar a la empresa en la buena práctica e implementación de estrategias de ergonomía en el trabajo como las pausas activas, enfocando principalmente su aplicabilidad e importancia en la mejora considerable que puede significar al corto plazo el uso de estas estrategias en la productividad y salud de todo el equipo de la empresa Destiny Investments Group.

5.2.4 Metodología

Fase 1: Recolección de datos

- Encuesta a los empleados: Realizar una encuesta como recolección de información y conocer la presencia de factores físicos relacionados con el tipo de molestias que padecen los empleados en la realización de sus actividades durante su jornada laboral, evidenciar la necesidad de capacitar al personal de bienestar y a los empleados sobre la importancia de su salud física en el ámbito laboral.
- Análisis de indicadores de productividad: Analizar indicadores como el número llamadas efectivas sobre total de llamadas realizadas y picos horarios de productividad, para comprobar la correlación del bienestar en las horas activas.
- Observación directa: Se realizarán observaciones directas del comportamiento de los empleados durante la jornada laboral, para evaluar la frecuencia con la que ellos mismos realizan pausas activas e identificar la presencia de molestias físicas.

Fase 2: Diseño del programa de pausas activas

- Definición de objetivos: Que dolores molestias son las más comunes, tiempo que deberán durar las pausas activas y lograr que en ese tiempo se logre aliviar la molestia para afectar de positivamente el nivel de productividad al mejorar la comodidad del trabajador.
- Selección de actividades: Se seleccionarán actividades de acuerdo con las necesidades de los empleados, el espacio disponible y el tiempo de las pausas, para esto se incluirán ejercicios de estiramiento, movilidad articular y otras actividades

que fomenten la actividad física. Por otro lado, se incluirá la recomendación de capacitar tanto al personal de talento humano como a los trabajadores sobre la ergonomía en el trabajo, lo cual permite crear conciencia de bienestar dentro del equipo de trabajo.

- **Diseño de la estrategia de implementación:** Se definirá el cronograma de las pausas activas, la forma en que se comunicarán a los empleados y los responsables de su implementación.

Fase 3: Implementación y evaluación del programa

- **Capacitación a los empleados:** Se brindará capacitación a los empleados sobre la importancia de las pausas activas, cómo realizarlas de forma correcta y sobre ergonomía en el trabajo.
- **Seguimiento y evaluación:** Se realizará un seguimiento continuo del programa a través de encuestas logrando identificar la aceptación del personal en relación con el alivio percibido, por ende, determinará el impacto que este plan de mejora tendrá en los trabajadores, así como en la productividad de la empresa.

5.2.5 Recursos

- **Personal:** Se asignará un responsable del programa de pausas activas, quien se encargará de la coordinación, seguimiento y evaluación de este.
- **Implementos o materiales:** Si ha de ser necesario se hará la recomendación pertinente de suministrar implementos para el uso de algunas actividades, en el caso que para su correcta realización sea necesario.
- **Lugar o espacio:** Las actividades estarán diseñadas para poderse realizar en el espacio disponible de lugar de trabajo. Para administrar correctamente factores de espacio y tiempo para no afectar negativamente la productividad de la empresa y la realización de sus actividades.

5.2.6 Cronograma

Fase 1: Recolección de datos: 1 semana

Fase 2: Diseño del programa de pausas activas: 2 - 3 semana

Fase 3: Capacitación, implementación y evaluación del programa: 1 semana en adelante

5.2.7 Resultados

Fase 1

Se utilizaron 3 métodos de recolección de datos, una encuesta permitiendo recolectar datos por parte de los empleados, análisis de llamadas realizadas durante la jornada laboral, para identificar en qué momento se muestran alguna disminución de la productividad con el número de llamadas e identificación objetiva por parte del practicante a la posible presencia de molestias físicas en los demás empleados o practicantes. A continuación, se dará el ejemplo de uno de los métodos utilizados.

Figura 3 Encuesta Plan de Mejora – Destiny Investments Group



The image shows a digital survey form titled "Encuesta Plan de Mejora - Santiago Malaver" with a Google logo. Below the title, it identifies the respondent as "Santiago Malaver Lenis - Estudiante - Negocios Internacionales" from "Universidad Santo Tomás - Villavicencio". The survey text explains it is part of a data collection process for a plan of improvement, aiming to identify physical conditions affecting the company's performance and to structure a plan of action to address ergonomic issues and improve productivity by reducing injuries.

Encuesta Plan de Mejora - Santiago Malaver 

Santiago Malaver Lenis - Estudiante - Negocios Internacionales
Universidad Santo Tomás - Villavicencio

Este cuestionario hace parte del primer proceso "recolección de datos" de la elaboración del plan de mejora y su objetivo es recolectar información para conocer si existen condiciones físicas que estén afectado a los integrantes del equipo de trabajo en la empresa Destiny Investments Logistics Group en su desempeño y con el objetivo de estructurar un plan de acción que permita hacer frente a las debilidades que se encuentren sobre la "ergonomía en el trabajo" y mejorar así la productividad disminuyendo las lesiones producidas por el mismo.

Se estableció una encuesta que contaba con 8 o 9 preguntas, cantidad que dependía de cómo se fuera respondiendo la misma, las cuales permitieron identificar si los empleados sufren de alguna molestia física durante la jornada laboral, que tipo de molestia es la que presentan, durante que tiempo de la jornada laboral se nota la presencia de las molestias físicas y que hacen para tratarla. Por otro lado, identificar si los empleados tenían conocimiento sobre la ergonomía en el trabajo y si deseaban recibir una charla por parte de un profesional en el tema.

Los resultados permitieron identificar las molestias más comunes como el dolor de cabeza, fatiga visual y dolor de espalda, reconocer como el empleado hace para disminuir su molestia, en donde la mayoría reconoció hacer algo de movilidad como cambiar de posición o hacer algo de estiramientos, también, se identificó que en la mayoría de los empleados se ve la presencia de estas molestias luego de media jornada laboral y aceptan que en gran parte estas molestias afectan su productividad. Permitiendo como resultado establecer que tipos de ejercicios son los óptimos para cada molestia y considerando que puedan ser realizados por todos los empleados, mostrar a la empresa la evidente falta de atención hacia su personal de trabajo, en ámbitos de ergonomía y pausas activas.

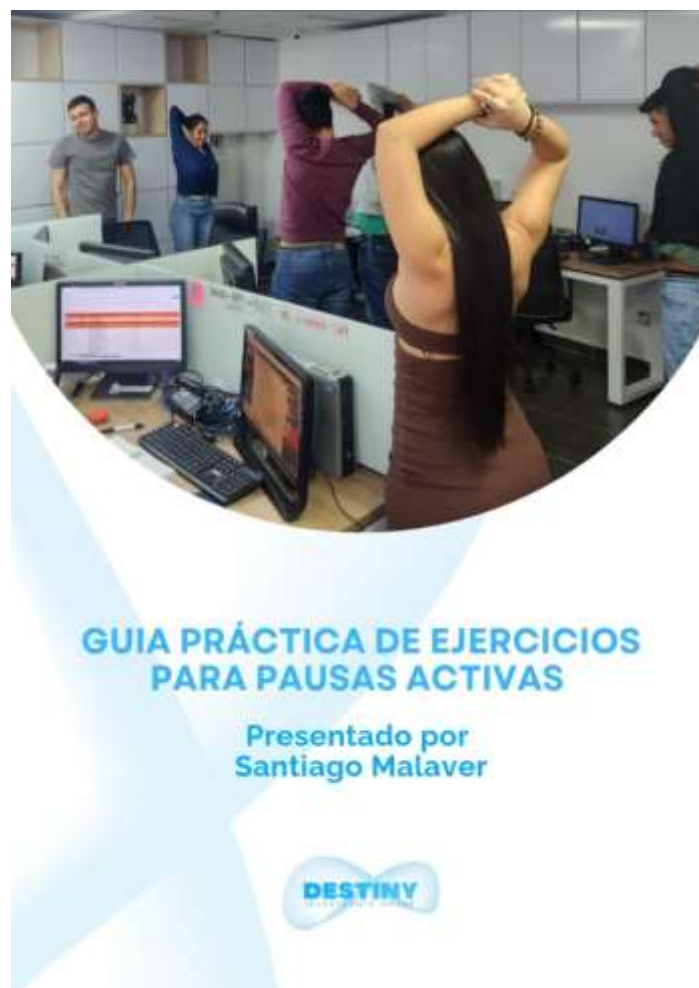
Por último, la encuesta arrojó dos datos muy importantes, en primer lugar, los empleados no conocían nada sobre la ergonomía en el trabajo y la importancia de realizar pausas activas, y en segundo lugar si querían recibir capacitación al respecto.

Fase 2

En conjunto con los resultados obtenidos, se procede a la identificación con un profesional en fisioterapia de los ejercicios por grupo muscular para tratar cada una de las molestias físicas presentadas, luego el estudiante procede a la creación y recolección de material en formatos MP4 y JPG, junto a una explicación clara y sencilla de la correcta realización de cada ejercicio.

Encontrando como resultado una cartilla o guía explicativa e interactiva en formato CANVA, en donde se encuentra breve explicación de que son las pausas activas, quienes pueden realizarlas y quienes no, cuando se deben realizar y una serie de ejercicios categorizados en 5 grupos musculares (ojos; hombros; espalda; cuello; pierna y cadera) con 3 ejercicios en cada uno.

Figura 4 Portada – Guía práctica de ejercicios para pausas activas



Fase 3

En esta fase termina el papel del practicante dando paso a los profesionales de la IPS Fisio Activa-T encargados de brindar la capacitación sobre ergonomía en el trabajo y la importación de las pausas activas para el cuidado de la salud y de la productividad en el trabajo.

Figura 5 *Evidencia #1 - Capacitación Ergonomía y Pausas Activas*



Nota: Imagen del archivo fotográfico – Destiny Investments Group Practicas.

Figura 6 *Evidencia #2 – Capacitación Ergonomía y Pausas Activa*



Nota: Imagen del archivo fotográfico – Destiny Investments Group Practicas.

Figura 7 Evidencia #3 – Capacitación Ergonomía y Pausas Activa



Nota: Imagen del archivo fotográfico – Destiny Investments Group Practicas.

Figura 8 Evidencia #4 – Capacitación Ergonomía y Pausas Activa



Nota: Imagen del archivo fotográfico – Destiny Investments Group Practicas.

6. Impactos y limitaciones

El proceso de prácticas en la empresa Destiny Investments Group, aparte de ser un proceso de incursión en el ámbito laboral que permite al estudiante conocer un poco de la realidad que se le aproxima luego de terminar su etapa universitaria, brindando al fortalecimiento de habilidades propias del estudiante y al desarrollo de la personalidad, también el proceso de practica permitió afianzar conocimiento y habilidades del programa de Negocios Internacionales, como el pensamiento lógico, resolución de conflictos, administración de la cadena de suministros, técnicas de negociación, fortalecimiento de las habilidades comunicativas en una segunda lengua y el trabajo en equipo.

Considerando que este espacio es muy importante como oportunidad de incursionar en el ámbito laboral para los estudiantes del programa de negocios internacionales que hayan o estén haciendo énfasis en logística, además de fortalecer las habilidades anteriormente mencionadas, se considera de suma importancia debido a que la carrera actualmente es en su mayoría teórica, haciendo falta un poco más esa profundización en lo práctico, apoyando a un más la buena iniciativa que la universidad y la facultad ha tenido con las misiones académicas, las visitas a empresas y puertos nacionales.

En la experiencia del estudiante en la realización de sus prácticas en la empresa se encontró diferentes limitaciones que representaron complicaciones a la hora de cumplir con sus obligaciones académicas y laborales, como por ejemplo la modalidad presencial para las asignaturas de octavo semestre, tanto el estudiante como la empresa expresaron que cumplir con la obligación laboral presencial y de igual manera académica, limita el cumplimiento de las obligaciones laborales del practicante por los desplazamientos a la universidad para asistir a sus clases. La empresa dada esta circunstancia se limita a seguir contratando practicantes hasta que exista una modalidad totalmente virtual o asincrónica.

Por otro lado, la empresa expresa el interés en que el programa de negocios internacionales haga énfasis en más puntos clave de las DFI, transportes y legislación internacional para el movimiento de cargas dentro de la profundización en logística, de esta manera se apoya a la empresa preparando más a los estudiantes antes de empezar su proceso de prácticas y mejorando la confianza, creando la capacidad de generar y brindar mejores soluciones a los problemas logísticos que se le puedan presentar en la empresa.

7. Referencias

- Alvarado, O. (2015). Administración estratégica análisis PEST. scribd.com. <https://es.scribd.com/document/403254209/Analisis-de-La-Situacion-Externa-Pest>
- Destiny Investments Group. (2023a). Destiny Investment Training. canva.com. <https://www.canva.com/design/DAFwx6rTHTI/T1YLf1NoFmJyfiu6rtWmuQ/edit>
- Destinty Investments Group (2023b) Destiny about us [Guía]. canva.com. https://www.canva.com/design/DAFx1JOuSE/zDKa8MRqXmYjl4k kkPQJaQ/edit?utm_content=DAFx1JOuSE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
- Discover DHL, & Thompson, A. (2023). ¿Qué es la logística? - Tipos de logística y funciones. dhl.com. <https://www.dhl.com/discover/es-es/asesoramientologistico/asesoramiento-exportacion-importacion/que-es-logistica>
- Equipo editorial, Etecé. (2019). Transporte de Carga - Concepto, historia, tipos y características. c concepto.de. <https://concepto.de/transporte-decarga/#:~:text=El%20transporte%20de%20carga%20es%20el%20tipo%20de%20transporte%20en cargado,lapso%20de%20tiempo%20concreto%20prestablecido>
- Fontalvo-Herrera, T; De La Hoz-Granadillo, E. & Morelos-Gómez, J. (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimensión Empresarial, 16(1), 47-60. <https://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Gewecke, J. (2021). What Does a Freight Brokerage Do? [Blog]. Atsinc. <https://www.atsinc.com/blog/what-does-a-freight-brokerage-do>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Abecé pausas activas: ¿Que son las pausas activas? minsalud.gov.co. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausasactivas.pdf>
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). (2023). ¿Qué es la ergonomía laboral? Concepto, tipos y riesgos relacionados. UNIR Colombia. <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/ergonomia-laboral/>

8. Anexos

Anexo 1 *Guía práctica de ejercicios para pausas activas.*

Guía interactiva con ejercicios de estiramiento muscular y movilidad articular, categorizados en 5 grupos musculares para la realización de pausas activas en la empresa Destiny Investments Group. A esta guía se puede acceder mediante el siguiente link:
https://www.canva.com/design/DAGAoBIHoDE/ankXZR10q42I5Vddx81j0A/view?utm_content=DAGAoBIHoDE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor