

Optimización de la Comunicación Interna a Través de la Herramienta Slack y KPI's para la Empresa Lean Solutions Group.

Presentado Por:

Néstor Mauricio Lozano Lozano

Trabajo Presentado para optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales

Tutor:

Mg. Leidy Viviana Quintín Lizcano

Universidad Santo Tomás
División de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2024

Resumen

Al interior de la práctica empresarial se identificaron falencias en el área de Track and Trace y ECR (Respuesta Eficiente al Cliente) de la empresa Lean Solutions Group; donde no se desarrollaba un buen manejo sobre el uso del programa Slack para potencializar la respuesta efectiva al cliente. Por tanto, el objetivo de este trabajo es optimizar el uso del programa Slack por parte de sus colaboradores, con el fin de mejorar la metodología actual. Para lo anterior, se implementaron KPI's que le dieron un soporte cualitativo y así darles seguimiento, monitoreo y control a las respuestas de los clientes.

Palabras Clave: Segmento de Mercado, Servicio Logístico, Slack para empresas, Indicadores, Transporte Multimodal, Logística, Tecnología, Intangible, Comunicación Digital.

Summary

Within the business practice, shortcomings were identified in the areas of Track and Trace and ECR (Efficient Customer Response) of the Lean Solutions Group, where good management of the use of the Slack program to enhance the effective response to the customer was not developed. Therefore, this work's objective is to optimize the use of the Slack program by its collaborators to improve the current methodology. For the above, KPIs were implemented.

Keywords: market segment, logistics service, slack for companies, indicators, multimodal transport, logistics, technology, intangibles, digital communication.

Agradecimientos

Extiendo mis más grandes agradecimientos principalmente a Dios quien con su bondad y misericordia me ha provisto de vida para continuar en este proceso de aprendizaje, seguidamente a mi madre por ser una gran impulsora en la realización de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por aquellos consejos, principios y valores inculcados a lo largo de mi crecimiento personal, a mi esposa por ser un gran pilar de apoyo constante en cada uno de los proyectos a realizar.

Agradezco a la institución Universitaria Santo Tomás y cada uno de los profesores por haber compartido sus conocimientos para el desarrollo de este proyecto de mejora. Además, resaltar el apoyo y seguimiento a la tutora de este proyecto y quien me ha guiado con su paciencia y rectitud como docente. Por último, también agradecer a mis compañeros por su aporte en esta investigación.

Introducción

La Empresa Lean Solutions Group es un proveedor de servicios nearshore que se enfoca en expandir y mejorar diversos negocios, con una amplia oferta que abarca desde personal hasta tecnología, marketing y servicios de ventas. La empresa lleva más de 3 años en el mercado y se ha posicionado como una de las grandes organizaciones en este segmento industrial.

Al ser una empresa en crecimiento y desarrollo cuenta con desafíos internos en la productividad de sus colaboradores. Es así como nace la oportunidad de crear este plan de mejora en función de optimizar el uso del programa Slack, para mejorar la metodología actual.

Lo anterior se lleva a cabo con la implementación de indicadores clave de desempeño (KPIs) que son leídos y manipulados mediante Power BI. Asu vez, se usó la información que contiene el programa Slack del año 2022, para demostrar que es necesario su optimización de uso y dar a conocer esta herramienta a los colaboradores de la empresa para mejoras internas.

Tabla de Contenido

Parte I. La Empresa	6
1.1. Aspectos Generales	6
1.1.1. Misión, Visión y Valores	7
1.1.2. Ubicación geográfica	8
1.1.3. Organigrama	9
1.1.4. Análisis DOFA.....	11
Parte II. Planteamiento del Plan de mejora Respecto a las Prácticas Profesionales	12
2.1. Planteamiento Central Plan de Mejora	12
2.2. Importancia, Alcances y Limitaciones del plan de mejora	13
2.3. Objetivo general	13
2.3.1. Objetivos específicos	13
Parte III. Contenido Plan de Mejora	14
3.1. Propuesta de mejora.....	14
3.2. Recursos provistos por la misma compañía.....	25
3.3. Tiempos de Entrega	26
3.4. Seguimiento práctico profesional	27
3.3.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	28
Conclusiones.....	29
Bibliografía	30

Parte I. La Empresa

1.1. Aspectos Generales

La Compañía Lean Solutions Group (LSG) ofrece múltiples soluciones de crecimiento para las empresas a través de la suite de servicios: operaciones, tecnología, ventas, marketing y BPO, en donde se tienen más de 500 clientes satisfechos y más de 9000 empleados increíbles.

Ha sido clasificada durante cinco años consecutivos en la lista Inc.500 de las empresas privadas de mayor crecimiento en América, ha obtenido reconocimientos importantes como Best Place to Work y ha entrado en la lista FreightTech de las empresas más innovadoras en la industria del transporte y la logística.

Actualmente la globalización de las empresas se ha presentado debido a la necesidad de abrir nuevos mercados de negociación en diferentes entornos de la economía internacional, fomentando la multiculturalidad como es el caso de los *Otsourcing* o *3PL*, lo que propicia el optimizar los tiempos de respuesta y mantener los costos bajos, sin sacrificar calidad y Good Will empresarial, identificando aspectos relevantes en sus actividades logísticas especialmente con el soporte de flujo de información que se da a otras empresas ubicadas en otros países donde se implementa el *nearshoring* debido a la zona horaria y la proximidad entre empresas especialmente de EE.UU.

Hoy, Lean Solutions Group tiene 5 oficinas en las ciudades más importantes de Colombia y 3 en otros países. Sus operaciones están ubicadas en ciudades estratégicas como Cartagena, Barranquilla, Bogotá, Medellín y Bucaramanga, una en Ciudad de Guatemala, una oficina en Filipinas, y otra en México manteniendo un trabajo sincronizado y colaborativo.

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión

Es una empresa colombo-americana comprometida con brindar servicios de apoyo operativo remoto (*nearshoring*) a empresas con sede en EE. UU. dentro de diversas industrias. Servicios respaldados por sistemas de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes y experimentados, y procesos establecidos que permiten la continuidad y la excelencia operativa para nuestros clientes y valiosas oportunidades profesionales para personas de todo el mundo. (Lean Group, sf, párr.1)

Visión

“Para 2025, seremos líderes a nivel nacional en el modelo de servicio de *nearshoring*, a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas que aseguren la calidad y la fidelidad de los clientes” (Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, sf, párr.2)

Valores

Lo que respecta a la compañía, los valores son:

Ofrecer un excelente servicio al cliente.

Innovación constante con respecto al mercado cambiante.

Trabajo en equipo fundamental en el desarrollo diario de las tareas empresariales.

Contar con un equipo de trabajo idóneo y Orgulloso de ser parte de la compañía.

1.1.2. Ubicación geográfica

La sede principal se ubica en Colombia (Cartagena), pero a medida que su base de clientes ha crecido de forma positiva además de la necesidad del talento humano ha aumentado, se ha expandido rápidamente para que de esta manera pueda haber ingresado a 3 países adicionales como los son: Guatemala, Filipinas y México. (Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, sf, párr.3)

Figura 1

Oficinas Lean Solutions Group.



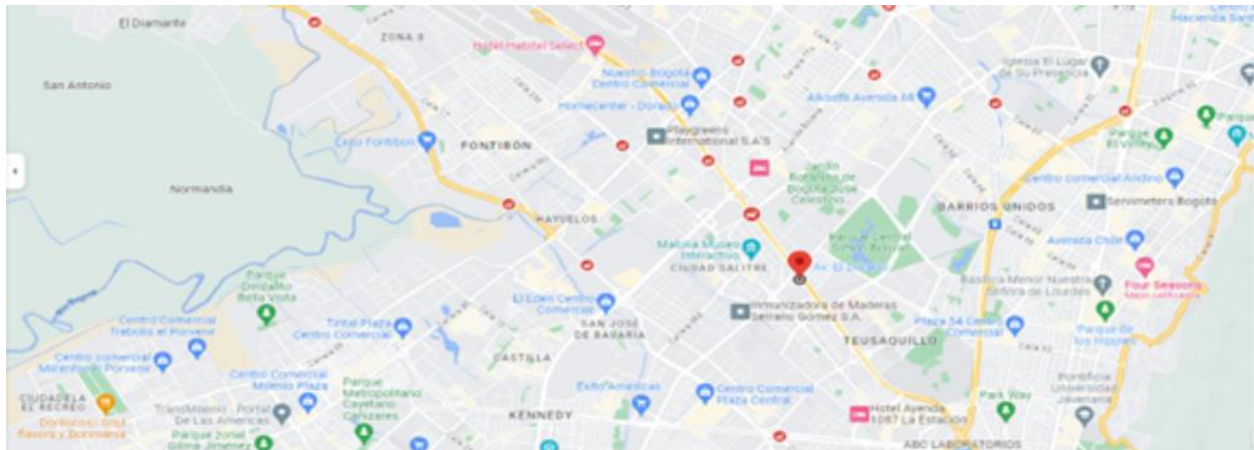
Nota: Países en donde se localizan las sedes de Lean Solutions Group. (Lean Solutions,2023)

Lugar en donde se lleva a cabo la práctica empresarial

La sede de la práctica empresarial está en el occidente de Bogotá, sobre la calle 26. Una zona dinámica, comercial y empresarial de la ciudad junto al Puente Aéreo y a 800 metros del Aeropuerto El Dorado.

Figura 2

Lugar en Bogotá de practica empresarial.



Nota: Lugar y ubicación de la compañía. (Google maps2023)

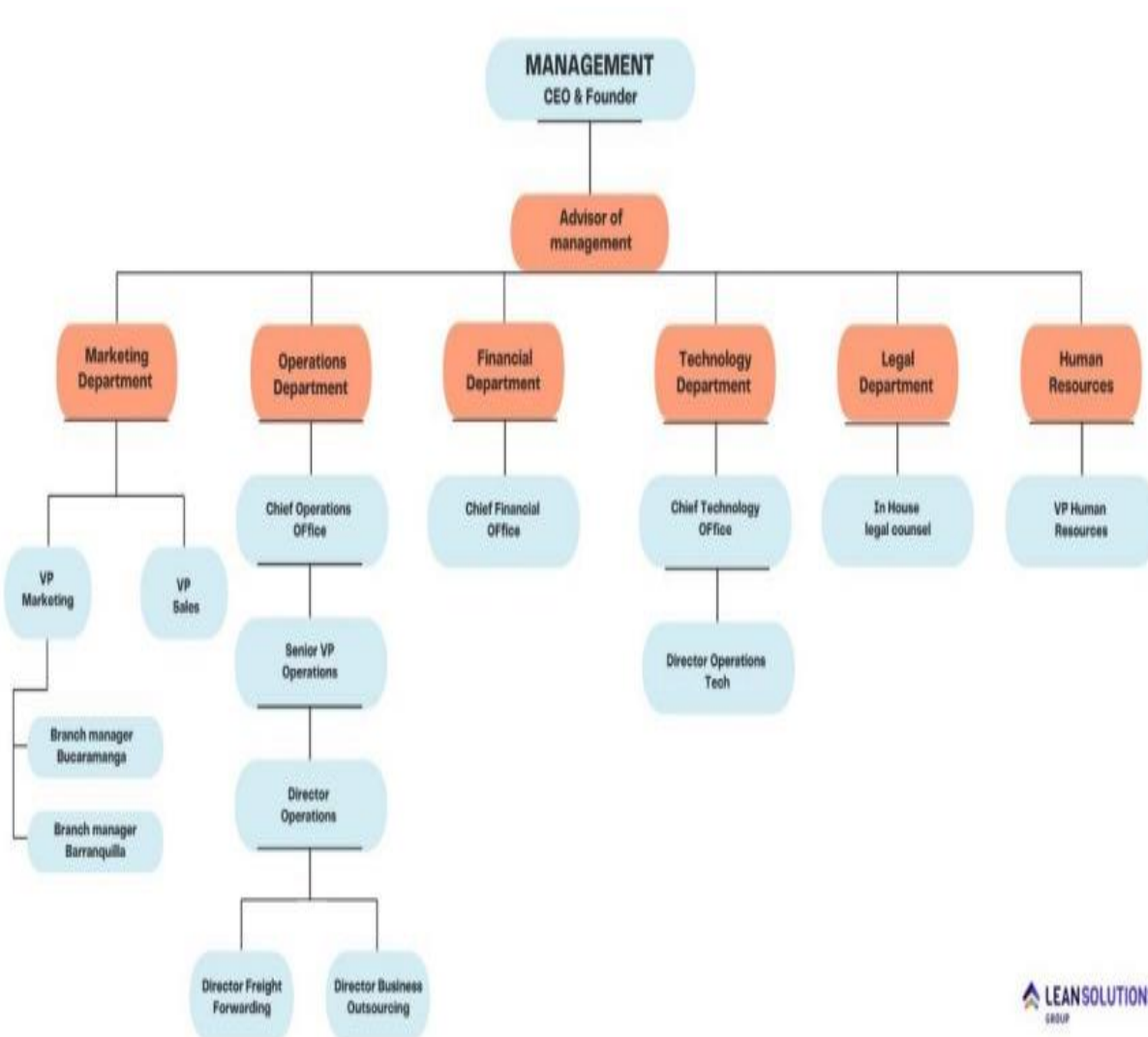
1.1.3. Organigrama

La figura 3 representa el organigrama para el área de coordinación Logística de (LSG) de track and trace, dónde se encuentra el líder CEO y Co-Founder, vicepresidente de operaciones región central, conserje de recursos humanos, operations manager Juan Amaya (jefe Directo) quien hace parte de la parte administrativa de la cuenta logística en el territorio nacional.

Marco Organizacional del área Logística

Figura 3

Organización Jerárquica del área de operaciones.



Nota: El anterior gráfico es la representación de la compañía. El área en la que se realiza la práctica profesional es Coordinador Logístico. (Lean Staffing,2023)

1.1.4. Análisis DOFA

Lean Solutions Group es una empresa internacional que aporta valor y posicionamiento a compañías extranjeras en el sector logístico, en la siguiente gráfica se analizan factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de la organización.

Figura 4

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.



Nota: Análisis DOFA de Lean Solutions (www.edit.org, 2023).

Parte II. Planteamiento del Plan de mejora Respecto a las Prácticas Profesionales

2.1. Planteamiento Central Plan de Mejora

A lo largo de la práctica llevada a cabo en el periodo II del año 2023 se hace el planteamiento para la optimización en el uso del programa de Slack que es un sistema de trabajo colaborativo y que contribuye a la mejora y rentabilidad de (LSG), ya que el programa en si permite minimizar los costos y evitar pérdidas innecesarias de tiempo, la planificación exacta de rutas y transporte evitando errores en la trazabilidad logística, seguimiento de las cargas y entregas ofreciendo una mejor satisfacción del cliente, sumado a ello se desarrolla indicadores KPI's que se pueden observar en tiempo real y así establecer un periodo de tiempo para su respectiva evaluación en Power BI. Con esto, se analizan los datos brindando la posibilidad de evaluar la organización y facilitando la entrega de información en aquellas áreas de logística con indicadores a mejorar, de tal manera que la empresa puede rastrear el rendimiento interno y externo de sus actividades permitiendo tomar decisiones acertadas basadas en su información lógica y organizada.

Esta intención nace debido a que la empresa cuenta con herramientas digitales y tecnológicas dentro de su inventario como lo es el programa Slack que no es utilizada por una gran mayoría de los colaboradores de la empresa.

2.2. Importancia, Alcances y Limitaciones del plan de mejora

El planteamiento principal se dimensiona en el alcance que se puede obtener con la implementación del programa Slack junto con Power BI de tal forma que se mida en cifras la optimización de los procesos en la entrega de información y logre mejorar el rendimiento de cada colaborador de la empresa reflejando una mejoría en la satisfacción del cliente en el área logística manteniendo los altos estándares de calidad, de servicio al cliente y participación en el segmento logístico del mercado para que la empresa sea más atractiva para la captación de nuevos clientes a nivel global. Entonces con la implementación del Programa Slack junto con Power BI que son propias de la compañía, permitirá dar mejor servicio al cliente y optimizar procesos logísticos intangibles dentro y fuera de la empresa de forma digital.

2.3. Objetivo general

Optimizar el uso del programa Slack por parte de sus colaboradores, con el fin de mejorar la metodología actual.

2.3.1. Objetivos específicos

Analizar a detalle aquellos eslabones logísticos que presentan mayor impacto en los procesos de comunicación y de respuesta que impidan el mejoramiento del servicio al cliente.

Evaluar la herramienta Slack al interior de la empresa, para medir el porcentaje que aporta al mejoramiento de los procesos logísticos y de comunicación.

Implementar KPI's para darle un soporte cualitativo a la información que arroja el programa Slack, para darle seguimiento, monitoreo y control.

Parte III. Contenido Plan de Mejora

3.1. Propuesta de mejora

Teniendo en cuenta las amenazas y debilidades en el área de Coordinación Logística, ya antes expuestas, se identificó como falencia la falta del uso del programa Slack, por tanto, se propone optimizar el uso del programa por parte de sus colaboradores, con el fin de mejorar la metodología actual. Lo anterior sumado a crear KPI's mediante Power BI, se encuentra que se optimiza tiempos de entrega de mercancías, volúmenes óptimos en la recepción de información, e incrementa la satisfacción de clientes.

Entonces en el área de la coordinación logística para diversificar el portafolio de servicios en áreas de marketing, nearshoring, y por consiguiente evitar pérdidas de información, minimizar los costos y gastos manteniendo la calidad con la que se aplica esta herramienta en cada segmento. Los indicadores KPI's toman suma importancia y arrojan valores en los cuales se ven porcentajes que impactan en calidad para la optimización, rastreo, y adaptación que darán como resultado un porcentaje mínimo de error, optimizando la productividad y al mismo tiempo el cumplimiento de los objetivos propuestos en cada área, así pues se conocerá de forma precisa la interacción precisa de cada colaborador en sus métricas diarias permitiendo a la empresa conocer la cantidad de colaboradores que necesita para el desempeño de cada labor.

La Inteligencia de Negocio (Business Enterprise for Logistics Procedures) propone el seguimiento de protocolos para el establecimiento de KPI's de forma efectiva y exitosa, debido a que anteriormente se ha evidenciado, cada indicador de desempeño debe estar en total coordinación con respecto a las funciones a desempeñar en cada segmento o área, de tal manera que se genere un control medible y así poder observar de manera general y concreta el estado actual de cada movimiento que se efectúe en el programa Slack.

Los KPI's a crear son:

Situar objetivos claros y metas establecidas que la compañía desea lograr en cada área de trabajo.

Para el cumplimiento de objetivos y metas que se desean lograr también se deben incluir esta serie de pasos o la aplicación del método S.M.A.R.T, es decir:

Specific (Metas y Objetivos Claros)

Measurable (Datos, cifras que otorguen la facultad de controlar el indicador)

Reachable (Alcanzar el objetivo en los tiempos acordados)

Relevant (Objetivo alineado con el propósito primordial de la compañía)

Time (Establecer un tiempo límite)

Definir indicador de rendimiento.

Tomar cada variable una vez planteado el objetivo de tal manera que entre más variables sean involucradas, mayor será la posibilidad de obtener un KPI confiable.

Medición de los datos obtenidos.

La recopilación y estructuración obtenida del KPI es muy relevante, ya que se podrá medir el cumplimiento de este y tomar la mejor decisión.

Análisis de la información.

Es importante analizar los datos obtenidos para definir cada KPI y tomar medidas oportunas frente aquellos que presenten debilidades o en aquellos que agreguen valor a cada operación logística.

Teniendo en cuenta lo mencionado esta práctica se aborda con sesiones en línea por medio del mismo programa Slack que tiene la posibilidad de video conferencia y realizar auditorías con respecto al manejo y uso de la herramienta, de allí se tomará una muestra de cada

área para mantener la operación normal de la empresa. Además de ello toma cada operador logístico y observa las variables más eficientes y menos optimas, para que se pueda hacer una cuantía de la información manejada y los objetivos que se quieren cumplir.

Con el uso de plantillas en la nube de Excel, propias de la empresa se consigna la información, luego se convierten en el POWER BI de modo que nutra la base de datos de la empresa y cree acceso a los nuevos colaboradores de la compañía.

Los KPI's evaluados en la tabla 1 demuestran que durante la práctica profesional a partir del mes de agosto de 2023 han tenido un crecimiento sostenido, pasando del 0.4% hasta un 0.9 % con el uso de la herramienta Slack, ya que permite la entrega de información de forma veraz y confiable, al interior del equipo logístico, como con los diferentes clientes de la compañía.

Tabla 1

Cálculo de Indicadores por mes, con datos aportados por Lean Solutions Group.

NOMBRE	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Lozano	0,45	0,52	0,54	0,78	0,98
Néstor					
Zuluaga	0,44	0,64	0,75	0,85	0,97
Javier					
Bolívar	0,53	0,81	0,83	0,89	0,96
Daniela					
Molano	0,54	0,83	0,85	0,89	0,97
Ximena					
Silva	0,54	0,62	0,68	0,75	0,98
Marcela					
				0,53	
				0,53	
				0,43	
				0,43	
				0,44	
TOTAL				2,36	2,36%

Nota: Elaboración Propia (Plantilla Excel,2023)

A partir del mes de agosto del año 2023 la sumatoria de interacciones refleja un aumento del 2,36% lo cual representa un beneficio en la implementación de la herramienta Slack y una satisfacción del cliente en aumento progresivo. Cada semana la medición de procesos es llevada a cabo por cada colaborador que aporta de forma estadística y financiera los retrocesos o avances representados en los KPI's considerados logrando el objetivo real de la empresa.

En la tabla 2 se observa la comparación del mes de enero con un porcentaje inicial de 5% y finalizando en el mes de diciembre de 2023 con el 13% en efectividad de total de interacciones, ventas de cargas, donde se debe tener en cuenta que es personal nuevo y se les solicitó el uso del programa Slack, Power BI entrega balances positivos que incrementan el valor a la compañía Lean Solutions Group.

Tabla 2

Cálculo de Indicadores por mes, con datos aportados por Lean Solutions Group.

MES/AÑO 2023	CARGAS	CRECIMIENTO	% / TOTAL	
1	185	0,00	5%	
2	178	-0,04	5%	-
3	200	0,12	6%	+
4	287	0,44	8%	+
5	293	0,02	8%	+
6	294	0,00	8%	+
7	288	-0,02	8%	-
8	298	0,03	8%	+
9	330	0,11	9%	+
10	347	0,05	10%	+
11	376	0,08	11%	+
12	450	0,20	13%	+
TOTAL	3.256			

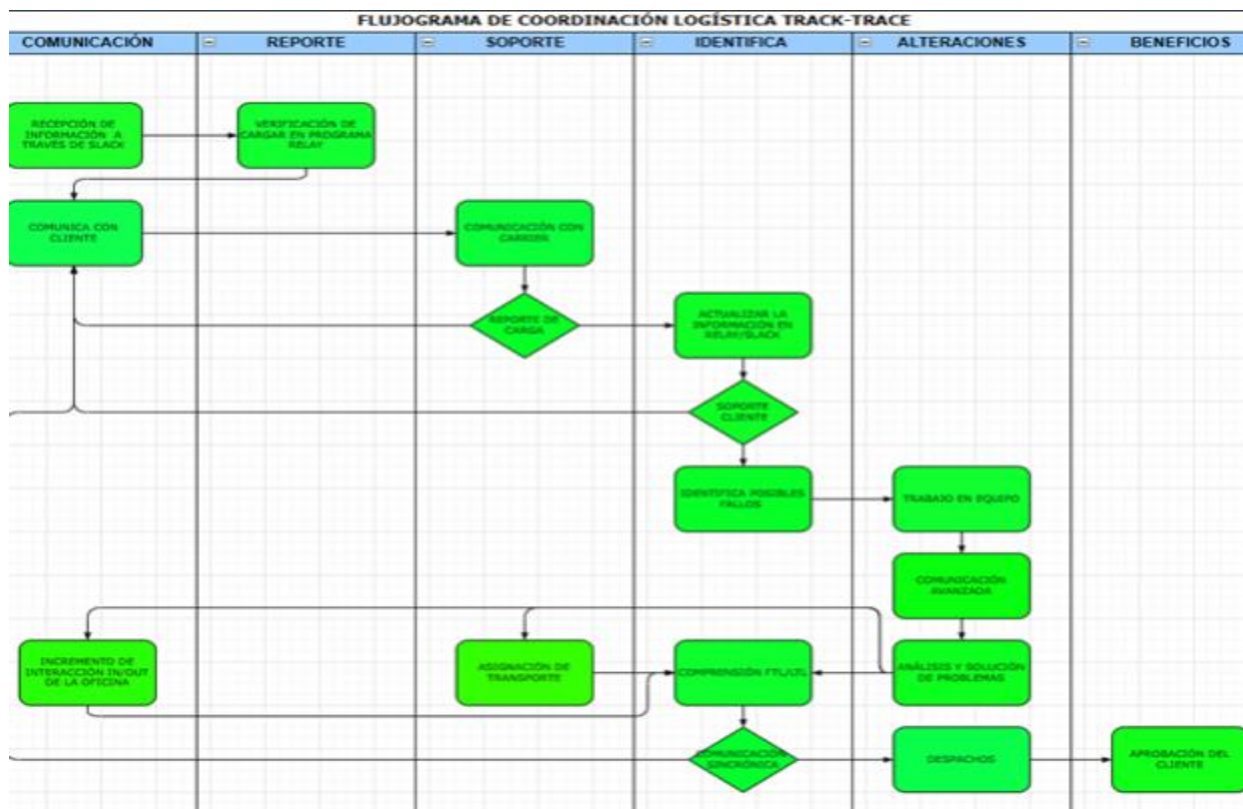
Nota: Elaboración Propia (Plantilla Excel,2023)

Las ganancias a partir del mes de enero hasta el mes de diciembre del año 2023 con respecto al tracking de cargas son de \$ 3.256 USD el cual los costos han sido discriminados del valor del combustible, salario de conductor, lane o distancia del transporte, y peso de la carga.

Dentro de cada factura *INVOICE* se encuentra información importante como nombre de cliente, nombre de coordinador logístico, costos de la carga, referencia y fecha de compra y la trazabilidad de interacción del envío del *freight* (carga) desde el inicio, hasta su punto de llegada y además un *form Assesment* en donde se califica el servicio que se ofreció durante toda la trazabilidad del producto.

Figura 5

Flujograma de entrega e interacción con la herramienta SLACK.



Nota: Flujograma Draw.IO (Drawaio,2023)

En la siguiente gráfica se demostrará por medio de un cálculo matemático el porcentaje de itinerancia con respecto al uso de la herramienta Slack, en donde el periodo de práctica con respecto al mes de agosto se aprecia el nivel de uso de esta herramienta tecnológica, soportado por entrenamientos en el uso de Slack lo que mejora las habilidades de uso. Entonces, se observa un aumento en un 10% y para el último mes en casi un 47%, al final de la práctica evidenciando el total del grupo aporta a la empresa un nivel de 2,36 % de uso con respecto a 1.5%, lo que conlleva a satisfacer los objetivos de la empresa y a cumplir con el ECR (Respuesta Eficiente al Cliente Final).

Figura 6

Incremento de porcentaje de interacciones y respuestas con uso de herramienta Slack.



Nota: Gráfico de Barras. (Power BI,2023)

El uso adecuado del programa Slack ha beneficiado al mejoramiento del flujo de información que ha permitido que la empresa haya incrementado su nivel de efectividad alcanzando un (35%); con respecto a la correcta entrega de información. El programa Slack, permite reducir costos y pérdida innecesaria de tiempo en un (12 %), además de la adición de más clientes quienes han llegado debido a la buena gestión del equipo de trabajo con respecto a

la mejora de recogida y entrega de mercancías manteniendo a los clientes siempre informados sobre el estado de sus productos,

Para lo anterior se requiere de la consecución de los siguientes parámetros:

El coordinador Logístico recibe la información de la carga a través de Slack.

Se verifica el estado de la carga en programa de rastreo *Relay*.

Se comunica de manera directa con el cliente para la confirmación de alistamiento de carga.

Se actualiza la información de la carga por medio de Slack.

Se hace trazabilidad de la carga, punto de inicio, hasta último destino de la mercancía.

En caso de alteración o cambios en la carga o en la ruta, aviso al cliente.

Se lleva a cabo en el horario de 7:30 am a 4:30 pm de lunes a viernes.

De tal manera que el impacto de este proceso en la gestión de la información ha incrementado el volumen de las cargas y por ende hacer necesario el contratar más personal para el área de *Brokerage* (coordinador Logístico).

Se pronosticaron posibles falencias por inconvenientes en las rutas de transporte, búsqueda de cargas, conductores habilitados y proveedores, ya que allí se observa un segmento fuerte y sólido en su cálculo, considerando que la empresa facilita sus herramientas de hardware, software y personal idóneo multicultural para realizar la labor logística permitiendo conocer más la práctica e interpretación de datos e información.

Con los datos suministrados por la compañía desde el mes de Enero de 2023 hasta el último día de práctica 04 Diciembre 2023, se tomaron los volúmenes de cargas por mes los cuales para el mes de Julio se encontraban alrededor de las 288 cargas, seguidamente para el mes de Octubre y debido al incremento de estas cargas la empresa optó por contratar a dos practicantes

más quienes aportaron al mejoramiento de servicio al cliente y aplicando la ECR con el programa Slack se contrataron de forma directa a 3 colaboradores más para continuar aplicando las mejoras en capacidad de transferencia de información el cual en su sistema tiene incorporada la herramienta de Power BI, al mismo tiempo se analizaron los indicadores evidenciando resultados específicos de mejora en donde se pueden observar por fecha, hora, por colaborador, satisfacción del cliente, proyectando las métricas de la gestión logística en cada uno de estos segmentos.

El segmento responsable que llevó a cabo este plan fue el de *Brokerage* (Coordinación Logística) debido a que es el encargado de supervisar y analizar el estado actual de los colaboradores con respecto al manejo de las diferentes herramientas utilizadas para el seguimiento de las cargas y la evolución individual y en quipo de esta área.

Figura 7

Cálculo de Indicadores por mes y por horas de nivel de servicio N.D.S.



Nota: KPI's de calor por interacción con el programa Slack.(Power BI,2023)

La anterior tabla de análisis se observa en color rojo el tiempo en el que se transmite de forma más ágil y rápida la información al cliente o dentro del equipo de trabajo.

Figura 8

Base de datos de las cargas, carriers, entregas o fallas en el servicio.

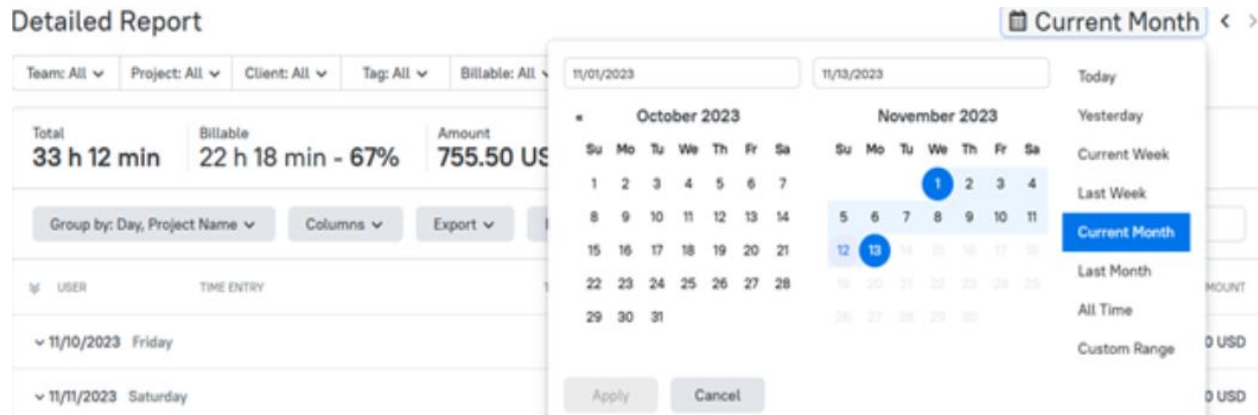
Excel - X ✓ Anthony Villar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Date	Booking ID	Status	Carrier	Customer	Team Lead	Comments	Column	Column	Column	Column	Column	Column	Column
2	1/13/2023	7677216	DELIVERED	Mesilla Valley Transportation	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
3	1/13/2023	7676664	DELIVERED	Mesilla Valley Transportation	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
4	1/13/2023	7676431	DELIVERED	US Xpress	DAP c/o NFL 3G	Elias	DELIVERED							
5	1/13/2023	7676396	DELIVERED	US Xpress	WCD Logistics	Elias	DELIVERED							
6	1/13/2023	7674725	DELIVERED	Dibor Transportation Inc.	Fifth Generation Inc. (Tito's Vodka)	Elias	DELIVERED							
7	1/13/2023	7674674	DELIVERED	Andrus Transportation Services Inc.	Solaris Paper Inc c/o TLD	Elias	DELIVERED							
8	1/13/2023	7674382	DELIVERED	US Xpress	Roosevelt Paper	Elias	DELIVERED							
9	1/13/2023	7672291	CANCELLED	US Xpress	Target Retail	Elias	CANCELLED							
10	1/13/2023	7672201	DELIVERED	US Xpress	Target Retail	Elias	DELIVERED							
11	1/13/2023	7677268	DELIVERED	US National Carrier Inc.	Nutrafol	Alonso	DELIVERED							
12	1/13/2023	7676249	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Red Collar c/o NFL Logistics	Alonso	DELIVERED							
13	1/13/2023	7676240	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Red Collar c/o NFL Logistics	Alonso	DELIVERED							
14	1/13/2023	7675827	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Red Collar c/o NFL Logistics	Alonso	DELIVERED							
15	1/13/2023	7675706	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Dicks Sporting Goods	Alonso	DELIVERED							
16	1/16/2023	7677983	DELIVERED	Amari Logistics LLC	Quality Packaging Specialists (QPS)	Alonso	DELIVERED							
17	1/16/2023	7676666	DELIVERED	US Xpress	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
18	1/16/2023	7675744	DELIVERED	US Xpress	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
19	1/17/2023	7679191	DELIVERED	US Xpress	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
20	1/17/2023	7678677	DELIVERED	Mesilla Valley Transportation	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
21	1/17/2023	7678675	DELIVERED	Mesilla Valley Transportation	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							
22	1/17/2023	7677880	DELIVERED	Mesilla Valley Transportation	HD Supply	Elias	DELIVERED							
23	1/17/2023	7677980	DELIVERED	US Xpress	Roosevelt Paper	Elias	DELIVERED							
24	1/17/2023	7679263	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Red Collar c/o NFL Logistics	Alonso	DELIVERED							
25	1/17/2023	7679128	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Red Collar c/o NFL Logistics	Alonso	DELIVERED							
26	1/17/2023	7679107	DELIVERED	West Motor Freight Of Pa.	Red Collar c/o NFL Logistics	Alonso	DELIVERED							
27	1/17/2023	7677295	DELIVERED	Wipac Logistics LLC	Chelton House c/o NFL 3G	Alonso	DELIVERED							
28	1/17/2023	7666719	DELIVERED	Freightway Express Inc.	WCD Logistics	Alonso	DELIVERED							
29	1/18/2023	7680411	DELIVERED	US Xpress	WCD Logistics	Elias	DELIVERED							
30	1/18/2023	7679559	DELIVERED	Mesilla Valley Transportation	Pantos LGE	Elias	DELIVERED							

Nota: Base de datos camiones y transportistas (Excel,2023)

Figura 9

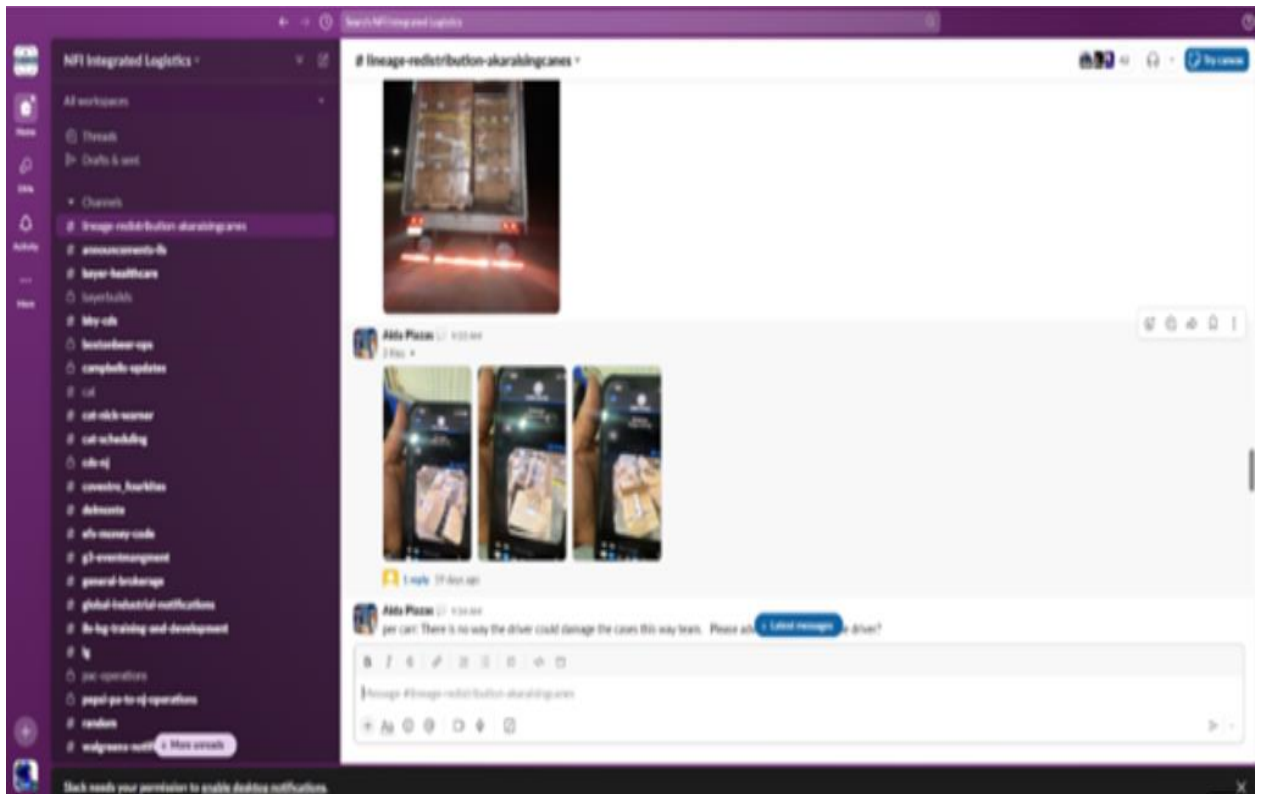
Plantilla reporte detallado en utilidades monetarias.



Nota: Utilidad Alcanzada tiempo/beneficio para la empresa. (Plantilla Slack,2023)

Figura 10

Interfaz de herramienta Slack e interacción.



Nota: Envío de información y documentación sobre el estado de las cargas. (Interfaz Slack,2023)

Figura 11

Programa 3CX satelital para llamadas a conductores o warehouses.



Nota: Secuencia de llamadas y horarios de personal 3PL. (Power BI,2023)

Frente a lo realizado, se observa que se cuenta con personal idóneo y espacios que permiten incrementar el valor agregado para la empresa como el conocimiento que de manera exitosa se ha llevado a cabo con la optimización del uso del programa Slack y la creación de los indicadores KPI's que permiten monitorear, medir y otorgar mejor información para la toma de decisiones internas de la empresa.

A su vez, se puede ampliar la estrategia de nearshoring para aquellas empresas que demanden este tipo de servicios logísticos, contribuyendo a mejorar la calidad en el servicio, la entrega de información, la interacción del equipo interno de trabajo creando beneficios monetarios para la empresa, incentivos para sus colaboradores, generación de marca o *branding*, orgullo y gusto por parte de aquellos que intervienen en cada eslabón de la cadena logística dentro de la empresa permitiendo así crear un ambiente de equipo de trabajo sano y mejorando sus habilidades duras y blandas para el desempeño de las actividades diarias de la empresa.

3.2. Recursos provistos por la misma compañía

Los recursos provistos se componen de materiales tangibles de cómputo, instalaciones para realizar el trabajo, sistemas de información, herramientas digitales, paquetes de software, personal de capacitación que son utilizados para crear un servicio y satisfacer una necesidad, un ejemplo de ello los que se puede decir que tuvieron más relevancia fueron: el programa "WOKRAMP" que es un módulo de capacitaciones para los colaboradores, en donde se encuentran cursos alternos como el manejo del programa "Slack", este determina el tipo y nivel de interacciones entre miembros del equipo y sus clientes, mantener la comunicación con gran fluido y secuencial, "Power BI" el cual sirve para la recopilación de datos de distintas fuentes. Por ejemplo, datos y formatos de programa Excel, *Google Analytics*, CRM, SQL, entre otros, "Route Programming" Sistema de monitoreo y rastreo de cargas a nivel nacional en tiempo real, "FourKytes" su uso es con respecto a la identificación de cargas, tiempos de recogida y despachos. Estos son algunos de los materiales y/o herramientas compartidas por la empresa para la realización de las diferentes tareas diarias y la práctica empresarial.

3.3. Tiempos de Entrega

Ciclo 1 (agosto 3 –septiembre 3) Planeación de los cursos que se dictarán acerca del uso de la herramienta Slack, se tomaron 3 minutos dentro del horario laboral.

Ciclo 2 (septiembre 3 –octubre 3) Interacción y uso de la herramienta Slack dentro de cada uno de los procesos de flujo de información.

Ciclo 3 (octubre 3 –noviembre 3) Muestra de una parte del equipo de trabajo y presentación de métricas en porcentajes con respecto al uso y el aporte que genera para la empresa.

Ciclo 4 (noviembre 3 –diciembre 3) Implementación de la herramienta Slack, para hacer seguimiento en el horario de entrada, seguimiento en el volumen de información, interacciones por día labor de llamadas. Cargue y entrega de documentos a la base de datos interna, solución de problemas, rastreo de cargas, entre otros y horario de salida, soporte en Power BI.

3.4. Seguimiento práctico profesional

Programación de Actividades Realizadas en la organización, de acuerdo con las prácticas profesionales.

Figura 12

Cálculo de Indicadores por mes.

2023 Goals Review - Self and Manager Evaluation				
Employee name and title:		Nestor Mauricio Lozano		
Manager:		Valentina Peñafiel		
	Category	Type	Alignment	Commitment/Measurables
Objectives	1 Performance	Learning & Growth	Improve Operating Ratio	Improve the ECR in order to avoid a double process, and not generate unnecessary costs to the company.
	2 Personal	Customer	Customer Engagement	One training class on tracking per quarter.
	3 Development	Internal Business Pro...	Innovation/OI	Learn how to add accesorials (Lumpert, Detention, Layover) on into a jee system and relay.
	Progress %	Rating / Assessment		
Self	1 76-100%	Exceeding		
		The ECR has been applied and optimized in the entire logistic chain reducing the time of response customer/dispatcher/carriers.		
	2 76-100%	Exceeding		
		Jcs program is utilized in every single load, getting prompt responses from crr/dispatcher according to the fluid of the information.		
	3 76-100%	Exceeding		
		Workramp has been completed, recovering those relevant topics and achieving a higher knowledge minimizing the gaps of mistakes.		
Manager	1 76-100%	Achieving		
		He has been able to use the phone a lot more cause he got a web browser to make phone calls to get more efficient responses		
	2 76-100%	Achieving		
		Completed training classes in Colombia		
	3 76-100%	Achieving		
		Completed some workramps that were rolled out in Q3		
	Business %	Rating / Assessment		

Nota: KPI's calculator. (Power BI, 2023)

3.3.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclo 1 (Agosto 3 – Septiembre 3)	Se Fortaleció y optimizó el proceso de entrega de información en tiempos más cortos, y disminución en los reprocesos.
Ciclo 2 (Septiembre 3 –Octubre 3)	Se identificaron aquellos eslabones que presentaban bajo porcentaje de rendimiento, permitiendo incrementar en un 40% su eficiencia frente al cliente y dentro de la misma área de la logística.
Ciclo 3 (Octubre 3 – Noviembre 3)	Durante los días laborales se apartó un tiempo de ½ hora cada día, para mejorar las destrezas en el uso de la herramienta Slack y como observar en su Power BI interno los indicadores de rendimiento frente al apoyo e información brindada al cliente.
Ciclo 4 (Noviembre 3 –Diciembre 3)	Se replicó el uso de esta herramienta en otras áreas que apoyan la logística de transporte e información, como le área de ventas y finanzas, beneficiando en un 10% sus tiempos de respuesta frente al cliente y los mismos integrantes del equipo.

Conclusiones

La optimización del uso del programa Slack propuesto en este plan de mejora al interior de la empresa (LSG), optimiza procesos aumentando la efectividad en la entrega de información. Este se convierte en un programa de gran relevancia al interior de esta, permitiendo realizar tareas en simultáneo durante periodos de tiempo secuenciales como minutos, horas, semanas, meses, años.

Mediante el análisis previo y funcionalidades del chat, el programa permite compartir gran volumen de información de diferentes formatos con su respectiva evaluación arrojada por los eslabones evaluados con alto porcentaje que beneficia el desarrollo de cada tarea.

La medición que arroja los indicadores KPI's permite reducir márgenes de error y ayuda al análisis de los detalles de aquellos eslabones logísticos que presentan mayor impacto en los procesos de comunicación y de respuesta al cliente.

Finalmente se demuestra que el programa incrementa la satisfacción de un 80 % de sus clientes, además del aumento de su participación en el sector de la logística, ganando prestigio y reconocimiento, lo cual satisface las métricas y KPI's propuestos en este plan de mejora.

Bibliografía

Aguilera-Caracuel, J., Guerrero-Villegas, J., Vidal-Salazar, M. D., & Delgado-Márquez, B. L. (2015). International cultural diversification and corporate social performance in multinational enterprises: The role of slack financial resources. *Management International Review*, 55, 323-353.

Stan, C. V., Peng, M. W., & Bruton, G. D. (2014). Slack and the performance of state-owned enterprises. *Asia Pacific Journal of Management*, 31, 473-495.

Pradesyah, R. (2021). Power Business Intelligence in the data science visualization process to forecast CPO prices. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), 2198-2208.

Mangan, J., & Lalwani, C. (2016). *Global logistics and supply chain management*. John Wiley & Sons.

Ahmed, M., & Garvin, M. (2022). Review of critical success factors and key performance indicators in performance assessment of P3 transportation projects. *Journal of Management in Engineering*, 38(5), 04022045.

Ying, W., & Dayong, S. (2005). Multi-agent framework for third-party logistics in E-commerce. *Expert Systems with Applications*, 29(2), 431-436.

Han, J., Trienekens, J. H., & Omta, S. W. F. (2009). Integrated information and logistics management, quality management, and firm performance of pork processing industry in China. *British Food Journal*, 111(1), 9-25.

Martin, G. (2011). The importance of marketing segmentation. *American journal of business education (AJBE)*, 4(6), 15-18.

Al-Samarraie, H., & Hurmuzan, S. (2018). A review of brainstorming techniques in higher education. *Thinking Skills and creativity*, 27, 78-91.

Ten Hompel, M., & Schmidt, T. (2008). *Warehouse management*. Springer Berlin Heidelberg.

Hakim, G. J., Emile-Geay, J., Steig, E. J., Noone, D., Anderson, D. M., Tardif, R., ... & Perkins, W. A. (2016). The last millennium climate reanalysis project: Framework and first results. *Journal of Geophysical Research: Atmospheres*, 121(12), 6745-6764.

Pehrsson, A. (2014). Firms' customer responsiveness and performance: the moderating roles of dyadic competition and firm's age. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 29(1), 34-44.

Calza, F., & Passaro, R. (1997). EDI network and logistics management at Unilever-Sagit. *Supply Chain Management: An International Journal*, 2(4), 158-170.

Cariolle, J. (2012). Measuring macroeconomic volatility. *FERDI Working Paper Series*, 114, 1-49.

Lin, H. E., Zito, R., & Taylor, M. (2005, September). A review of travel-time prediction in transport and logistics. In *Proceedings of the Eastern Asia Society for transportation studies* (Vol. 5, pp. 1433-1448).

Rowson, J. A. (1994, June). Hardware/software co-simulation. In *Proceedings of the 31st Annual Design Automation Conference* (pp. 439-440).

Hackler, C., Byse, E., Reed, D., & Alves, T. C. L. (2017, July). Building a lean culture. In *Proceedings for the 25th Annual Conference of the International Group for Lean Construction* (pp. 309-316).

Doz, Y. L. (1980). Strategic management in multinational companies. *Sloan Management Review (pre-1986)*, 21(2), 27.

Batty, M. (2018). Digital twins. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 45(5), 817-820.

Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). Artificial intelligence and business value: A literature review. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1709-1734.

Brody, S. R. (1976). The effectiveness of sentencing: A review of the literature (Home Office Research Study No. 35). *London: Home Office*.

Khan, S. A. R., Qianli, D., SongBo, W., Zaman, K., & Zhang, Y. (2017). Environmental logistics performance indicators affecting per capita income and sectoral growth: evidence from a panel of selected global ranked logistics countries. *Environmental science and pollution research*, 24, 1518-1531.