

PRÁCTICA EMPRESARIAL EN DESTINY INVESTMENTS GROUP S.A.S



CESAR JUAN SEBASTIAN ESLAVA BERNAL



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

PRÁCTICA EMPRESARIAL EN DESTINY INVESTMENTS GROUP S.A.S

CESAR JUAN SEBASTIAN ESLAVA BERNAL

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

Asesor

Mg. ARLIN DAYANA LOZANO FORERO

Profesional Negocios Internacionales

Maestrante en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGUO, 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 SILVA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

A Dios por guiarme en mi camino, por permitirme ser bendecido de culminar mi carrera profesional con éxito, gracias por amarme tanto. A todas las personas que contribuyeron en este proceso, les agradezco por su apoyo incondicional, por sus sabios consejos, por creer en mí, por el cariño y la preocupación, a cada uno de ustedes los llevo siempre presentes en mi mente y en mi corazón.

Contenido

	Pág.
Resumen	10
Introducción.....	14
1. Objetivos	15
1.1. Objetivo General.....	15
1.2. Objetivos específicos	15
2. Perfil de la empresa	16
2.1 Reseña	16
2.2 Misión	16
2.3 Visión.....	17
2.4 Organigrama Destiny Investments Group S.A.S.	17
3 Cargo y Funciones.....	19
3.1 Nombre del cargo	19
3.2 Descripción de Área.....	19
3.3 Funciones Desempeñadas	19
4 Diagnóstico de la Empresa	20
4.1 Análisis FODA.....	20
4.1.1 Fortalezas (F)	20
4.1.2 Oportunidades (O)	21
4.1.3 Debilidades (D).....	21
4.1.4 Amenazas (A)	21
5 Plan de Mejora.....	22
5.1 Identificación del problema	22
5.2 Importancia	22
5.3 Propuesta Plan de Mejora. (Ver Anexo 1).....	23
5.3.1 Aplicación Fase 1 (evaluación).....	23
5.3.2 Fase 2 (Aplicación).....	24
5.3.3 Aplicación Fase 3 (Seguimiento).....	26

6	Conclusiones	27
7	Referencias Bibliográficas	28
8	Anexos.....	30

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1 Matriz FODA de la empresa	20
--	----

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1 Organigrama sede Colombia (Villavicencio).....	17
Figura 2 Estructura y Organización departamento de logística Destiny Investments Group S.A.S...18	
Figura 3 Portada Guía implementada a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S.....24	
Figura 4 Recursos Guía implementada a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S25	
Figura 5 Evidencia explicación guía a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S.25	
.....	

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1 <i>Plan de mejora</i>	30
Anexo 2 <i>Formulario Emociones presentado en la empresa.</i>	30
Anexo 3 <i>Formulario Seguimiento Emociones presentado en la empresa.</i>	33
Anexo 4 <i>Evidencia labores desempeñadas en la empresa</i>	36
Anexo 5 <i>Evidencia labores desempeñadas en la empresa</i>	36
Anexo 6 <i>Bonificación por cumplimiento de metas</i>	37
Anexo 7 <i>Bonificación por cumplimiento de metas</i>	37

Resumen

En el presente documento, se encuentra la experiencia vivida como practicante en la empresa “Destiny Investments Group S.A.S.” desempeñando el cargo de Freight Broker en la ciudad de Villavicencio, entre las actividades que se llevaron a cabo durante la práctica profesional se hallan la búsqueda diaria de leads, contacto vía telefónica o por correo de estos, apoyar a los demás agentes, coordinar y facilitar la entrega eficiente y segura de un producto brindando el servicio de transporte, asegurando que se cumpla el plazo pactado y manteniendo la integridad de la carga.

Se presentará información detallada de la compañía y de su funcionamiento. En la práctica desarrollada se implementaron los conocimientos teóricos adquiridos en logística, gestión empresarial, y comunicación oral y escrita. Durante los 4 meses de práctica profesional como agente Freight Broker, se destaca la importancia del estado mental, físico y anímico de los agentes, las habilidades comunicativas tanto orales como escritas, la aplicación de los conocimientos logísticos y la adaptabilidad a diversas situaciones, para el cumplimiento y la obtención de buenos resultados en la empresa.

En la parte final de este documento, se encuentran un conjunto de ideas propuestas a la empresa, con el fin de mejorar el rendimiento laboral de los agentes y así mismo la productividad de la empresa, estas recomendaciones surgen a partir de mi experiencia como agente Freight Broker, y cuentan con la aprobación de la empresa, implementándolas en un futuro para el continuo crecimiento de esta.

Palabras Clave: Freight broker, leads, transporte, carga, logística, rendimiento laboral.

Abstract

In this document, you will find the experience lived as an intern in the company "Destiny Investments Group S.A.S." performing the position of Freight Broker in the city of Villavicencio, among the activities that were carried out during the internship are the daily search of leads, contact via telephone or mail of these, support other agents, coordinate and facilitate the efficient and safe delivery of a product by providing transportation service, ensuring that the agreed deadline is met and maintaining the integrity of the load.

Detailed information about the company and its operation will be presented. During the internship, the theoretical knowledge acquired in logistics, business management, oral and written communication was implemented. During the 4 months of professional practice as a Freight Broker agent, the importance of the mental, physical and emotional state of the agents, the oral and written communication skills, the application of logistic knowledge and the adaptability to different situations, for the fulfillment and achievement of good results in the company, are highlighted.

In the final part of this document, there is a set of ideas proposed to the company, in order to improve the work performance of the agents and thus the productivity of the company, these recommendations arise from my experience as a Freight Broker agent, and have the approval of the company, implementing them in the future for the continued growth of the same.

Keywords: Freight broker, leads, transportation, freight, cargo, logistics, job performance.

Glosario

Lista alfabética de términos y sus definiciones necesarias para la comprensión del documento.

Agente Freight Broker: “Un agente de carga o *freight broker* conecta a los embarcadores y transportistas, actuando como intermediario mientras supervisa el traslado de cargas, y generalmente está especializado en un cierto tipo de transporte de carga.” (Nuvocargo Inc, 2021)

Carga: “La carga es toda aquella mercancía que será trasladada de un punto a otro a través de un medio de transporte (terrestre, marítimo, aéreo o multimodal).” (SafeLink Marine, 2024)

Comunicación Organizacional: “Se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.” (Narvaez, 2023)

Emociones Negativas: “Una emoción negativa, es aquella que produce un sentimiento negativo o una sensación poco agradable dentro de una persona.” (Ruiz, 2023)

Leads: “Un lead es un individuo o empresa que ha indicado un interés inicial en los productos o servicios de una empresa” (Kotler y Keller, 2016)

Logística: “Logística es la función que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y eficaz de servicios, información y bienes entre el punto de origen y el de consumo, asegurando que, tanto la función de transporte como la de almacenamiento contribuyan a cumplir con los requisitos del cliente.” (Pérez, 2022)

Mentorig: “Es una práctica en la que un mentor, persona con experiencia, enseña y guía en su formación a un aprendiz o tutelado.” (Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), 2021)

Rendimiento laboral: “El rendimiento laboral es la eficacia y eficiencia con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades en el trabajo y logra los resultados deseados dentro de un entorno organizacional.” (Ortega, 2023)

Transporte: “El transporte consiste en el desplazamiento de personas o bienes en el espacio físico, facilita la movilidad, dota de accesibilidad a los territorios y tiene una importancia significativa en el desarrollo económico y social del país.” (García de la Roja, 2011)

Productividad: “Es una medida económica mide cuántos productos y servicios logramos hacer con la ayuda de diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo y la tierra, durante un período de tiempo determinado. (Sevilla Arias, 2024)

Introducción

Destiny Investments Group S.A.S. cuenta con múltiples servicios para ofrecer, dentro de los cuales se encuentran las operaciones logísticas en toda América del Norte, continente donde se destacan por sus servicios de transportación de carga y Freight Broker, a su vez está en proceso de expansión al mercado europeo, por lo cual buscan seguir optimizando su productividad, actualizar sus estrategias para adaptarse a un mercado altamente competitivo, crear un ambiente laboral óptimo para los miembros de la empresa, fomentando la buena comunicación y la confianza mutua por parte de la empresa y de los empleados, finalmente brindar el mejor servicio posible a sus clientes.

La práctica profesional realizada por un periodo de 4 meses como Freight Broker permitió ampliar la visión respecto al mundo laboral, la complejidad, los riesgos que con lleva tener una empresa, la necesidad de estar en constante cambio y adaptabilidad. A su vez se llegó a comprender que para poder competir en un mercado saturado de empresas no basta solo con ofrecer un servicio logístico con un buen precio, es necesario tener una buena comunicación con los clientes y tener un factor diferencial, para de esta manera poder brindarle a las empresas el mejor servicio posible, es de vital importancia que los empleados tengan un ambiente laboral en condiciones, estar bien mental y anímicamente, ya que son factores influyentes en la productividad de los empleados.

De esta manera este informe busca hacer énfasis, en la importancia que tiene el manejo y la prevención de las emociones negativas por parte de los empleados, ya que afectan de manera directa el rendimiento laboral, al ser los seres humanos emocionales directa o indirectamente su comportamiento e interacciones son guiadas por sus emociones y el trabajo como Freight Broker consta de estar frecuentemente en contacto con personas, viéndose afectado la calidad del servicio.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Desarrollar metodologías y herramientas en la empresa Destiny Investments Group S.A.S. para el año 2024 mediante la utilización de una guía de manejo de emociones con orientación a los agentes en el manejo y prevención de las emociones como lo son frustración, tristeza, desmotivación, ansiedad, evitando la disminución del rendimiento laboral.

1.2. Objetivos específicos

- Mejorar la calidad de vida, condiciones laborales y la comunicación organizacional de los agentes.
- Reducir la afectación de este tipo de emociones en los agentes.
- Evaluar el impacto de la guía en el rendimiento laboral de los agentes.

2. Perfil de la empresa

2.1 Reseña

La empresa Destiny Investments Group S.A.S. fue creada con el objetivo de conectar empresas de todo el mundo y satisfacer las necesidades laborales que estas requieran, cada empresa cuenta con necesidades específicas por satisfacer, por lo cual Destiny Investments Group S.A.S. ofrece soluciones especializadas, cuenta con diversos servicios de outsourcing con cobertura en toda América del Norte, las cuales son:

Marketing y Ventas: Redactores de contenidos y textos, diseñadores gráficos, especialistas en medios sociales y SEO, representantes de ventas entrantes y salientes. (Destiny Investments Group, 2023)

Servicios Logísticos: Ofrece servicios de transporte de carga, cuenta con camiones tipo: Dry Van, Reefer, Flatbed, Tanker, Power-Only, Heavy Haul, y a su vez ofrece el servicio de Freight Broker Agent. (Destiny Investments Group, 2023)

Consultor de empresas: Plan de empresa, Estrategia empresarial, Finanzas y planificación, Estudios y encuestas de mercado, Estrategia de marketing, Mentoring, Reestructuración. (Destiny Investments Group, 2023)

Procesos Administrativos: Personal de RRHH y contratación, Atención al cliente, Entrada y procesamiento de datos, Especialistas en transcripción (Destiny Investments Group, 2023)

Servicios de Cobro: Implantar servicios de cobro de primera clase, propios o de terceros, que aceleren el contacto con el cliente, el reembolso y la transacción. (Destiny Investments Group, 2023)

2.2 Misión

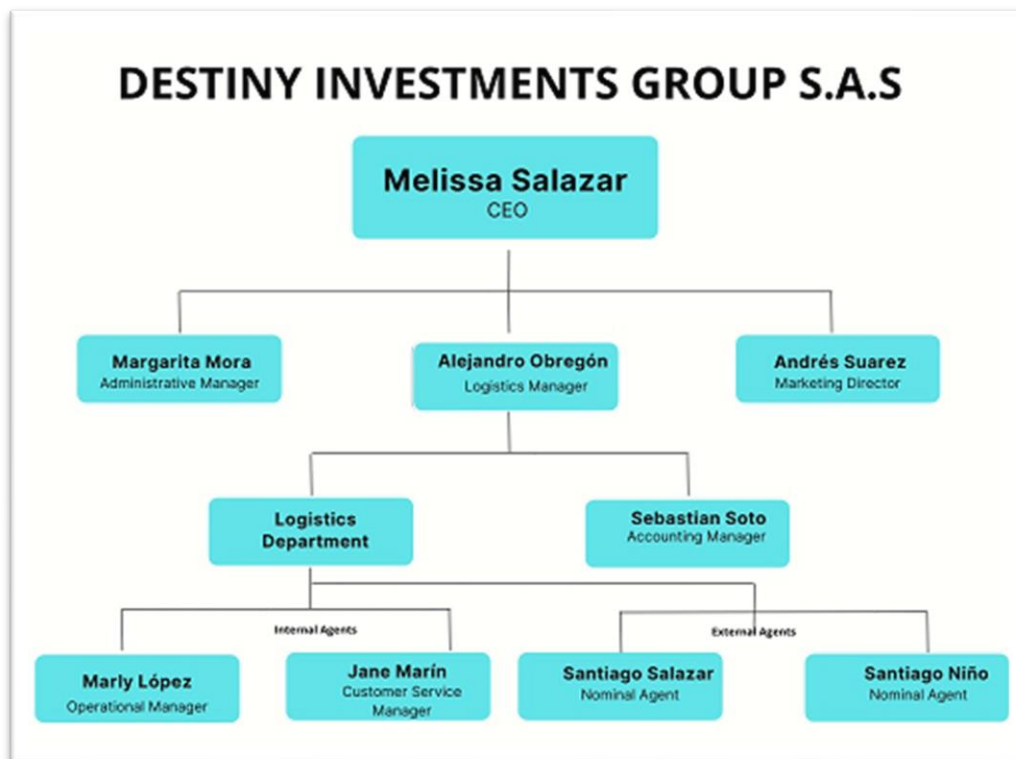
Facilitar y agilizar el transporte de productos en Estados Unidos, Canadá, Europa y Reino Unido, siendo una herramienta reconocida por ser ingeniosa, eficaz, diligente y dinámica, siempre de la mano con nuestro equipo de profesionales y colaboradores. (Destiny Investments Group, 2023)

2.3 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. (Destiny Investments Group, 2023)

2.4 Organigrama Destiny Investments Group S.A.S.

Figura 1 Organigrama sede Colombia (Villavicencio)



Nota. Figura diseñada con información encontrada en el sitio web oficial de la empresa (Destiny Investments Group, 2023)

En la figura1 se encuentra el organigrama de la estructura organizacional de Destiny Investments Group S.A.S. de la sede de Colombia, ubicada en la ciudad de Villavicencio, se puede observar la composición de los departamentos y el personal que se encuentra en cada uno.

Figura 2 Estructura y Organización departamento de logística Destiny Investments Group S.A.S.

Nota. Figura diseñada con información encontrada en el sitio web oficial de la empresa (Destiny Investments Group, 2023)

La figura 2 presentada contiene la estructura y Organización del departamento de logística de la empresa Destiny Investments Group S.A.S. Mostrando la división de agentes según su rango pertenecientes al departamento de logística.

3 Cargo y Funciones

3.1 Nombre del cargo

Freight Broker Agent

3.2 Descripción de Área

El área en la que se desempeña el pasante fue en el departamento logístico de la empresa, donde se cumplió el rol de Freight Broker Agent, brindando servicios logísticos de tipo 3PL en América del Norte.

3.3 Funciones Desempeñadas

- Fidelización de clientes.
- Búsqueda diaria de leads.
- Contacto vía telefónica o por correo a empresas.
- Apoyo a las operaciones de los demás miembros del equipo.
- Coordinar y facilitar la entrega eficiente y segura de un producto brindando el servicio de transporte, asegurando que se cumpla el plazo pactado y manteniendo la integridad de la carga.

4 Diagnóstico de la Empresa

Mediante la realización de una matriz DOFA de la empresa basada en la experiencia y conocimientos adquiridos en la participación realizada en el área de logística, se logró identificar obstáculos que pueden llegar a afectar el rendimiento laboral, la productividad y el crecimiento de la empresa, a su vez se abordaran las fortalezas y oportunidades.

4.1 Análisis FODA

Tabla 1 Matriz FODA de la empresa

MATRIZ FODA			
DESTINY Investments GROUP			
Fortalezas		Debilidades	
	Cobertura internacional.		Limitación lingüística.
	Uso de plataformas virtuales.		Exclusividad con solo un país.
	Conectividad desde cualquier parte del mundo.		Fidelización con empresas de transporte.
Oportunidades		Amenazas	
	Alianzas estratégicas con empresas de transporte y bodegas.		Implementación del uso de trenes
	Expansión al continente europeo.		Gran número de competidores en el mercado.
	Transformación en empresa multimodal.		Condiciones climáticas.

4.1.1 Fortalezas (F)

- **Cobertura internacional:** Cuenta con la capacidad de ofrecer sus servicios logísticos a dos continentes (América del norte y Europa).
- **Uso de plataformas virtuales:** La empresa tiene acceso a diversas plataformas virtuales las cuales les permiten obtener información del mercado según la ruta, el tipo de camión y la cantidad, además de la verificación de cada empresa de transporte.
- **Conectividad desde cualquier parte del mundo:** Solo es necesario tener conexión a internet y credenciales para trabajar como Freight Broker, brindado flexibilidad y adaptación al mercado sin la necesidad de estar en un espacio de oficina.

4.1.2 Oportunidades (O)

- **Alianzas estratégicas con empresas de transporte y bodegas:** Este tipo de alianzas permiten la obtención de un precio menor al del mercado y así mismo brindarle un precio más competitivo al cliente.
- **Expansión al continente europeo:** ingresar a un nuevo mercado para la posicionar la empresa y atraer nuevos clientes.
- **Transformación en empresa multimodal:** ofrecer servicios logísticos de carácter aéreo y marítimo, permitiendo ampliar su portafolio de servicios y llegando a otros mercados.

4.1.3 Debilidades (D)

- **Limitación lingüística:** el idioma utilizado principalmente es el inglés, pero existen diversas zonas de países como Canadá donde solo utilizan el Frances como lengua primaria, limitando el acceso a la compañía y perdiendo potenciales clientes.
- **Exclusividad con solo un país:** se tiene alcance a más de tres países en el mundo, pero principalmente USA es el de mayor enfoque, lo cual hace que la empresa segmente mucho sus clientes.
- **Fidelización con empresas de transporte:** se dificulta crear relación laboral con las empresas de transporte trabajadas, para así mismo obtener mejores precios en el mercado.

4.1.4 Amenazas (A)

- **Implementación del uso de trenes como medio de transporte de cargas:** Con la implementación de trenes para transportar cargas, el uso de camiones como transporte se vería afectado considerablemente.
- **Gran número de competidores en el mercado:** actualmente existen muchas empresas que ofrecen servicios logísticos de transporte con mayor capacidad y posicionamiento en América del norte.
- **Condiciones climáticas:** estas afectan el precio, el tiempo de recogida y de entrega de las cargas.

5 Plan de Mejora

5.1 Identificación del problema

La adaptación a una estructura organizacional inspirada con el modelo Norte Americano y europeo, la constante interacción con diversas culturas pueden llegar a afectar a un trabajador. Los Freight Brokers están en constante contacto con la atención al público, mediante el uso de las llamadas y correos, a su vez este tipo de contacto tendrá diversas respuestas, de carácter positivo y negativo, resaltando que las respuestas negativas pueden llegar a generar en el agente, frustración, tristeza, desmotivación, angustia, afectándolo mental y anímicamente, y todo esto sumado a los problemas personales que puede llegar a tener, de esta manera viéndose afectado en su rendimiento laboral.

5.2 Importancia

La productividad en una empresa es un factor vital e influyente para su crecimiento, por lo cual es un aspecto que está en constante mejora, los empleados tienen un rol crucial ya que con su trabajo contribuyen a la productividad de una empresa. Basada en mi experiencia como Freight Broker en Destiny Investments Group S.A.S. logre identificar y experimentar que los agentes pueden verse afectados en su rendimiento laboral debido a la experimentación y al no saber manejar las emociones negativas, causadas por su trabajo o problemas personales se ve afectada la productividad de la empresa.

5.3 Propuesta Plan de Mejora. (Ver Anexo 1)

Tras identificar el problema de la afectación de la productividad de la empresa por parte de los agentes, se implementó la propuesta del Plan de Mejora en 3 fases, basada en evaluación, aplicación y seguimiento.

5.3.1 Aplicación Fase 1 (evaluación)

Se realizará un formulario a los miembros del equipo el cual contendrá preguntas para analizar como las experiencias vividas dentro y fuera de la empresa les afectaron su estado mental, anímico al experimentar emociones negativas, viéndose afectado su rendimiento laboral.

5.3.1.1 Análisis Formulario Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S. (Ver Anexo 2). El formulario realizado a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S contiene una serie de preguntas (5), las cuales se enfocan en determinar si los agentes consideran que su estado mental y anímico eran influyentes en su rendimiento laboral, además de determinar si sus situaciones personales y laborales les han afectado negativamente en su jornada laboral. Las preguntas una, dos, tres, evidencian la afirmación de experimentación y afectación por parte de los agentes en su jornada laboral.

Durante el formulario se implementó la pregunta número cuatro, la cual se destaca ya que invita los agentes a seleccionar si alguna vez han experimentado alguna o ninguna de las siguientes emociones; estrés, frustración, tristeza, angustia, depresión.

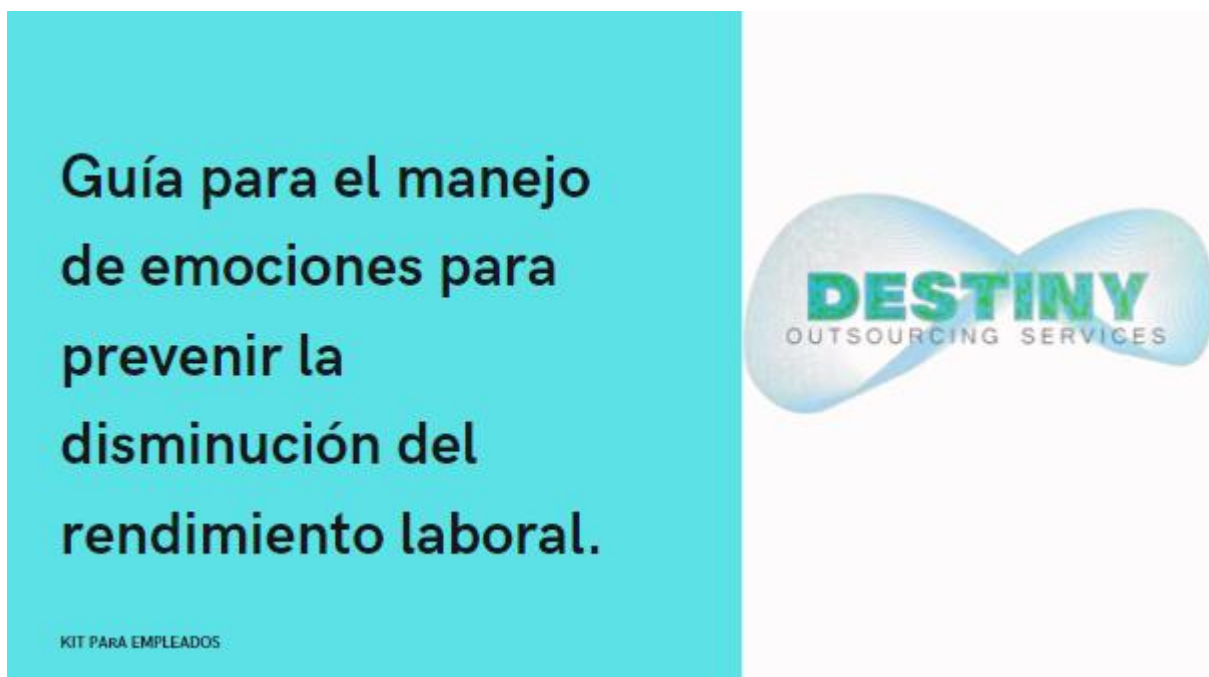
Las emociones con mayor votación por parte de los agentes fueron estrés con el 100% de los participantes, frustración y angustia en segundo lugar con un 80%, en tercer lugar, se encuentra tristeza con un 40%, estos resultados permiten evidenciar que los agentes han experimentado este tipo de emociones en su jornada laboral, y corroboran los resultados de las preguntas anteriores mostrando que los agentes son conscientes de que se han visto afectados en su rendimiento laboral al experimentar diversas situaciones, tanto personales como profesionales que les afectan su estado mental, anímico y que generan en ellos emociones negativas, de esta manera como se evidencia en la pregunta número cinco, los agentes de la empresa manifiestan que están interesados en recibir herramientas, metodologías para la prevención y manejo de este tipo de emociones negativas.

5.3.2 Fase 2 (Aplicación)

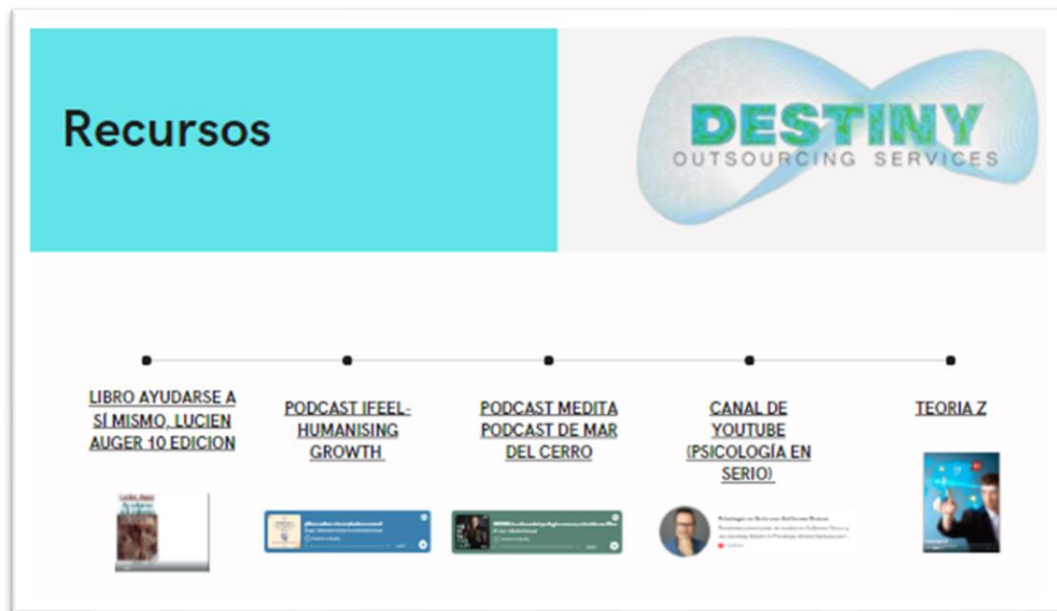
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se les brindara a los miembros del equipo una guía para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral la cual contiene herramientas y metodologías que les permitirá aprender a prevenir y manejar este tipo de emociones, para que de tal manera no se vean afectados en su rendimiento laboral.

5.3.2.2 Implementación Guía. Se realizó una guía evidenciada en la figura 3, para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral, la cual tendrá un contenido que contextualizará a los agentes, y se aplicara específicamente bajo el contexto de Freight Broker, brindando metodologías y herramientas (en la figura 4 se encuentran los recursos a utilizar) las cuales contendrán información de guía para el manejo de frustración, tristeza, desmotivación, salud mental y relaciones sociales por parte de profesionales en el ámbito. Finalmente se presentará la guía propuesta a todos los miembros de la empresa (evidencia en la figura 5).

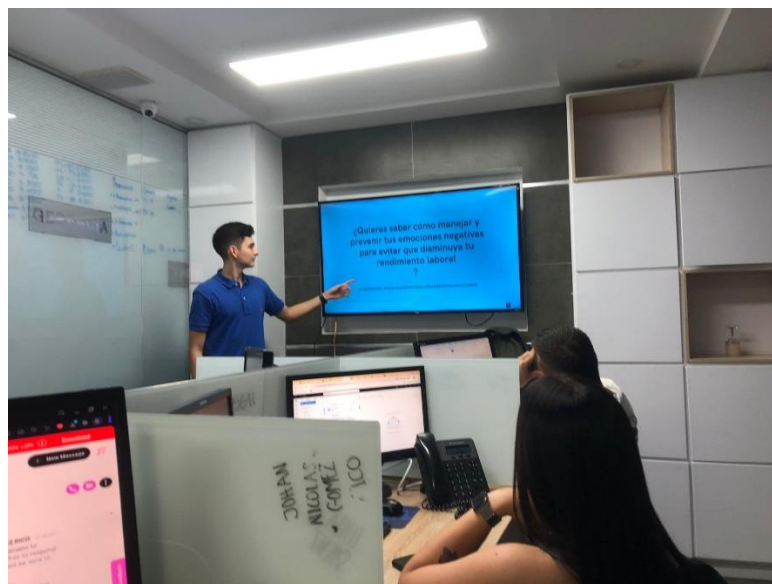
Figura 3 Portada Guía implementada a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S.



Nota. Imagen tomada como pantallazo directamente desde la guía

Figura 4 Recursos Guía implementada a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S

Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde la guía

Figura 5 Evidencia explicación guía a los agentes de Destiny Investments Group S.A.S.

Nota. Fotografía tomada por el autor

5.3.3 Aplicación Fase 3 (Seguimiento)

Finalmente, con un último formulario se realizarán preguntas a los miembros del equipo para evaluar y analizar si las metodologías y herramientas propuestas en la guía para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral fueron de utilidad y tuvieron éxito.

5.3.3.1 Análisis Formulario Seguimiento Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S. (Ver Anexo 3). Se realizó un formulario de seguimiento después de haber brindado a los agentes la guía para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral, la cual busca comprobar si los agentes la han utilizado, la utilidad de esta, si les gustaría que la empresa Destiny Investments Group S.A.S. siguiera implementando estrategias para el bienestar mental y anímico de los agentes, también las herramientas y metodologías que fueron más aplicadas por los agentes y la experiencia utilizando la guía.

Basados en los resultados de las preguntas mostradas, se puede evidenciar que el 80% de los agentes implemento alguna vez la guía propuesta y considero útil su contenido, notando cambios positivos en su vida laboral y personal. Otro aspecto por resaltar es la aplicación del 80% de las herramientas y metodologías propuestas, lo cual evidencia que los agentes aprovecharon los recursos dados.

Finalmente, se les pidió a los agentes que contaran su experiencia implementando la guía, donde el 80% la aplico y resalta experiencias positivas al utilizarla, destacando la facilidad y la practicidad de esta, a su vez comentan que les ayudo a profundizar, conocer y saber manejar sus emociones, para que de esta manera no se vean afectados en su rendimiento laboral y así evitar que la productividad de la empresa disminuya, cumpliendo con el objetivo de la guía e impactando positivamente en la compañía y sus agentes.

6 Conclusiones

Las prácticas profesionales realizadas en Destiny Investments Group S.A.S. generaron un cambio significativo tanto personalmente como profesionalmente, fue una experiencia inigualable la cual permitió aplicar los conocimientos teóricos logísticos, profundización escogida en la carrera profesional. Como agente Freight Broker se obtuvo conocimiento respecto a la complejidad, la responsabilidad, los riesgos y la constante adaptación que se debe tener en el sector logístico, además la interacción constante con clientes de otra lengua (inglés) aportó en el desarrollo de habilidades como la paciencia, la empatía y técnicas de negociación, destacando la importancia de llegar a un acuerdo que beneficien a ambas partes, y la capacidad de resolver conflictos de manera adecuada.

Durante este periodo de cuatro (4) meses se perfeccionaron habilidades en una segunda lengua como lo es el inglés, parte fundamental en una carrera que va dirigida a la internacionalización, así mismo se llegó a comprender que para poder competir y obtener un espacio en un mercado global como profesional es importante estar en constante crecimiento y seguir actualizando las bases de conocimiento.

Experimentar un entorno laboral permitió mejorar las habilidades comunicativas del autor, intercambiar conocimientos con los compañeros de trabajo, aprender la importancia del trabajo en equipo. Internamente se llegó a evidenciar el funcionamiento de una empresa y toda la planificación que se requiere para lograr metas y objetivos, destacando la importancia de tener un ambiente laboral apto, el cual permite a los trabajadores la facilidad de sentirse cómodos, y así mismo cumplir con sus responsabilidades y funciones diarias, la comunicación entre empresa y empleados es fundamental para el crecimiento de esta, es importante tener una buena relación entre ambos lados para que de esta manera sea más sencillo remar juntos hacia una sola dirección.

Finalmente, agradecer a Destiny Investments Group S.A.S por la oportunidad de realizar las prácticas profesionales del autor en la empresa, fue un proceso satisfactorio, en el cual se llegó a aprender demasiado, se obtuvo nuevas habilidades, y hubo una mejora como persona y profesional, fue un gran primer paso en el inicio de una trayectoria como Negociador Internacional.

7 Referencias Bibliográficas

- Destiny Investments Group. (2023). *Información general de la empresa*. destinyinvestmentsgroup.com: <https://www.destinyinvestmentsgroup.com/>
- García de la Roja, C. (2011). El transporte: concepto, características, funciones y clases de transporte. *[Trabajo de Turismo]*. Universidad Rey Juan Carlos. Editorial Universitaria Ramón Areces. Editorial Cerasa. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-3111.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Administración de marketing* (7a ed ed.). Pearson Educación.
- Narvaez, M. (3 de noviembre de 2023). *Comunicación organizacional: Definición, tipos y características*. questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Nuvocargo Inc. (2021). *¿Cuál es la diferencia entre un transitario, agente de carga y un 3PL?* nuvocargo.com: <https://www.nuvocargo.com/es/content/faq/cual-es-la-diferencia-entre-un-transitario-agente-de-carga-y-un-3pl#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20un%20agente,tipo%20de%20transporte%20de%20carga.>
- Ortega, C. (27 de julio de 2023). *Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo*. uestionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20rendimiento%20laboral,y%20logra%20los%20resultados%20deseados.>
- Pérez, A. (27 de octubre de 2022). Qué es logística y por qué se confunde con gestión de cadena de suministro. *[Blog]*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-logistica-y-por-que-se-confunde-con-gestion-de-cadena-de-suministro>
- Ruiz, A. (14 de abril de 2023). Emociones Negativas. *[Blog]*. Instituto Europeo de Psicología Positiva (IEPP). <https://www.iepp.es/emociones-negativas/>
- SafeLink Marine. (14 de marzo de 2024). *Los 7 Tipos De Carga En El Transporte Internacional De Mercancías*. safelinkmexico.com: <https://www.safelinkmexico.com/los-7-tipos-de-carga-en-el-transporte-internacional-de-mercancias/#:~:text=La%20carga%20es%20toda%20aquella,pueden%20ser%20importados%20o%20exportados.>

Sevilla Arias, A. (2024). *Productividad: Qué es, fórmula, factores y ejemplo*. economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

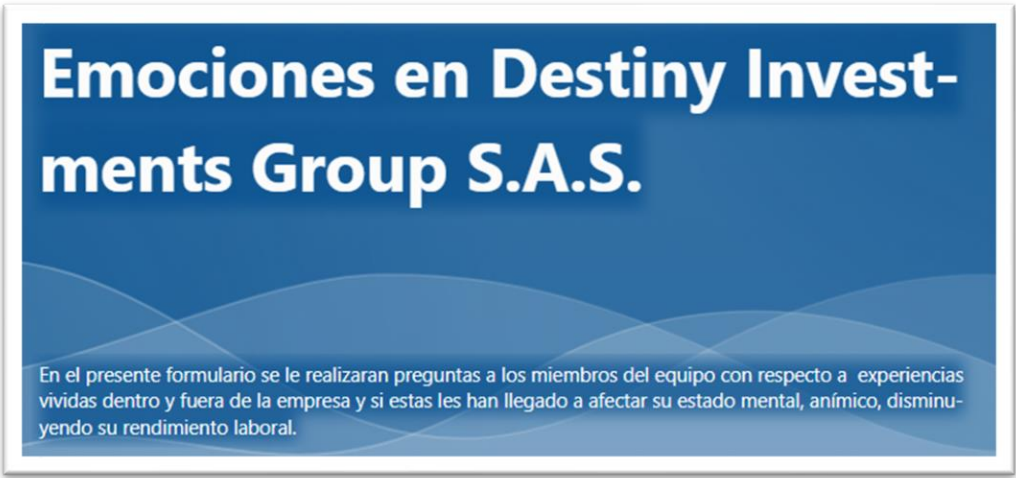
Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). (7 de mayo de 2021). *Mentoring o cómo desarrollar talento*. unir.net: <https://www.unir.net/marketng-comunicacion/revista/mentoring/>

8 Anexos

Anexo 1 Plan de mejora

Problemática Identificada	Estándar	N.º Criterio	Acciones		Plazo implementación (Fecha de actividad Incorporar meses)	Responsable(s) seguimiento/evaluación
			Nombre de la actividad propuesta	Descripción acciones de mejora		
Disminución en el rendimiento laboral de un Freight Broker por la afectación mental y anímica debido a la mezcla de situaciones como lo son: la constante interacción con diversas culturas, las respuestas negativas con la atención al público y sus problemas personales.	Guia virtual.	5 recursos preventivos para la disminución del rendimiento laboral.	Guia para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral.	Se brindaran metodologias y herramientas las cuales contendran información de guia para el manejo de frustración, tristeza, desmotivación, salud mental y relaciones sociales por parte de profesionales en el ambito.	Enero 2024 a Mayo del 2024 (4 meses)	Melissa Salazar

Anexo 2 Formulario Emociones presentado en la empresa.



Evidencia resultados pregunta número uno Formulario Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

1. ¿Considera que su estado mental y anímico son influyentes en su rendimiento laboral?

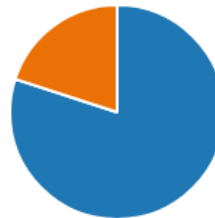
[Más detalles](#)



Evidencia resultados pregunta número dos Formulario Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

2. ¿Alguna vez se ha visto afectado en su trabajo de manera negativa por situaciones laborales o personales?

[Más detalles](#)



Evidencia resultados pregunta número tres Formulario Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

3. ¿Considera que este tipo de situaciones llegan a generar en usted emociones negativas?

[Más detalles](#)

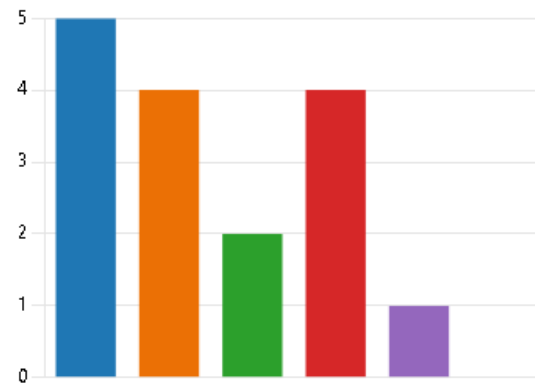


Evidencia resultados pregunta número cuatro Formulario Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

4. Seleccione si ha experimentado alguna o ninguna de las siguientes emociones en su jornada laboral :

[Más detalles](#)

● Estrés	5
● Frustración	4
● Tristeza	2
● Angustia	4
● Depresión	1
● Ninguna	0



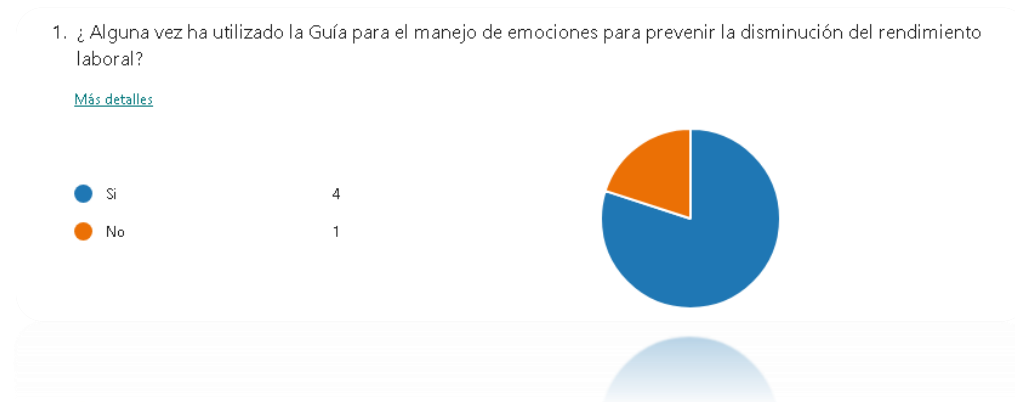
Evidencia resultados pregunta número cinco Formulario Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

5. ¿ Le gustaría recibir Herramientas y Metodologías que le permitan prevenir y manejar este tipo de emociones negativas y así evitar que disminuya su rendimiento laboral?

[Más detalles](#)

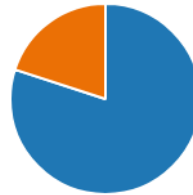
● Si	5
● No	0



Anexo 3 *Formulario Seguimiento Emociones presentado en la empresa.**Evidencia resultados pregunta número uno Formulario Seguimiento Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.**Evidencia resultados pregunta número uno Formulario Seguimiento Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.*

2. ¿ Considera que ha sido de ayuda la Guía para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral?

[Más detalles](#)



Evidencia resultados pregunta número uno Formulario Seguimiento Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

3. ¿ Esta usted de acuerdo en que la empresa siga implementando nuevas estrategias para el bienestar mental y anímico de los agentes?

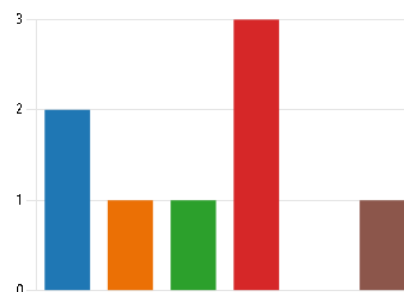
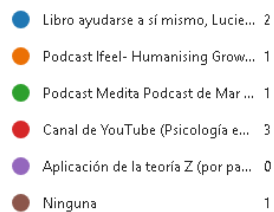
[Más detalles](#)



Evidencia resultados pregunta número uno Formulario Seguimiento Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

4. Seleccione las Herramientas y Metodologías que más le ayudaron de la Guía para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral.

[Más detalles](#)



Evidencia resultados pregunta número uno Formulario Seguimiento Emociones presentado en Destiny Investments Group S.A.S.

5. Escriba como fue su experiencia al implementar la Guía para el manejo de emociones para prevenir la disminución del rendimiento laboral.

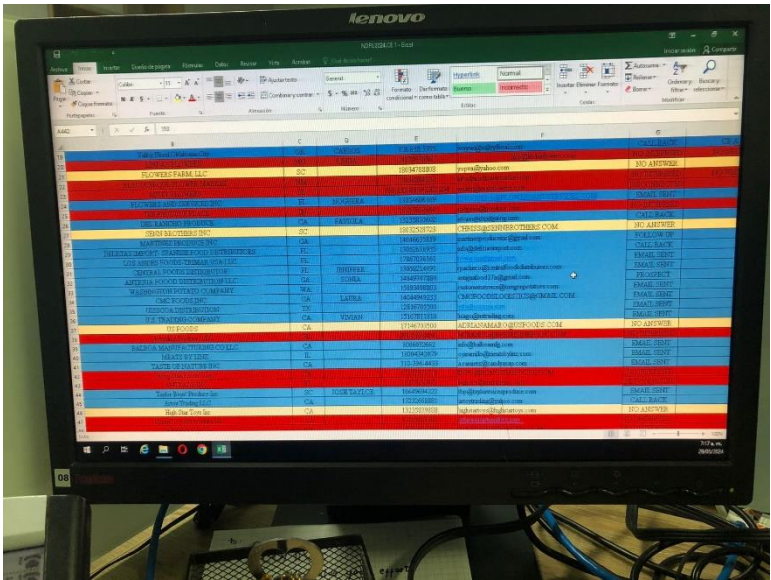
5 Respuestas

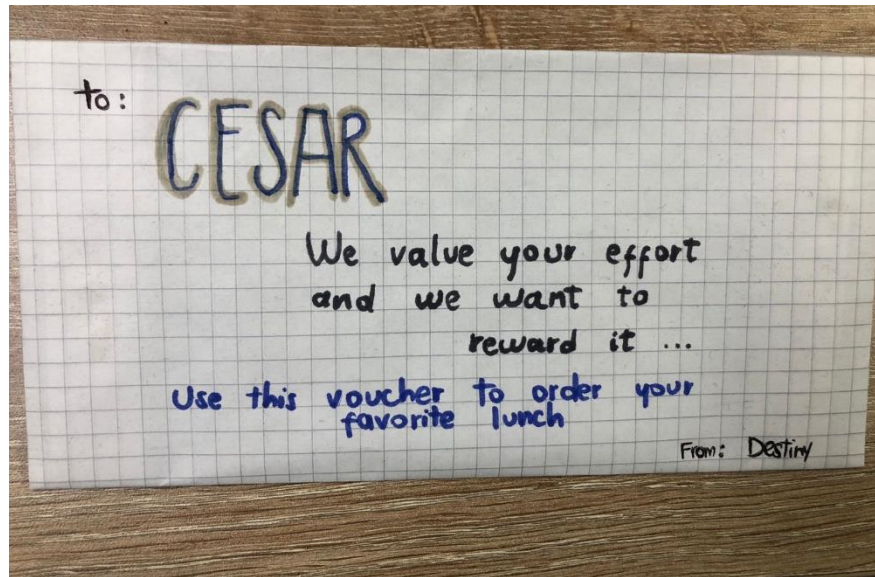
ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	La guía emocional me ayudó a ser mejor en el trabajo, me sorprendió lo fácil y útil que fue. Aprendí a identificar mis desencadenantes emocionales, a calmarme cuando me siento estresado y a pensar de manera más positiva.
2	anonymous	excelente
3	anonymous	Me ayudo a profundizar y analizar mis pensamientos, para luego convertirlos en palabras y expresar lo que siento, ahora me siento mas tranquila y no guardo emociones
4	anonymous	Implementar esta guía me impactó de manera significativa y positiva. Al proporcionarnos herramientas y estrategias para gestionar nuestras emociones, se pudo reducir el estrés, mejorar la satisfacción laboral y aumentar la productividad.
5	anonymous	No la he utilizado.

Anexo 4 Evidencia labores desempeñadas en la empresa



Anexo 5 Evidencia labores desempeñadas en la empresa



Anexo 6 Bonificación por cumplimiento de metas**Anexo 7** Bonificación por cumplimiento de metas