



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA  

---

**SECCIONAL BOGOTÁ**

---

**Diagnóstico integral del departamento de transporte terrestre de E.C. Cargo Group**

**Estudiante:**

**EDUARDO AVILA MONTEJO**

**Tutor:**

**PROFESOR JORGE ELIÉCER GAITÁN MENDEZ**

**División de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Práctica Profesional**

**Bogotá D.C**

**Marzo, 2025.**

**Plan de mejora de la práctica profesional en E.C. Cargo Group: Diagnóstico integral del departamento de transporte terrestre**

**Estudiante:**

**EDUARDO AVILA MONTEJO**

**Tutor:**

**PROFESOR JORGE ELIÉCER GAITÁN MENDEZ**

**Universidad Santo Tomas.**

**División de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Práctica Profesional**

**Bogotá D.C**

**Marzo, 2025.**

## Resumen

En la Universidad Santo Tomás se ofrecen diversas opciones de grado en la carrera de Negocios Internacionales, entre las cuales se incluye la práctica profesional. Esta modalidad permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos y habilidades en un entorno laboral real, donde pueden identificar áreas de mejora y proponer soluciones fundamentadas en su formación académica. Así, se genera un impacto positivo en la empresa, ya que los aprendizajes teóricos se transforman en estrategias prácticas orientadas al crecimiento y la innovación. Este enfoque integral fortalece el perfil profesional, al mismo tiempo que contribuye a la mejora continua de la organización.

El presente plan de mejora se centró en el área de operaciones terrestres de E.C. Cargo S.A., una empresa que se destaca en el transporte intermodal a nivel internacional y nacional. A pesar de su sólida presencia en el mercado y de colaborar con líneas marítimas, aerolíneas y transportistas terrestres, la empresa enfrenta desafíos críticos en sus procesos operativos. En respuesta, se implementaron mejoras que abarcan la reorganización interna, la optimización de la comunicación, la automatización de procesos y la diversificación de proveedores, con el fin de aumentar la eficiencia y reducir riesgos. Los resultados preliminares han evidenciado una notable mejora en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente, posicionando a E.C. Cargo S.A. de manera más competitiva en el mercado.

**Palabras clave:** Automatización, comunicación, Cargowise, AOS, flexibilidad, cobertura, capacitación, autonomía.

## **Agradecimientos**

Agradezco profundamente a Dios por cada oportunidad y bendición que me ha permitido experimentar en este camino de aprendizaje y crecimiento. A mi madre, quien ha sido mi apoyo incondicional desde el primer momento, brindándome siempre su guía y amor inquebrantable, sin importar las circunstancias. A mi esposa, quien desde hace más de siete años ha sido mi compañera fiel, creyendo en mí en cada paso, apoyándome y motivándome de una manera incondicional y sincera. A mi padre, quien, a pesar de las diferencias, me ha brindado su ayuda y me ha enseñado grandes lecciones. También agradezco a los profesores y colegas de la universidad, quienes han compartido su conocimiento y experiencia, ayudándome a forjar un camino firme hacia mis metas.

## **Introducción**

El propósito de este documento es presentar un plan de mejora desarrollado durante mis prácticas profesionales en la empresa E.C. Cargo S.A., una organización dedicada al manejo de cargas marítimas, aéreas y terrestres. La compañía colabora con las principales líneas marítimas y aerolíneas, garantizando el seguimiento constante de la ubicación y el estado de las mercancías mediante sistemas de seguridad y comunicación.

Siguiendo la solicitud de los directivos de E.C. Cargo S.A., este plan se centra en realizar un diagnóstico integral del departamento de transporte terrestre, identificando las principales fortalezas y áreas de mejora. A partir de este diagnóstico, se busca optimizar los procesos internos y fortalecer las estrategias comerciales, con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción de los clientes en un mercado altamente competitivo.

## Contenido

### 1. LA EMPRESA

#### 1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión, Valores y Política Integral.....	7
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	8
1.1.3 Estructura Organizativa.....	9
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	9
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	11
1.1.4.2.1 Fortalezas.....	11
1.1.4.2.2 Oportunidades.....	12
1.1.4.2.3 Debilidades.....	12
1.1.4.2.4 Amenazas.....	13

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

2.1 Planteamiento central del informe.....	13
2.2 Importancia limitaciones y alcances.....	15
2.3 Objetivo General.....	20
2.3.1 Objetivos específicos.....	20

### 3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora.....	20
3.2 Conclusiones .....	22

### 4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.1 Programación de actividades realizadas en la organización.....	24
3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo ).....	25
Bibliografías.....	26

## La Empresa

### 1.1 Aspectos Generales:

E.C. Cargo S.A. es una empresa 100% colombiana, fundada el 16 de mayo de 1997, que se especializa en el manejo de cargas marítimas, aéreas y terrestres. Con sede principal en Bogotá D.C., la compañía cuenta con tres sucursales en Colombia, ubicadas en Cali, Medellín y Bogotá, además de presencia en los puertos más importantes del país, como Cartagena y Buenaventura. A nivel internacional, E.C. Cargo S.A. tiene operaciones en Estados Unidos, Centroamérica, Sudamérica, Europa y Asia, atendiendo a más de 600 clientes nacionales e internacionales.

La empresa ofrece una gama de servicios que incluyen transporte de mercancía, agente de carga internacional, transporte marítimo, aéreo, terrestre y multimodal, además de coordinación y logística internacional como freight forwarder. Con un equipo de cerca de 100 empleados (en 2024), E.C. Cargo S.A. se ha consolidado como una empresa confiable en el sector de transporte.

#### 1.1.1 Misión, Visión, Valores y Política Integral.

Misión: “Transportamos tu presente y tu futuro haciéndote la vida más fácil de principio a fin.” (Ec cargo, 2022)

Visión: “Estar dentro de las tres primeras empresas colombianas, en movimiento de carga, garantizando nuestros servicios e integrando nuestras líneas de negocio.” (Ec cargo, 2022)

Valores:

- **LIDERAZGO:** Capacidad de influir de manera positiva en la forma de ser y actuar de las personas que te rodean, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de las metas de la empresa.
- **TRANSPARENCIA:** Capacidad que demuestras para que tus compañeros entiendan claramente tus motivaciones, intenciones y objetivos, generando confianza en todos los que te rodean.
- **CONFIANZA:** La seguridad que transmites en tus actos, logrando que todos creamos en ellos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** La contribución activa y voluntaria al mejoramiento social gracias a la marcada solidaridad y generosidad para ayudar a otros. (Ec cargo, 2022)

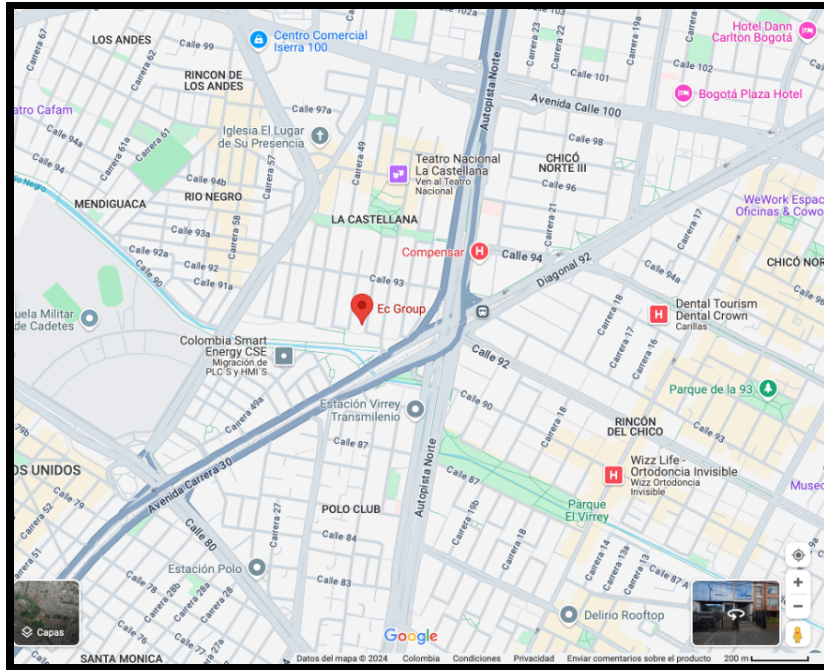
#### 1.1.2 Ubicación geográfica:

E.C. Cargo S.A. cuenta con varias sedes a nivel nacional en Colombia y cobertura a nivel mundial. Las ubicaciones específicas de cada sede son las siguientes:

- Sede Principal – Bogotá: Dirección: Carrera 47A # 91-19, Barrio La Castellana  
En esta sede se realizaron las prácticas profesionales del área de transporte terrestre.

### Figura 1

Ubicación geográfica de Ec Cargo Group.



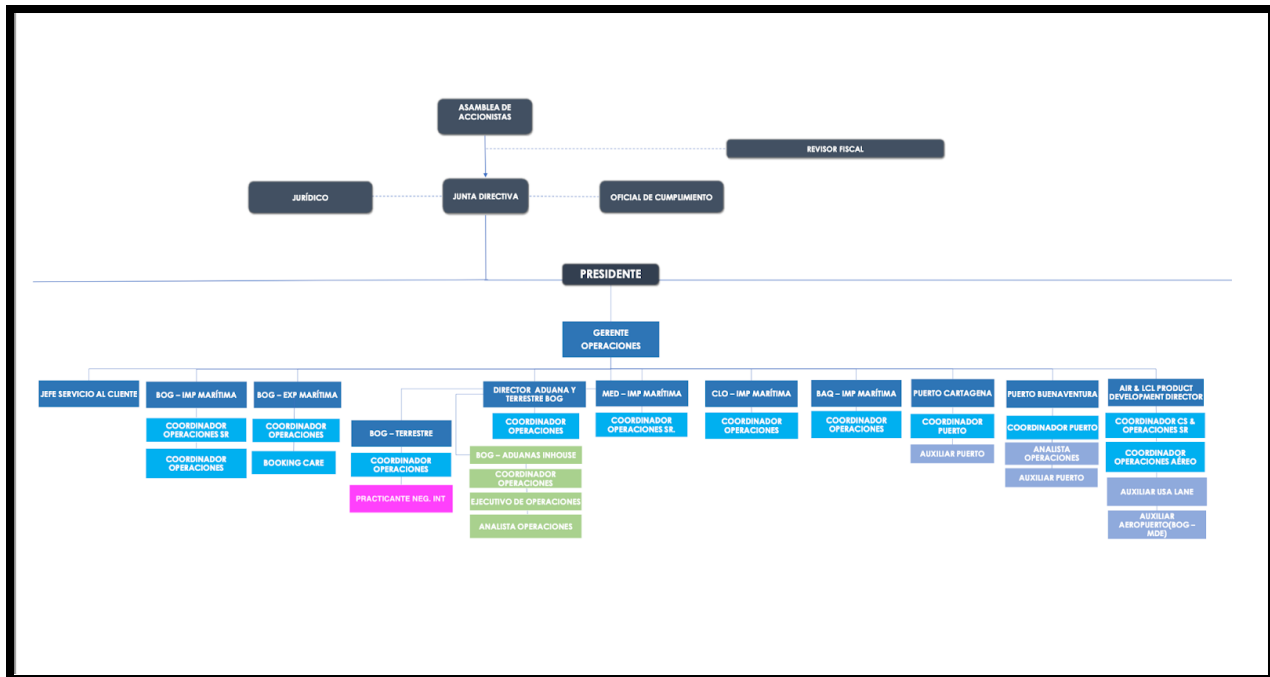
Nota. Tomado de Google Maps, por Eduardo Avila el 12 de octubre de 2024.

- Medellín: Dirección: Carrera 43A # 19-17, Oficina 701, Block Mall
- Cali: Dirección: Calle 64 Norte # 5B-146, Oficina 409 G, Centro de Empresas y Negocios - Centroempres.
- Buenaventura: Dirección: Carrera 2A # 3-19, Oficina 415, Del Pacífico Business Center
- Cartagena: Dirección: Avenida Street 29 # 25-69, Torre 3B, Barrio Manga

### 1.1.3 Estructura Organizativa

**Figura 2**

*Organigrama de Ec Cargo - Área Operaciones Terrestres*



*Nota. Suministrado por Recursos Humanos Ec Cargo.*

### 1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica se desarrolló en el área de Operaciones Terrestres de la empresa.

Como se mencionó en los aspectos generales de la empresa, E.C. Cargo S.A. es una compañía dedicada a la logística de cargas internacionales, que opera en múltiples modalidades para satisfacer las necesidades de sus clientes. En este contexto, el área de Operaciones Terrestres desempeña un rol fundamental en la coordinación de búsqueda de vehículos y en el seguimiento de los procesos de importación y exportación. Durante mi pasantía en el área de operaciones terrestres, mi rol se centró en coordinar y gestionar el flujo de información entre E.C. Cargo S.A. y el proveedor principal, Organización 4M. La experiencia comenzó con la solicitud activa de datos críticos para el manejo de cargas, como fotografías de las mercancías y de los vehículos asignados para el retiro, información que se requería para garantizar el correcto seguimiento de cada operación.

En el ámbito de importaciones, se gestionaban dos modalidades distintas: en el proceso convencional, el seguimiento se iniciaba una vez la aduana liberaba la carga, mientras que en la modalidad OTM, la operación comenzaba tras la finalización de la carga en el puerto. En este caso, era esencial activar el conteo de días –usualmente cinco hábiles– para asegurar que la carga se retirara antes de vencer el OTM, notificando oportunamente al cliente la fecha de presentación ante la DIAN y la disponibilidad de un vehículo.

Por otro lado, en las exportaciones, la asignación de un contenedor en un patio marcaba el inicio del proceso. Se verificaba la aptitud del contenedor de acuerdo a la nota de inserción y, tras la aprobación, se coordinaban la comunicación de los datos del vehículo y la documentación necesaria, como el número y precintos del contenedor, lo que le permitía a la aduana generar la Planilla de Traslado (PT) y la Solicitud de Autorización de Embarque (SAE). Además, en casos especiales –como las exportaciones terrestres o modalidades de Cross docking– el proceso se adaptaba a condiciones particulares, incluyendo ajustes en la vigencia de seguros o en el lugar de descarga.

El seguimiento de cada operación se realizaba mediante el sistema CargoWise, donde se ingresaba manualmente los estatus y enviamos notificaciones por correo electrónico a los clientes. Este sistema, junto con la coordinación de remesas y la gestión de tirillas de devolución e inspección de unidades, era fundamental para mantener el control de las operaciones, a pesar de que la actualización de la información se veía retrasada, en ocasiones hasta por una hora por parte de los proveedores de transporte, lo que complicaba la eficiencia operativa de nuestra aérea.

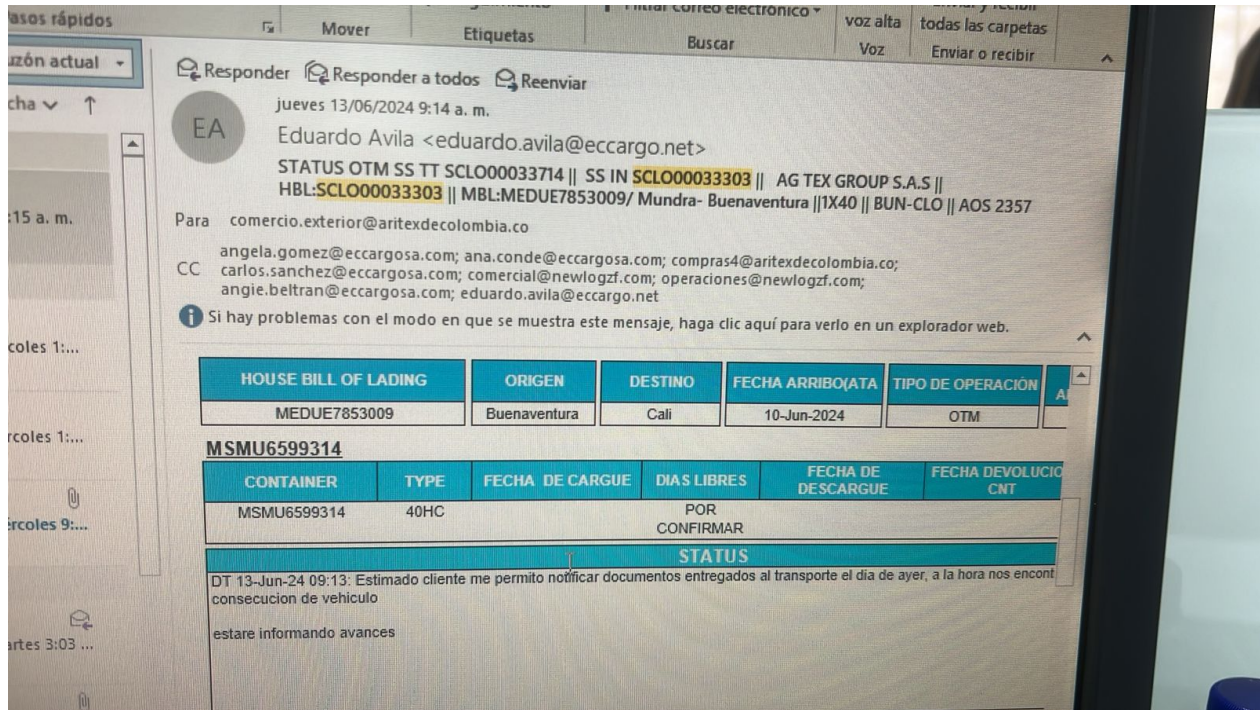
Además, se observó que la gestión de la Organización 4M presentaba situaciones particulares, como la generación de períodos de stand by, que ocasionaban demoras en la mayoría de procesos principalmente en la devolución de contenedores. Estas demoras, a su vez, derivaban en costos adicionales, debido a la prolongada asignación de vehículos y los días extras de bodegaje, generados por la negligencia o falta de atención en la respuesta por parte del proveedor.

Finalmente, es importante destacar que, debido a la sobrecarga de tareas y la alta rotación de personal en el área, se asumían responsabilidades que en otras circunstancias corresponderían a niveles gerenciales. Esta situación, junto con la limitación de recursos y la dependencia excesiva de un único proveedor, contribuía a generar un entorno laboral exigente y dinámico, donde la comunicación y el acceso oportuno a la información eran críticos para el éxito de las operaciones.

A continuación, se presenta el modelo de seguimiento y/o actualización de estatus desarrollados por el practicante:

**Figura 3**

*Modelo de estatus enviado.*



*Nota. Tomado de reporte generado por Cargowise.*

Así, el practicante fue capacitado en el uso y manejo de Cargowise y en la ejecución de cada uno de estos procesos, adquiriendo habilidades fundamentales para la coordinación de operaciones terrestres y contribuyendo al seguimiento riguroso de la trazabilidad y control de las cargas.

#### 1.1.4.1 Análisis DOFA

E.C. Cargo S.A se encuentra en una posición competitiva en el mercado de transporte de cargas marítimas, aéreas y terrestres, con cobertura internacional. Las oportunidades del mercado ofrecen un espacio ideal para innovar en sistemas de automatización, mejorar la relación con los proveedores y optimizar los procesos internos para fortalecer su desempeño. La empresa cuenta con una reputación sólida y se destaca en el manejo de seguridad y comunicación, factores que aportan al desarrollo de la confianza de los clientes y su fidelización. Además, su presencia en varias ciudades de Colombia facilita la atención de clientes en diversas regiones, lo que le permite abarcar un mercado amplio y diverso.

Sin embargo, la empresa enfrenta algunos factores que en la mayoría de ocasiones afectan la operatividad del área terrestre.

##### 1.1.4.2.1 Fortalezas:

- Cobertura nacional, con presencia en varias ciudades de Colombia.

- Reputación positiva históricamente, la cual ha ido deteriorándose de forma moderada debido a graves demoras e incumplimientos en los acuerdos para la gestión de operaciones de carga marítima, aérea y terrestre.
- Colaboración con las mejores líneas marítimas, aerolíneas.
- Personal calificado en el área de operaciones y de atención al cliente.
- Relación consolidada con los proveedores principales, lo que garantiza estabilidad en el servicio.
- Fidelización de una base de clientes sólida, cuya lealtad representa una ventaja competitiva clave que debe ser preservada y fortalecida para contrarrestar la competencia.

#### **1.1.4.2.2 Oportunidades:**

- Crecimiento del comercio internacional y aumento de importaciones y exportaciones en Colombia, lo que genera una demanda constante de servicios logísticos a medida que surgen nuevos importadores y exportadores.
- Demanda nacional de servicios logísticos internacionales, impulsado por empresas que priorizan proveedores con altos niveles de automatización, tecnología avanzada en logística, eficiencia y la reducción de costos en los servicios.
- Disponibilidad de una amplia red de proveedores de transporte terrestre, que posibilita diversificar la oferta de servicios y disminuir la dependencia de un solo proveedor..
- La nueva ruta marítima operada por Cosco Shipping conecta Shanghái, Buenaventura y Chancay, reduciendo drásticamente los tiempos de tránsito y optimizando la eficiencia del transporte. Esta conexión abre una vía directa con Asia, permitiendo a las empresas colombianas diversificar sus servicios y expandir su comercio internacional.

#### **1.1.4.2.3 Debilidades:**

- Alta rotación de personal, lo cual afecta la estabilidad operativa y la experiencia del equipo de trabajo.
- El sistema AOS (Automatization Organizacional System) se encuentra en una etapa en la que su integración con Cargowise no existe, lo que limita significativamente la automatización de procesos críticos y urgentes. Actualizaciones tecnológicas permitirían una integración efectiva entre ambos sistemas, potenciando la eficiencia operativa y optimizando la ejecución de tareas esenciales.
- Falta de operaciones los fines de semana, lo que reduce la flexibilidad y capacidad de respuesta en periodos críticos donde se requieren soluciones urgentes.
- Deficiencias en la comunicación entre las áreas comercial y operativa, que afectan la coordinación y fluidez en la ejecución de las operaciones.

- Presencia de cuellos de botella en procesos clave, tanto en la interacción con el área comercial (La falta de instrucciones claras y la inadecuada elaboración de contratos, derivadas de una capacitación insuficiente, generan cotizaciones erróneas que impactan negativamente en la ejecución y precisión de las operaciones), en la gestión con Organización 4M, como en la validación de proveedores por parte del área de pricing, lo que restringe las opciones y la flexibilidad en el transporte terrestre.
- Inversión insuficiente en actualización tecnológica y capacitación del personal, limitando la capacidad de adaptación a las innovaciones y el desarrollo de competencias internas.

#### **1.1.4.2.4 Amenazas:**

- Competidores logísticos que implementen tecnología avanzada en la automatización de procesos, lo cual les permite mejorar la eficiencia y reducir los costos operativos asociados al manejo de cargas de sus clientes.
- Costos altos y cambios en las tarifas de transporte, especialmente en el ámbito internacional.
- Los cambios regulatorios, como el incremento de aranceles impuestos por Estados Unidos a nivel global, podrían disminuir el volumen de cargas hasta que la situación se estabilice.
- La entrada de nuevos competidores con modelos de negocio más flexibles y atención continua (24/7) aumenta la presión sobre la organización.
- La dependencia operativa generada por la falta de independencia de Organización 4M, junto con la ineficiencia de algunos proveedores validados que no cumplen con las exigencias de los clientes, limita la capacidad de respuesta y afecta la toma de decisiones.
- Los clientes, cada vez más exigentes en cuanto a sistemas de automatización y comunicación en tiempo real, elevan las expectativas sobre la capacidad tecnológica de la empresa.

### **Planteamiento del Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales**

#### **2.1 Planteamiento central:**

En toda organización, como en E.C. Cargo S.A., surgen desafíos constantes que exigen preparación, capacidad de adaptación y un enfoque estratégico claro. En el sector logístico, la competitividad y el crecimiento empresarial dependen de la eficiencia operativa, la gestión adecuada de proveedores y la implementación de tecnologías avanzadas que optimicen la trazabilidad, la comunicación y el control de los procesos de transporte. La globalización y la transformación digital han revolucionado la logística, ofreciendo oportunidades significativas para integrar sistemas automatizados que faciliten la gestión y actualización de las operaciones en tiempo real.

De acuerdo con la solicitud explícita del gerente de operaciones de E.C. Cargo S.A., este plan de mejora se fundamenta en la realización de un diagnóstico integral del departamento de transporte

terrestre. Este diagnóstico constituye el punto de partida para identificar las debilidades y amenazas críticas que afectan la eficiencia operativa de la unidad, permitiendo evaluar en profundidad los procesos actuales, los sistemas de gestión, la relación con los proveedores y las condiciones laborales del personal.

El análisis organizacional se presenta como una herramienta esencial para transformar los desafíos en oportunidades de mejora. Diversos estudios recientes han evidenciado que un diagnóstico exhaustivo no sólo proporciona una visión clara del estado actual de las operaciones, sino que también establece una base sólida para el diseño de estrategias orientadas a la optimización de procesos, el fortalecimiento de la comunicación interna y la diversificación de proveedores (García et al., 2021). En este sentido, la identificación de ineficiencias—como la dependencia excesiva de un proveedor único, la obsolescencia de sistemas y la falta de automatización en procesos críticos—es vital para formular propuestas que permitan una gestión más efectiva y sostenible (López, 2022).

Este enfoque analítico facilitará la implementación de soluciones estratégicas, orientadas a mejorar la productividad, agilizar los tiempos de respuesta y garantizar un servicio de calidad que refuerce la fidelización del cliente. Al integrar tecnologías avanzadas y reducir la dependencia operativa, se busca no solo optimizar la operación diaria, sino también consolidar una estructura organizacional flexible, fiable y competitiva en un entorno logístico globalizado (Pérez, 2020; Martínez, 2021). En resumen, este diagnóstico integral se erige como el cimiento para transformar los retos identificados en oportunidades, impulsando cambios que permitan a E.C. Cargo S.A. mantener y ampliar su competitividad en el sector.

## **Marco Conceptual**

La digitalización y la integración de tecnologías avanzadas han emergido como factores críticos para mejorar la eficiencia y competitividad en la logística. La transformación digital en las cadenas de suministro permite la implementación de sistemas en tiempo real que facilitan la trazabilidad, el control de inventarios y la comunicación entre las diferentes áreas operativas (Ivanov, 2020). En este sentido, esta tendencia no solo optimiza los procesos tradicionales, sino que también habilita nuevas formas de interacción con proveedores y clientes, impulsando una mayor agilidad en la toma de decisiones.

Por otra parte, el transporte terrestre representa una pieza fundamental en la cadena de suministro, siendo esencial su optimización para garantizar tiempos de respuesta más rápidos y una mejor coordinación operativa. En relación con esto, la integración de herramientas tecnológicas permite la planificación y ejecución eficiente de rutas, así como la supervisión constante de los recursos disponibles. Según Mangan y Lalwani (2018), la modernización de estos procesos no solo reduce costos, sino que también incrementa la capacidad de adaptación frente a las fluctuaciones del mercado, contribuyendo a una operación más sostenible y competitiva.

Asimismo, una gestión efectiva de proveedores es crucial para mantener la continuidad y calidad en el servicio logístico. En este aspecto, la automatización de procesos, mediante la implementación de sistemas de gestión (como Cargowise y AOS en el caso de E.C. Cargo S.A.), permite reducir los errores manuales y mejorar la comunicación interna. Además, la adopción de tecnologías automatizadas facilita la coordinación con proveedores externos, incrementando la flexibilidad operativa y minimizando la dependencia de actores individuales (Christopher & Peck, 2021). Esta transformación es vital para enfrentar desafíos como la alta rotación de personal y la falta de integración de sistemas, que afectan directamente la eficiencia operativa.

En consecuencia, el diagnóstico integral de los procesos operativos constituye la base para la identificación de áreas de mejora y la formulación de estrategias de optimización. La evaluación sistemática de la estructura organizacional, los procesos de facturación y la gestión de recursos humanos es fundamental para delinear un plan de mejora robusto. Waller y Fawcett (2019) destacan que un análisis detallado de las debilidades y amenazas permite establecer metas claras y estrategias orientadas a la sostenibilidad operativa y a la reducción de costos, asegurando que las operaciones logísticas se mantengan competitivas en un entorno global dinámico.

Por lo tanto, y de acuerdo con la solicitud explícita del gerente de operaciones, este plan de mejora se inicia con un diagnóstico integral del departamento de transporte terrestre. El objetivo es identificar las deficiencias en los sistemas de gestión, la comunicación interna y la relación con proveedores, elementos que obstaculizan la eficiencia operativa. En esta línea, la información obtenida a partir de este análisis servirá para diseñar estrategias que permitan no solo corregir las debilidades, sino también transformar estos desafíos en oportunidades para optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y fortalecer la competitividad de la organización (Harrison & van Hoek, 2021).

Finalmente, la integración de estas estrategias permitirá que E.C. Cargo S.A. mantenga su competitividad y lidere en el sector logístico, respondiendo con éxito a las demandas de un entorno globalizado y dinámico.

## **2.2 Importancia, limitaciones y alcance:**

La implementación de este plan de mejora en E.C. Cargo S.A. puede traer múltiples beneficios para la empresa, especialmente en la organización y eficiencia del área de transporte terrestre. Mediante la adopción de sistemas más modernos, se lograría una comunicación más fluida con los clientes y un seguimiento más preciso de sus cargas. La importancia de este plan radica en mejorar la confiabilidad de los servicios, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la imagen de E.C. Cargo en el mercado.

Sin embargo, existen limitaciones que pueden afectar la implementación de estas mejoras. La principal es la falta de inversión en un sistema moderno de automatización, ya que la plataforma actual

(AOS) no cumple con las demandas operativas. En este sistema, la información es ingresada manualmente por el personal comercial, lo que frecuentemente resulta en datos imprecisos y genera numerosos inconvenientes en la gestión de las cargas de nuestros clientes. Además, el proceso de recopilación y posterior ingreso manual de estos datos en Cargowise ocasiona demoras significativas, evidenciando la necesidad de una mayor automatización. Otra limitación relevante es la dependencia de Organización 4M como proveedor principal de transporte, ya que su relación directa con E.C. Cargo S.A. dificulta una relación completamente independiente. Además, la falta de operaciones los sábados afecta la flexibilidad en la respuesta a los clientes y la continuidad de las operaciones.

A pesar de estas limitaciones, este plan busca identificar alternativas y proponer soluciones que favorezcan el crecimiento de E.C. Cargo S.A. a mediano y largo plazo. A través de una mejor organización interna y la adopción de nuevas tecnologías, el área de transporte terrestre podrá operar con mayor efectividad, respondiendo así a los desafíos del mercado y a las expectativas de sus clientes.

### **2.2.1 Propuesta de Solución con Herramientas de Microsoft**

Para abordar las problemáticas y áreas de mejora identificadas en el análisis DOFA, se propone la implementación de herramientas de Microsoft, aprovechando su capacidad para optimizar procesos, mejorar la comunicación y facilitar la toma de decisiones. Esta propuesta se alinea con las fortalezas de E.C. Cargo S.A. y busca contrarrestar debilidades y amenazas clave, mientras se aprovechan las oportunidades del mercado de la siguiente manera:

#### 1. Optimizando los Procesos Internos y la Comunicación

- Microsoft Teams: Implementar Teams como plataforma de comunicación unificada entre las áreas comercial y operativa, creando canales específicos para cada proyecto o cliente. Esto mejorará la coordinación y reducirá los problemas de comunicación.
- SharePoint: Centralizar la documentación en SharePoint para garantizar que los procedimientos, plantillas y datos estén actualizados y accesibles para todos los empleados, eliminando el desorden documental actual.
- Power Automate: Automatizar tareas repetitivas como generación de reportes y asignación de tareas para liberar tiempo y permitir a los empleados concentrarse en actividades de mayor impacto.

#### 2. Mejorando la Gestión de Datos y la Toma de Decisiones

- Power BI: Crear paneles personalizados que permitan visualizar indicadores clave del negocio, como costos operativos, desempeño de proveedores y tiempos de entrega, facilitando decisiones estratégicas basadas en datos.
- Azure Data Factory: Consolidar datos de sistemas existentes como Cargowise y AOS, integrándolos en un repositorio centralizado para realizar análisis precisos.

### 3. Aumentando la Eficiencia Operativa

- Dynamics 365 Supply Chain Management: Implementar este módulo para optimizar la gestión de la cadena de suministro terrestre y marítima, mejorando la planificación y reduciendo costos.
- Azure IoT: Conectar dispositivos de monitoreo a vehículos y contenedores para optimizar rutas, mejorar la seguridad y reducir el tiempo de inactividad.

### 4. Fortaleciendo la Relación con los Clientes

- Dynamics 365 Customer Service: Implementar esta solución para gestionar relaciones con clientes, centralizando la información relevante y mejorando la respuesta a solicitudes.

#### **Recomendaciones Adicionales**

- Capacitación: Garantizar que los empleados reciban formación adecuada en las herramientas de Microsoft para maximizar su adopción y uso efectivo.
- Adopción gradual: Priorizar las áreas con mayor impacto para implementar las soluciones, asegurando una transición fluida.
- Medición y evaluación: Es fundamental que se establezcan indicadores clave de desempeño (KPI) claros y realistas para monitorear de manera efectiva los resultados operativos y ajustar las estrategias cuando sea necesario. Actualmente, los indicadores utilizados se basan únicamente en las no conformidades reportadas por el área comercial, lo que limita una visión completa del desempeño. Para una evaluación más precisa y alineada con los objetivos estratégicos, es necesario incorporar KPIs que aborden aspectos operativos, de eficiencia y de satisfacción del cliente.

#### **Impacto Esperado**

- Mayor eficiencia operativa: Al automatizar procesos y optimizar la comunicación interna.
- Mejor toma de decisiones: Gracias a la visualización de datos clave y análisis integrados.
- Relación fortalecida con clientes: Al mejorar el servicio al cliente y la respuesta a sus necesidades.
- Competitividad aumentada: Con la adopción de tecnologías avanzadas, diferenciándose en el mercado logístico.

#### **2.2.2 Mejora en la Organización y Gestión de Información Operativa**

Una de las deficiencias identificadas en el análisis DOFA es la desorganización en la documentación y la falta de un sistema eficiente para gestionar la información operativa en el área de transporte terrestre. Para abordar este problema, se propone implementar un sistema centralizado en Microsoft Excel o SharePoint, estructurado de la siguiente manera:

**Estructura del Cuadro de Control Operativo:** El cuadro de control incluirá los siguientes ítems clave para garantizar una gestión ordenada y precisa de las operaciones:

**Figura 4:**

*Cuadro de control modelo.*

<i>Ítem</i>	<i>Descripción</i>
Job Operator	Persona responsable de la operación.
Sucursal	Oficina o ubicación desde donde se gestiona la operación.
Booking #	Número de identificación de la operación asignado por E.C. Cargo.
Proceso AOS	Estado del proceso en el sistema de automatización (AOS).
Modalidad (Mode)	Tipo de operación (marítima, aérea, terrestre, OTM, etc.).
Client Name	Nombre del cliente.
Origin	Origen del envío.
Destination	Destino del envío.
ETA	Fecha estimada de arribo (Estimated Time of Arrival).
Fecha de Cargue (ETD)	Fecha de carga del envío (Estimated Time of Departure).
House Bill	Número del documento de transporte (House Bill of Lading o similar).
Shippers Ref	Referencia del remitente.
Carrier (Incoterm)	Transportista y término Incoterm aplicado.
Consignee Full Name	Nombre completo del consignatario.
Modalidad DEV. Terrestre	Modalidad de devolución terrestre (si aplica).
Free Time de Devolución	Tiempo libre para la devolución del contenedor.
Container Mode	Tipo de contenedor utilizado.
Número Contenedor	Identificación del contenedor.
Placa	Placa del vehículo asignado.
Costo	Costo asociado a la operación.
Estado Cliente	Estado de la operación desde la perspectiva del cliente.
Status	Estado actual de la operación.
N° Póliza	Número de póliza asociada a la operación.
Aseguradora	Nombre de la aseguradora.
Vigencia Póliza	Periodo de vigencia de la póliza.
GST Port	Valor del GST en puerto.
4*1000	Impuesto financiero aplicado.
Estado de Envío de Factura al Cliente	Si la factura ya fue enviada al cliente.
RNDC	Estado de registro en la plataforma del Ministerio de Transporte.

*Nota. Elaboración propia con información suministrada por Ec Cargo.*

**2.1.3 Implementación y Uso:**

- Drive hoja de cálculo de Google: Como parte de las acciones inmediatas para mejorar la gestión operativa interna en el área, se desarrolló e implementó un Cuadro de Control Operativo en Google Sheets. Esta herramienta organiza y centraliza información clave sobre las operaciones, permitiendo un acceso fácil y colaborativo para todos los integrantes del equipo.

**Figura 4**

*Cuadro de Control Operativo en Google Sheets.*

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Job Operator	Sucursal	Booking #	# proceso AOS	Booked	MODALIDAD (MODE)	Client Name	Origin	Destination	ETA	FECHA DE CARGUE (ETD)	House Bill	Shippers Ref	Carrier
2	CMC	MDE	SMDE00040260	20043	19-Nov-24	NAL	WEG COLOMBIA S A S	COBOG	COMDE	25/11/2024	X CONF	SMDE00039758	5161-401-0924	MCT
3	CMC	VPC	SBOG00039488	18306	30-Oct-24	OTM	TECNIRUEJAS COLOMBIA S A	COBUN	COBOG	25/12/2024	X CONF	CKOE24002712	AH2453143B / INT S	4M
4	CMC	VPC	SBOG00039492	18324	30-Oct-24	OTM	TECNIRUEJAS COLOMBIA S A	COBUN	COBOG	17/12/2024	X CONF	POT	FJ2453142B / INT SE	4M
5	CMC	VPC	SBOG00040096	19734	15-Nov-24	OTM	TECNIRUEJAS COLOMBIA S A	COBUN	COBOG	25/12/2024	X CONF	CKOE24002779	REF AH2453537A / I	4M
6	CMC	VPC	SBOG00039615	NA	01-Nov-24	ALMACENAJE	INVICETO SAS	USMIA	COBOG		X CONF	SBOG00039615	SI INT 18416 UPS 12	4M
7	CMC	MDE	SMDE00039652	18753	05-Nov-24	OTM	ANDINA DE TECNOLOGIAS A	COCTG	COMDE	15/12/2024	X CONF	2011240027	ORDEN 2024-099 / I	4M
8	CMC	VPC	SBOG00039366	17978	28-Oct-24	NAL	REMEDIACION PROYECTOS	COCTG	COBOG		X CONF	SIN INFO	PO: 2024101338	4M
9	CMC	VPC	SBOG00039489	18315	30-Oct-24	OTM	TECNIRUEJAS COLOMBIA S A	COBUN	COBOG	17/12/2024	X CONF	XMNS00202859	FJ2453142A / INT SE	4M
10	DGO	CLO	SCL000039419	18126	29-Oct-24	NAL	EQUIPOS PARA ALTURAS S A S	COCLD	COCLD	22/11/2024	X CONF		PI0706 / SZMREF2024100047 / S	4M
11	CMC	VPC	SBOG00039499	18337	30-Oct-24	OTM	TECNIRUEJAS COLOMBIA S A	COBUN	COBOG	17/12/2024	X CONF	XMNS00202860	FJ2453142C / SBOG	4M
12	CMC	MDE	SMDE00039781	19083	07-Nov-24	IMPO AEREA	WEG COLOMBIA S A S	COBOG	COMDE		X CONF		5123 - SAP 45072595	MCT
13	DGO	BOG	SCL000039813	19130	07-Nov-24	OTM	SERVIASIA S.A.S	COBUN	COCLD	22/11/2024	X CONF		2do Embarque IM-24	4M
14	CMC	MDE	SMDE00040296	20098	19-Nov-24	OTM	IMPORTACIONES NISUTA S A	COBUN	COCLD	26/12/2024	X CONF	TMSE3236796	REF 2-YI-25 // INT S	4M
15	DGO	VPC	SBOG00038873	16850	16-Oct-24	OTM	TECNIRUEJAS COLOMBIA S A	COBUN	COBOG	24/12/2024	X CONF	CKOE24002616	AH2453143A INT SB	INVERTR
16	DGO	MDE	SMDE00039066	17344	21-Oct-24	URB	OMNIA TECHNOLOGIES OMEG	COBOG	COCOT		X CONF	SIN INFO	Proyecto RG24111 -	4M
17	DGO	MDE	SMDE00038255	15334	01-Oct-24	EXP	B2B IMPORTACIONES S.A.S	COBOG	COCTG		X CONF	SMDE00038255	SIN INFO	4M
18	CMC	MDE	SMDE00040428	20390	22-Nov-24	OTM	SOLUCIONES PARA EL MANEJ	COCTG	COSMR	12/12/2024	X CONF	BCN241108237	REF FCL 14-24 ST24	4M
19	CMC	MDE	SMDE00040451	20448	22-Nov-24	NAL	INVERSIONES GAZANIA SAS	COBUN	COMDE		X CONF		IMPO ITALIA // INT	CTAP
20	DGO	BOG	SBOG00038652	16388	10-Oct-24	OTM	REDICOL SAS	COBUN	COFZA	26/11/2024	X CONF	SBOG00038652	REF brilliant #4-24	4M
21	DGO	BOG	SBOG00039851	19213	08-Nov-24	OTM	REDICOL SAS	COCTG	COFZA	28/11/2024	X CONF	MKVER-SE-0924-1	REF 20240988E // INT	4M
22	DGO	BOG	SBOG00038222	15268	30-Sep-24	NAL	ELECTRICOS IMPORTADOS S A	COCTG	COBOG		X CONF	SBOG00038222	400014223 / 400014	4M
23	DGO	BOG	SBOG00039337	17885	25-Oct-24	EXP	ASURINO S A S	COBOG			X CONF	SBOG00039337		4M
24	DGO	BOG	SBOG00039844	19158	08-Nov-24	OTM	CENTAK ANDINA S A S	COCTG	COBOG	22/11/2024	X CONF	SFFJ08086-2	REF PO 2403787/CTK	4M
25	DGO	BOG	SBOG00039845	19203	08-Nov-24	OTM	CENTAK ANDINA S A S	COCTG	COBOG	22/11/2024	X CONF	SFFJ08086-1	REF PO 2403787/CTK	4M
26	CMC	MDE	SMDE00040496	20529	25-Nov-24	OTM	SOLUCIONES PARA EL MANEJ	COCTG	COSMR	12/12/2024	X CONF	BCN241108237-2	REF FCL 14-24 ST24	4M
27	CMC	MDE	SMDE00040505	20549	25-Nov-24	NAL	INVERSIONES GAZANIA SAS	COBUN	COMDE		X CONF		REF KLM 6830 // ACN	CTAP
28	CMC	BOG CM	SBOG00040268	20051	19-Nov-24	B / PLANILLA TRASLA	DISTRISERVICIOS S A	COCTG	COCTG	21/11/2024	X CONF	SSE1510224	SSE1510224 // ZIMU	4M
29	CMC	MDE	SMDE00040452	20451	22-Nov-24	URB	GEICOL S A	COBOG	COBOG		X CONF		INT SMDE00039562	TECLOG
30	CMC	MDE	SMDE00040615	20797	27-Nov-24	NAL	INGENIERIA EFICIENTE DEL A	COBUN	COITG	4/12/2024	X CONF	SMDE00039508	SI ADJUNA 7024100	TECLOG
31	CMC	MDE	SMDE00040638	20877	27-Nov-24	ITR - NAL	COMERCIALIZADORA CHEMI S	COBUN	COMDE		X CONF		REF 12430698 // INT	MCT
32	CMC	BOG CM	SBOG00040320	20126	20-Nov-24	B / PLANILLA TRASLA	DISTRISERVICIOS S A	COCTG	COCTG	21/11/2024	X CONF	SSE1517624	SSE1517624 // ZIMU	4M
33	DGO	BOG	SBOG00039863	19235	08-Nov-24	OTM	REDICOL SAS	COBUN	COFZA	26/11/2024	X CONF	SZMREF20240906	SBOG00038287 // SCL	4M
34	DGO	BOG	SBOG00040077	19695	14-Nov-24	FRO	QUAD GRAPHICS COLOMBIA S A	COCTG	COBOG					ORGAMBOC
35	DGO	BOG	SOL000040110	19753	15-Nov-24	EXP	INTERCOL EPC S.A.S.	COQPI	COBUN	19/11/24	19/11/24		BOOKING 60318675	TRANS ATL
36	DGO	CLO	SOL000040172	19834	18-Nov-24	EXP	INTERCOL EPC S.A.S.	COQPI	COBUN	20/11/2024	20/11/2024		BK 65652269	TRANS ATL
37	DGO	BOG	SBOG00039863	19235	08-Nov-24	OTM	REDICOL SAS	COBUN	COFZA	26/11/2024	26/11/2024		REF 12430698 // INT	4M

*Nota. Elaboración propia con la información suministrada por Ec Cargo.*

- Microsoft SharePoint: Este cuadro puede implementarse como una lista dinámica en SharePoint, permitiendo la colaboración en tiempo real y asegurando que la información esté siempre actualizada y disponible para todos los miembros del equipo.
- Microsoft Excel: Como alternativa, se puede utilizar Excel vinculado a Power Automate para automatizar el envío de alertas o notificaciones cuando se detecten estados pendientes o retrasos.
- Power BI: Integrar los datos del cuadro en Power BI para crear reportes visuales que ayuden a identificar cuellos de botella, tiempos muertos y otros indicadores clave de desempeño.

**Beneficios Esperados**

1. Mayor organización y accesibilidad: La información estará centralizada y estructurada, reduciendo el tiempo de búsqueda de datos.
2. Seguimiento eficiente: Se podrán rastrear todas las operaciones y su estado en tiempo real.
3. Reducción de errores: La automatización minimizará el riesgo de errores manuales en el registro y actualización de información.
4. Mejor toma de decisiones: El análisis de datos permitirá identificar tendencias y ajustar estrategias de manera proactiva.

## **2.3 Objetivo General**

Fortalecer el desempeño del departamento de transporte terrestre en E.C. Cargo S.A. mediante un diagnóstico integral que identifique áreas críticas de mejora y permita formular estrategias para optimizar los procesos operativos, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

### **2.3.1 Objetivos Específicos:**

1. Optimizar la eficiencia del flujo logístico: Ajustando la programación y el envío de la documentación para el retiro de cargas, garantizando información oportuna y precisa, y reduciendo retrasos operativos.
2. Fortalecer la comunicación interna: a través del diseño de protocolos y herramientas digitales para mejorar el seguimiento y la coordinación entre las áreas comercial y operativa.
3. Incrementar la eficiencia en la respuesta y la efectividad del servicio proporcionado, por medio de la diversificación de la red de proveedores de transporte terrestre.
4. Actualizar sistemas automatizados: Integrar y modernizar AOS y Cargowise empleando actualizaciones tecnológicas que reduzcan los procesos manuales y mejoren la gestión de la información.
5. Fomentar la independencia de 4M: mediante un modelo operativo que permita a Organización 4M funcionar como proveedor externo independiente, mejorando la toma de decisiones y la agilidad operativa.
6. Optimizar la organización interna: Revisar y reestructurar los procesos y roles del área operativa terrestre para incrementar la eficiencia y agilidad en las operaciones.
7. Reducir la rotación y fortalecer el talento empleando programas de retención y capacitación que minimicen la alta rotación y potencien el desarrollo del talento humano.

## **Contenido Plan de Mejora - E.C. Cargo S.A.**

### **3.1 Propuesta de Mejora**

La propuesta de mejora para E.C. Cargo S.A. Surge de la necesidad de optimizar las operaciones logísticas y administrativas dentro del área terrestre, aprovechar el uso de herramientas tecnológicas y mejorar la comunicación tanto interna como con los proveedores y clientes. Esto permitirá una gestión más eficiente, una reducción de costos operativos y un mejor servicio para los clientes.

A continuación, se presentan las principales acciones y estrategias a implementar para abordar las deficiencias detectadas:

1. Optimización del Flujo Logístico y Programación Documental: La falta de una programación adecuada para la documentación del retiro de cargas de puertos está afectando la

eficiencia operativa. Se propone la creación de un sistema interno de programación y seguimiento de documentación con alertas automáticas, utilizando Cargowise y otras herramientas complementarias. Esto permitirá una visibilidad en tiempo real y evitará retrasos innecesarios en el proceso de retiro de las cargas, reduciendo retrasos operativos y optimizando el flujo logístico.

2. Fortalecer la comunicación entre el Área Comercial y la Operativa: La baja comunicación entre estas áreas provoca retrasos y errores en las operaciones. Para mejorar esta situación, se implementará un proceso estandarizado para la transferencia de información entre el área comercial y operativa. Esto incluye la automatización de la generación y envío de documentos necesarios para la operación, así como reuniones periódicas para revisar y optimizar los procesos.

3. Ampliar la Red de Proveedores de Transporte Terrestre: La dependencia de pocos proveedores de transporte es un riesgo. Se busca ampliar la red de proveedores validados para mejorar la flexibilidad y la competitividad. Además, se busca establecer acuerdos con proveedores que ofrezcan sistemas de actualización automática del estado de las cargas, lo que permitirá mejorar la experiencia del cliente y reducir la carga operativa interna.

4. Optimización del Sistema AOS (Automated Organization System): El sistema AOS actualmente presenta deficiencias en agilidad y bajo nivel de funcionalidad, sin satisfacer las necesidades operativas actuales de la empresa. Se propone una actualización o reemplazo del sistema por una solución mejor; la integración con Cargowise será clave y reducirá los procesos manuales, mejorará la gestión de la información y aumentará la trazabilidad de las operaciones, contribuyendo a la eficiencia operativa del departamento.

5. Apertura de Operaciones los Sábados: La empresa actualmente no realiza operaciones los sábados, lo que limita su capacidad de respuesta en tiempos críticos. Se recomienda evaluar la viabilidad de operar durante los sábados, lo que incrementaría la flexibilidad y la competitividad en el mercado, mejorando el servicio al cliente y reduciendo los tiempos de entrega.

6. Fomento de la Independencia Operativa de Organización 4M: Se desarrollará un modelo operativo que permita a Organización 4M funcionar como un proveedor externo independiente. Para ello, se establecerán acuerdos claros y protocolos de colaboración que faciliten la toma de decisiones y agilicen la ejecución de las operaciones, separando de manera efectiva sus funciones de las de E.C. Cargo S.A.

7. Implementación de un Sistema de Evaluación de Proveedores: Es esencial contar con una evaluación regular y sistemática de los proveedores de transporte para asegurar que se cumplan los estándares de calidad y servicio. Se propondrá un sistema de clasificación y seguimiento de los

proveedores, basado en los indicadores de rendimiento como puntualidad, calidad del servicio, y capacidad de respuesta.

8. Automatización y Mejora de la Plataforma de Seguimiento de Cargas: La implementación de una herramienta automatizada para el seguimiento de las cargas permitirá una gestión más eficiente y en tiempo real de la información. La integración de Cargowise con sistemas de proveedores que ya cuenten con software de actualización automática permitirá una mayor transparencia y mejorará la experiencia del cliente al recibir actualizaciones continuas sobre el estado de sus cargas.

9. Reducción de la Rotación de Personal: Para reducir la alta rotación de personal, se le recomendará al área de recursos humanos crear un programa de retención que incluya formación continua, incentivos, y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. La mejora en la calidad de vida laboral también será un enfoque clave para incrementar la satisfacción y compromiso de los empleados.

10. Evaluación y Mejora de la Organización del Área Operativa Terrestre: La organización del área operativa terrestre necesita ser reestructurada para mejorar su eficiencia y responder de manera más ágil a los requerimientos de la empresa. Se realizará un análisis de los roles y procesos, y se implementarán ajustes en la estructura operativa, con un enfoque en la optimización de los flujos de trabajo y la asignación de responsabilidades claras.

### **3.2 Conclusiones**

A lo largo de la implementación del Plan de Mejora para E.C. Cargo S.A., se han logrado avances significativos en varias áreas clave de la empresa. Los resultados obtenidos hasta el momento han sido muy positivos, lo que permite proyectar un futuro más eficiente y organizado para la operación terrestre.

Uno de los logros más destacados ha sido la identificación y análisis de las debilidades operativas, como la alta rotación de personal, la falta de automatización y la deficiencia en la comunicación entre el área comercial y operativa. Al tomar medidas correctivas en estos aspectos, como la mejora en la capacitación del personal, la integración de sistemas automatizados y la creación de protocolos de comunicación más eficientes, se ha logrado un aumento en la productividad y satisfacción de los clientes.

La ampliación de la red de proveedores de transporte terrestre ha sido clave para reducir la dependencia de los mismos y garantizar una mayor flexibilidad y competitividad. Las iniciativas para

validar más proveedores y evaluar su desempeño han permitido mejorar la confiabilidad de las operaciones.

Por otro lado, la automatización de procesos mediante la actualización de sistemas como Avansat y la integración con Cargowise ha incrementado la eficiencia operativa y mejorado la visibilidad del estado de las cargas, lo que ha beneficiado tanto a los clientes como a la empresa.

A pesar de estos avances, aún existen áreas por mejorar, como la optimización de la programación de documentación y la implementación de soluciones que permitan operar los sábados. Además, la independencia operativa de Organización 4M sigue siendo un desafío, pero se está trabajando en estrategias para mejorar esta relación y garantizar que actúe como un proveedor externo en lugar de una dependencia interna.

En conclusión, el Plan de Mejora ha generado resultados favorables, permitiendo a E.C. Cargo S.A. avanzar hacia una operación más eficiente y competitiva. A medida que continúan implementando estas acciones, la empresa se posiciona mejor para enfrentar los retos del sector logístico, mantener la satisfacción del cliente y continuar su crecimiento en el mercado.

## SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

### 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización:

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante la práctica profesional en el área de transporte terrestre de E.C. Cargo S.A., en el marco del Plan de Mejora propuesto. Las actividades están alineadas con los objetivos planteados para optimizar procesos y mejorar la eficiencia operativa.

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO
01/10/2024	Revisión de procesos internos de comunicación	Mejorar la comunicación entre el área comercial y operativa	Identificar puntos críticos de comunicación y proponer soluciones	Se identificaron fallos en la transmisión de documentos operativos. Se propuso implementar reuniones semanales de seguimiento.
10/10/2024	Análisis de proveedores de transporte terrestre	Ampliar la red de proveedores y optimizar la oferta	Reducir la dependencia de pocos proveedores y evaluar nuevos transportistas	Se realizó un análisis de 3 nuevos proveedores y se enviaron propuestas de colaboración.
15/10/2024	Revisión de sistema AOS y propuesta de actualización	Mejorar la eficiencia operativa mediante tecnología	Identificar fallos en el sistema AOS y sugerir actualizaciones	Informe presentado con las debilidades identificadas en el sistema AOS y recomienda evaluar la implementación de un nuevo sistema automatizado. Cabe destacar que, en el marco de una reciente actualización en CargoWise (realizada en colaboración con el editor del programa), se han introducido mejoras como la estandarización de procesos en todas las áreas y se realizaron pruebas con muy buenos resultados.
20/10/2024	Propuesta de cambios en horarios de operaciones	Mejorar la flexibilidad de operaciones	Evaluar la viabilidad de trabajar los sábados o implementar turnos rotativos	Se presentó un informe de factibilidad para implementar un turno de guardia los sábados donde se le dieron beneficios a las personas que laboraron mediodía, el sábado. Las pruebas arrojaron muy buenos resultados.
30/10/2024	Evaluación de la relación con Organización 4M	Aumentar la independencia de Organización 4M y mejorar la comunicación	Proponer soluciones para mejorar la autonomía de 4M y su comunicación con el área comercial	Propuesta enviada a la gerencia para reorganizar la relación operativa con 4M, separándose como proveedor independiente.

#### 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

A continuación, se detallan los objetivos establecidos para cada mes, junto con su seguimiento y cumplimiento.

MES	OBJETIVO	ACTIVIDAD REALIZADA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
OCTUBRE 2024	Mejorar la comunicación entre el área comercial y operativa	Implementación de reuniones semanales de seguimiento de operaciones	Cumplido parcialmente	Se ha iniciado la propuesta de reunión semanal, pero aún se requiere consolidar los protocolos de comunicación.
OCTUBRE 2024	Ampliar la red de proveedores de transporte terrestre	Evaluación de proveedores adicionales y propuestas de alianza	Cumplido parcialmente	Se han evaluado 3 nuevos proveedores, pero aún falta la validación de pricing.
NOVIEMBRE 2024	Optimizar el uso del sistema AOS y su integración con Cargowise	Análisis y propuesta de mejora para AOS	Cumplido parcialmente	Se identificaron fallos clave, pero no se ha implementado la actualización del sistema.
NOVIEMBRE 2024	Evaluar la viabilidad de trabajo los sábados	Estudio de factibilidad para turnos rotativos	En progreso	El informe preliminar de viabilidad fue entregado, falta la implementación de la solución.
NOVIEMBRE 2024	Mejorar la autonomía de 4M y la independencia en la toma de decisiones	Reestructuración de la relación entre 4M y el área comercial	En progreso	Se entregó una propuesta formal, pendiente la revisión y aprobación final.(Propuesta rechazada)

## Bibliografías

- Alonso, D. (2022). *Competitividad y transformación digital en logística*. Revista Estrategia y Negocios.
- Ec Cargo (2022). *Misión*. Obtenido de <https://www.eccargo.com>
- Ec Cargo (2022). *Visión*. Obtenido de <https://www.eccargo.com>
- Ec Cargo (2022). *Valores*. Obtenido de <https://www.eccargo.com>
- García, M., López, P., & Sánchez, R. (2021). *Transformación digital en logística: retos y oportunidades*. Editorial Logística Moderna.
- Hernández, F. (2022). *Sistemas de gestión y su integración en empresas logísticas*. Ediciones Empresariales.
- López, G. (2021). *Comunicación interna y su impacto en la productividad*. Revista Gestión Integral.
- Martínez, L. (2020). *Automatización y eficiencia en el transporte terrestre*. Revista Logística y Transporte.
- Pérez, S. (2020). *Innovación tecnológica en el sector logístico*. Revista de Tecnología Aplicada.
- Rodríguez, P. (2023). *Diagnóstico organizacional para la mejora continua en logística*. Editorial Eficiencia Empresarial.
- Torres, A. (2019). *Estrategias de optimización en cadenas de suministro*. Universidad de Logística.
- Vargas, R. (2021). *Sostenibilidad en la cadena de suministro*. Editorial Sostenible.