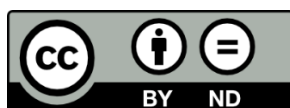


INFORME PRACTICAS PROFESIONALES EN LA EMPRESA DESTINY LOGISTICS S.A.



JUAN ESTEBAN SANCHEZ CARDONA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

INFORME PRACTICAS PROFESIONALES EN LA EMPRESA DESTINY LOGISTICS S.A.

JUAN ESTEBAN SANCHEZ CARDONA

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

Tutor

Mg. ALFONSO CANONIGO GALVIS

Magister en dirección y gestión de proyectos

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTES GALEANO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Seccional Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a mis padres, quienes han sido mi gran apoyo y motivación en diferentes circunstancias no solamente en mi proceso formativo como profesional, sino en cada etapa de mi vida. A mi familia, quienes vivieron conmigo este ciclo de aprendizaje.

A mi novia, Deylin Salazar, quien fue mi gran apoyo en la culminación de esta etapa.

Gracias a mis amigos, quienes fueron mi familia dentro y fuera del aula. En especial, Norma Melo.

También, a todos los docentes de la facultad quienes aportaron un grano de su conocimiento para formar a sus estudiantes profesionales y grandes personas para la sociedad.

Por último, el ser que me acompañó en los momentos más difíciles de mis últimos años y cuyo apoyo fue silencioso, pero siempre presente y sobre todo su amor incondicional, mi fiel compañero, Dante.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Glosario.....	9
Introducción.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos.....	12
Perfil de la empresa.....	13
Misión.....	13
Visión.....	14
Ubicación Geográfica.....	14
Organigrama.....	15
Cargo y funciones.....	16
Descripción de área.....	16
Funciones.....	16
Actividades Desarrolladas.....	16
Resultados Obtenidos.....	19
Análisis DOFA.....	20
Matriz DOFA.....	20
Descripción de la matriz.....	21
Identificación del problema.....	24
Plan de mejora.....	25
Desarrollo del plan de mejora “guía de despacho CRM salesforce” (Anexo 1).....	25
Descripción de la guía de despacho (Anexo 1).....	26
Conclusiones.....	29
Referencias bibliográficas.....	30

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Ubicación geográfica oficina Destiny Investments Group.....	14
Figura 2 Ubicación geográfica oficina Destiny Investments Group.....	15
Figura 3 Motivación Diaria – Juan Sánchez.....	17
Figura 4 Motivación Diaria – Julián Obregón.....	17
Figura 5 Motivación Diaria – Daniel Giraldo.....	18
Figura 6 Matriz DOFA para Destiny Investments Group S.A.S.....	20
Figura 7 Portada de la Guía de Despacho SALESFORCE.....	28

Resumen

El presente trabajo integra la experiencia adquirida y las actividades realizadas durante mi proceso de practicas en Destiny Investments Group donde logré aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación como negociador internacional y mis clases de profundización en logística, esta es una empresa dedicada al outsourcing para empresas 3PL que operan en Estados Unidos, México y Canadá. Una de estas es SPI Logistics, compañía de origen canadiense dedicada al Freight Brokerage o la intermediación de procesos logísticos en la cadena de suministro, como lo es el eslabón del transporte de mercancías en dichas regiones, en resumen, hacer la respectiva conexión entre la empresa que necesita llevar su mercancía de un punto A a un punto B y la empresa transportista que tiene que los recursos necesarios para realizar este proceso.

También expone a detalle las diferentes actividades y estrategias propuestas e implementadas en los procesos internos de la empresa, con el fin de mejorar los procesos operacionales y de bienestar laboral de los integrantes en la empresa.

Palabras Clave: Logística, Outsourcing, Empresas 3PL, Freight Brokerage, Cadena de Suministro, Procesos Operacionales.

Abstract

This work integrates the experience gained and the activities carried out during my internship process in Destiny Investments Group where I managed to apply the knowledge acquired in my training as an international negotiator and my classes of deepening in logistics, this is a company dedicated to outsourcing for 3PL companies operating in the United States, Mexico and Canada. One of these is SPI Logistics, a Canadian company dedicated to Freight Brokerage or intermediation of logistics processes in the supply chain, as is the link of the transport of goods in these regions, in short, make the respective connection between the company that needs to bring their goods from point A to point B and the carrier company that has the necessary resources to carry out this process.

It also exposes in detail the different activities and strategies proposed and implemented in the internal processes of the company, in order to improve the operational processes and labor welfare of the members of the company.

Keywords: *Logistics, Outsourcing, 3PL Companies, Freight Brokerage, Supply Chain, Operational Processes.*

Glosario

3PL: La logística 3PL (Third Party Logistics), también conocida como logística de terceros o logística tercerizada, hace referencia a aquellos servicios que una empresa contrata a un proveedor para que lleve a cabo su logística, así como las tareas de almacenamiento, preparación de pedidos o transporte de mercancía. (Mecalux, 2020)

Cadena de suministro: Una cadena de suministro es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final. (Roldán, 2024)

Capacitación del personal: La capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del empleado. (Next U, 2023)

Carga: En el ámbito logístico, el término "carga" se refiere a cualquier tipo de mercancía o producto que requiere ser transportado de un lugar a otro. Esta carga es esencial para la actividad principal de la industria logística, ya que constituye su objetivo principal. (Galiana, 2023)

Carrier: El término "carrier" se refiere a una empresa de transporte o un transportista que se encarga de mover mercancías de un lugar a otro. En el área logística, los carriers son una pieza clave en la cadena de suministro, ya que se encargan de transportar productos y materiales desde el origen hasta el destino final. (Econoflete, 2023)

Customer Relationship Management (CRM): Es una tecnología para gestionar todas las relaciones e interacciones de su empresa con clientes potenciales. El objetivo es simple: mejorar las relaciones comerciales para hacer crecer su negocio. Un sistema CRM ayuda a las empresas a mantenerse conectadas con los clientes, optimizar los procesos y mejorar la rentabilidad. (Salesforce, 2024)

Dry van: Un camión seco es un remolque que se utiliza para transportar carga que no es sensible a la temperatura y es uno de los tipos de camiones más comunes en la carretera hoy en día. (GoShip, 2023)

Freight Broker: Un freight bróker o corredor de cargas es un intermediario entre bodegas o empresas y transportistas. En lugar de tomar posesión de la carga, el corredor facilita la

comunicación entre el cargador y el transportista, para llevar la carga de un lugar a otro. (Flock Freight, 2020)

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)

Outsourcing: Outsourcing es una estrategia empresarial mediante la cual una organización confía ciertas funciones o procesos específicos a terceros especializados en dichas áreas. (Krowdy, 2023)

Procesos Operacionales: Los procesos operativos son conocidos como procesos claves dentro de una empresa. Son considerados como procesos claves porque influyen de manera directa en la satisfacción o insatisfacción de los clientes. (Quiroa, 2021)

Reefer: Un camión reefer es aquel contenedor creado especialmente para el transporte de mercancías refrigeradas, congeladas o que necesiten un control y tratamiento especial de la atmósfera interior. Es lo que comúnmente conocemos como camión frigorífico. (RFL Cargo, 2018)

Rate Confirmation: El término “rate con” o “RC” (abreviatura de rate confirmation) es un acuerdo legalmente vinculante entre un agente de carga y un transportista que el freight broker debe proporcionar al transportista para que lo firme antes de proceder. Los documentos RC estipulan todos los detalles de la carga, incluida la cantidad que el agente o el expedidor pagarán al transportista por el movimiento de la carga. (Eischen, 2022)

Shipper: El shipper, también llamado expedidor o cargador en español, es la figura que realiza el envío de la mercancía. Casi siempre es la empresa que realiza la venta, es decir, el shipper casi siempre es el exportador, aunque en algunos casos también puede ser el importador de la mercancía. (iContainers, 2024)

Tracking: El Tracking o Rastreo de la carga es una herramienta para controlar los tiempos de envío. Tanto las empresas de carga y envío como los transportistas pueden conocer los tiempos de envío y de esta manera planificar mejor las rutas. Esto, por supuesto, permite seleccionar aquellas empresas intermediarias más eficientes, rápidas y seguras. (Tracking Premium, 2021)

Introducción

El sector logístico desempeña un papel fundamental en el comercio internacional, facilitando el movimiento eficiente de mercancías entre diferentes puntos del planeta. En este contexto, las empresas de freight brokerage o intermediarios de carga, como SPI Logistics ofrece una amplia gama de servicios logísticos a clientes en Norteamérica. La empresa cuenta con una red global de oficinas y socios, lo que le permite brindar un servicio personalizado y eficiente a sus clientes, empresas como estas juegan un rol crucial al conectar a los exportadores e importadores con transportistas confiables y servicios logísticos adecuados.

Destiny Logistics Investments es una empresa colombiana que se posiciona como un proveedor de servicios de outsourcing especializada en operaciones logísticas, incluyendo el despacho de cargas, la gestión de almacenes, el transporte y la distribución. Destiny cuenta con un equipo de profesionales experimentados y capacitados para brindar un servicio de alta calidad a sus clientes. A través de sus servicios, la empresa ofrece una solución integral que abarca desde la gestión de transportistas confiables hasta el seguimiento de envíos, garantizando la entrega puntual y segura de la mercancía.

En el marco de este trabajo de grado, se presenta una guía práctica sobre el proceso de despacho de cargas a través de la plataforma SPI Logistics. La guía se basa en la experiencia adquirida durante mi práctica como agente de carga en Destiny Logistics Investments, y tiene como objetivo brindar a los lectores una comprensión clara y detallada de los pasos involucrados en el despacho exitoso de una carga.

La capacitación de nuevos agentes de carga es un proceso crucial para el éxito de Destiny Logistics Investments. Un programa de capacitación bien diseñado puede garantizar que los nuevos agentes tengan las habilidades y el conocimiento necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente. Sin embargo, a menudo existen falencias en los programas de capacitación que pueden conducir a tiempos de capacitación prolongados y a que los nuevos agentes no estén completamente preparados para sus funciones.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar e implementar un plan de mejora integral para la capacitación de nuevos agentes de carga en Destiny Logistics Investments, una guía detallada que sirva como manual práctico para despachar cargas a través de la plataforma de SPI Logistics, con el fin de optimizar y agilizar el proceso de logística para los agentes de la empresa.

Objetivos específicos

- Disminuir el tiempo total de capacitación
- Investigar y comprender a fondo el funcionamiento de la plataforma de SPI Logistics, incluyendo sus características, herramientas y procedimientos relacionados con el despacho de cargas.
- Analizar los requerimientos y protocolos específicos establecidos por SPI Logistics para el despacho de cargas, identificando los pasos clave y las mejores prácticas a seguir.
- Recopilar información relevante sobre las políticas y regulaciones de transporte de carga nacional e internacional que afectan el despacho de cargas a través de la plataforma de SPI Logistics.
- Elaborar una guía detallada que incluya instrucciones paso a paso, ejemplos prácticos y recomendaciones para realizar de manera eficiente y efectiva el despacho de cargas utilizando la plataforma de SPI Logistics.

Perfil de la empresa

Destiny Logistics Investments es un outsourcing logístico con sede en Villavicencio, Meta, Colombia, que se especializa en proporcionar soluciones integrales para empresas norteamericanas de freight brokerage. Con una sólida promesa de valor centrada en el servicio personalizado y la trazabilidad completa de cada carga, Destiny se destaca en el mercado por su enfoque especializado en el transporte de productos refrigerados y perecederos, con un énfasis particular en frutas y verduras.

Con una visión orientada hacia el futuro y una misión centrada en proporcionar soluciones logísticas adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente, Destiny Logistics Investments se posiciona como un socio estratégico confiable y comprometido en el mercado, contribuyendo al crecimiento y la expansión de las operaciones comerciales de sus clientes.

Destiny Logistics Investments mantiene un fuerte compromiso con la comunidad académica y el desarrollo profesional de los estudiantes de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio. A través de programas de pasantías y prácticas, Destiny ofrece oportunidades valiosas para que los estudiantes adquieran experiencia práctica en el campo de la logística y la cadena de suministro.

La empresa se enorgullece de su papel como mentor y guía para los futuros profesionales, proporcionando un entorno de aprendizaje dinámico y enriquecedor donde los estudiantes pueden aplicar sus conocimientos teóricos en situaciones reales de trabajo. Además, Destiny fomenta activamente la participación de los estudiantes en proyectos relevantes que contribuyan al crecimiento y la innovación de la empresa, promoviendo así un intercambio mutuamente beneficioso de ideas y conocimientos.

A través de esta colaboración con la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, Destiny no solo contribuye al desarrollo profesional de los estudiantes, sino que también fortalece los lazos entre la academia y el sector empresarial, promoviendo una cultura de colaboración y crecimiento conjunto en la comunidad local.

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

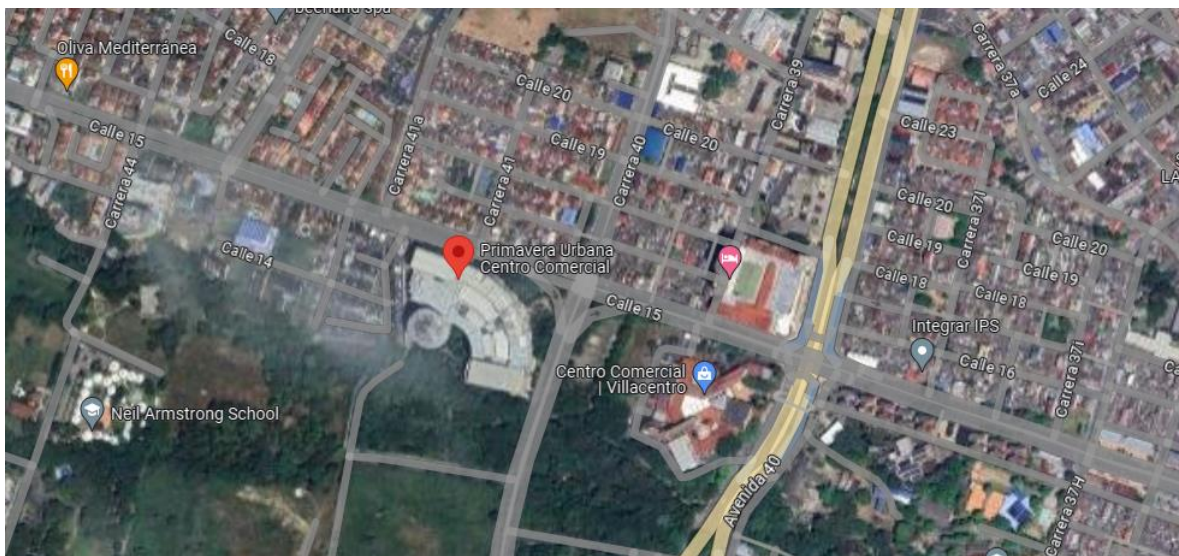
de la mano con nuestro equipo de profesionales y colaboradores. (Destiny Investments Group, 2023)

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)

Ubicación Geográfica

Figura 1 Ubicación geográfica oficina Destiny Investments Group.

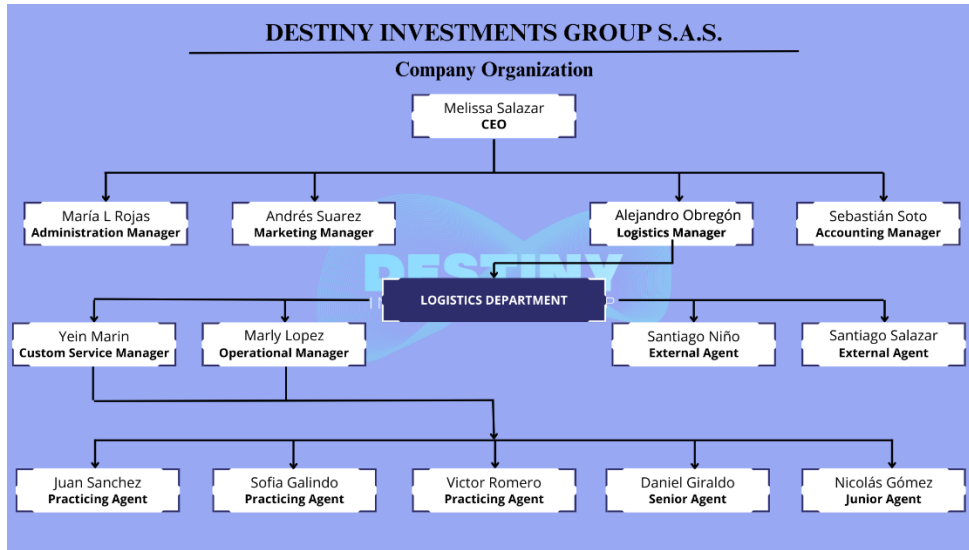


Nota. Adaptado de Google Maps (2024)

La oficina de Destiny Investments Group se encuentra ubicada en el centro comercial Primavera Urbana situado en la calle 15 # 40 – 101 de la ciudad Villavicencio, Meta, Colombia.

Organigrama

Figura 2 Ubicación geográfica oficina Destiny Investments Group.



Nota. Elaborado con información brindada por el área de RRHH de la compañía

La figura presenta la estructura organizacional de la empresa Destiny Investments Group S.A.S, donde se muestran las diferentes áreas y departamentos que la integran.

Cargo y funciones

Descripción de área

El departamento de logística en Destiny Logistics Investments desempeña un papel fundamental en la capacitación de nuevos agentes y en la provisión de servicios como Freight Broker Agent. El equipo de logística se encarga de facilitar servicios de tercerización de logística (3PL) para clientes en Estados Unidos, México y Canadá.

Funciones

Como practicante de Freight Broker en Destiny Logistics Investments tuve la oportunidad de adquirir experiencia práctica al desempeñar funciones propias de un Freight Broker Agent. Estas incluían la coordinación de envíos, la negociación de tarifas con transportistas, la gestión de documentación y el seguimiento de la carga desde el origen hasta su destino final.

Actividades Desarrolladas

Motivación Diaria. Durante el período de prácticas se llevó a cabo una actividad denominada “Motivación Diaria”, la cual consistía en designar diariamente un agente encargado de compartir una frase, un vídeo, una canción o una imagen que promoviera el bienestar personal de cada miembro del equipo y contribuyera al buen ambiente laboral en el entorno. Esta actividad fue implementada a partir del día 19/12/2023.

Figura 3 Motivación Diaria – Juan Sánchez



Nota. Screenshot tomado del grupo de WhatsApp – Dispatch Destiny

Imagen motivacional enviada por el agente Juan Sanchez al grupo de WhatsApp del equipo de agentes de Destiny.

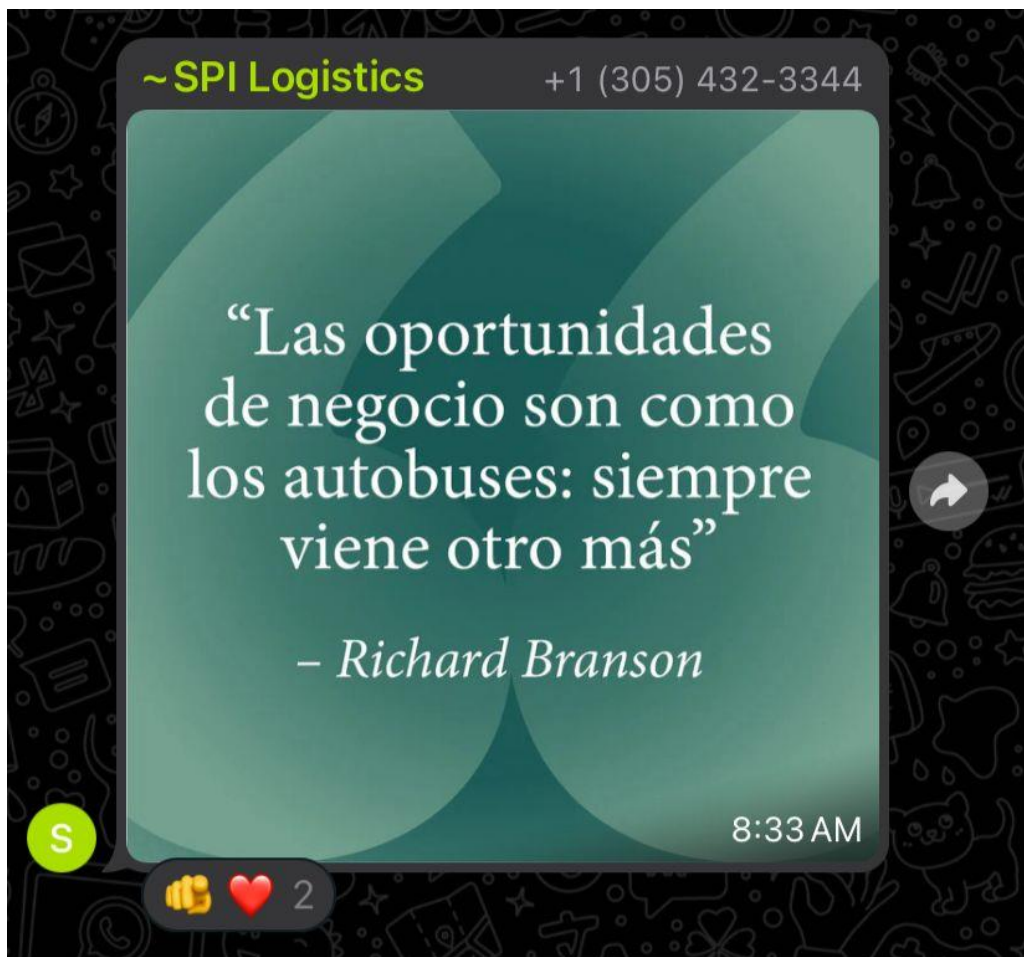
Figura 4 Motivación Diaria – Julián Obregón



Nota. Screenshot tomado del grupo de WhatsApp – Dispatch Destiny

Imagen motivacional enviada por el agente Julián Obregón al grupo de WhatsApp del equipo de agentes de Destiny.

Figura 5 Motivación Diaria – Daniel Giraldo



Nota. Screenshot tomado del grupo de WhatsApp – Dispatch Destiny

Imagen motivacional enviada por el agente Juan Sanchez al grupo de WhatsApp del equipo de agentes de Destiny.

Hasta la fecha, la estrategia propuesta e implementada por el practicante ha sido recibida de manera favorable y continúa siendo aplicada.

Resultados Obtenidos

Durante el período de prácticas, se lograron resultados excepcionales tanto a nivel personal como en la contribución significativa a la empresa. En cuanto a la experiencia adquirida, se demostró un rápido dominio de los procedimientos operativos y herramientas tecnológicas utilizadas en el departamento de logística. La capacidad para coordinar eficientemente envíos, negociar tarifas competitivas con transportistas y gestionar la documentación necesaria fue fundamental para garantizar el éxito en la ejecución de proyectos logísticos.

Además, se desempeñó un papel crucial en la adquisición de nuevos clientes y en el establecimiento de contactos con proveedores de servicios de transporte (carriers). La habilidad para establecer relaciones sólidas con clientes potenciales y comunicar eficazmente los servicios ofrecidos por la empresa resultó en la expansión efectiva de la cartera de clientes de Destiny Logistics Investments. Asimismo, la capacidad para identificar y negociar acuerdos favorables con nuevos transportistas permitió mejorar la capacidad operativa y la flexibilidad de la empresa para satisfacer las demandas del mercado.

Análisis DOFA

Matriz DOFA

Una matriz DOFA es una técnica de análisis que se utiliza para identificar los factores internos y externos que pueden afectar una situación o decisión. La sigla DOFA proviene de las primeras letras de cada uno de los cuatro elementos que se analizan:

- Debilidades: se refieren a los aspectos internos de la situación que pueden afectar negativamente el resultado.
- Oportunidades: son factores externos que pueden ser beneficiosos para el resultado.
- Fortalezas: son aspectos internos que pueden contribuir positivamente al resultado.
- Amenazas: son factores externos que pueden afectar negativamente el resultado.

La matriz DOFA se utiliza en una variedad de contextos, desde el ámbito empresarial hasta el personal, para evaluar la situación actual y planificar estrategias futuras. (Universidad de los Andes, 2023)

Figura 6 Matriz DOFA para Destiny Investments Group S.A.S.



Descripción de la matriz

Debilidades:

1. **Alta rotación de personal en la empresa:** La alta rotación de personal puede generar inconsistencias en la calidad del servicio, dificultades en la transferencia de conocimientos y un ambiente laboral poco estable, lo que podría afectar negativamente la eficiencia y la moral de los empleados.
2. **Dependencia de la economía de los Estados Unidos:** La dependencia excesiva de la economía de los Estados Unidos puede hacer que la empresa sea vulnerable a fluctuaciones económicas y políticas en ese país, lo que podría afectar su estabilidad financiera y sus operaciones comerciales.
3. **Limitaciones tecnológicas:** Las limitaciones tecnológicas pueden obstaculizar la capacidad de la empresa para competir en un mercado cada vez más digitalizado y automatizado, limitando su eficiencia operativa, capacidad de servicio y capacidad para satisfacer las demandas del mercado.
4. **Alta exigencia en el número de tareas diarias:** La alta exigencia en el número de tareas diarias puede generar estrés y fatiga en los empleados, lo que podría afectar negativamente su desempeño, su satisfacción laboral y la calidad de los servicios prestados.

Fortalezas:

1. **Ofrecimiento de un servicio al cliente altamente personalizado:** La capacidad de ofrecer un servicio al cliente altamente personalizado puede diferenciar a la empresa de sus competidores y generar lealtad entre los clientes, lo que podría traducirse en mayores tasas de retención y recomendación.
2. **Experiencia de los superiores en el equipo:** La experiencia de los superiores en el equipo puede aportar conocimientos especializados, liderazgo efectivo y orientación estratégica para el crecimiento y el éxito de la empresa, ayudando a guiar decisiones importantes y evitar errores costosos.
3. **Experiencia consolidada en el mercado de productos perecederos:** La experiencia consolidada en el mercado de productos perecederos puede proporcionar a la empresa una ventaja competitiva en términos de conocimientos del sector, relaciones establecidas y

comprensión de las necesidades del cliente, lo que podría ayudar a impulsar el crecimiento y la rentabilidad.

4. **Apoyo y recepción de talento joven:** El apoyo y la recepción de talento joven pueden infundir energía fresca, nuevas ideas y habilidades modernas en la empresa, promoviendo la innovación, la adaptabilidad y el crecimiento a largo plazo.

Amenazas:

1. **Alta competencia en el mercado norteamericano:** La alta competencia en el mercado norteamericano puede dificultar la adquisición y retención de clientes, así como la diferenciación de la empresa en un mercado saturado, lo que podría afectar su rentabilidad y su capacidad para crecer.
2. **Implementación de vías férreas en Estados Unidos:** La implementación de vías férreas en Estados Unidos podría reducir la demanda de servicios de transporte por carretera, afectando negativamente los ingresos y márgenes de beneficio de la empresa y creando competencia adicional en el mercado.
3. **Cambios en las temporadas del producto:** Los cambios estacionales en la demanda y disponibilidad de productos perecederos pueden afectar la carga y la capacidad de planificación de la empresa, creando volatilidad en los ingresos y la rentabilidad.
4. **Mejora en las habilidades de los double brokers:** La mejora en las habilidades de los double brokers puede aumentar la competencia en el mercado del freight brokerage, erosionando márgenes de beneficio y presionando a las empresas establecidas para mejorar sus servicios y eficiencia, lo que podría afectar su posición competitiva y rentabilidad.

Oportunidades:

1. **Inmersión en otros entornos del mercado:** La inmersión en otros entornos del mercado, como la diversificación de servicios o la expansión hacia nuevos segmentos de la industria, puede abrir nuevas Nota.s de ingresos y oportunidades de crecimiento para la empresa, reduciendo su dependencia de un solo mercado o sector.
2. **Actualización tecnológica:** La actualización tecnológica puede mejorar la eficiencia operativa, la precisión en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente, lo que

podría mejorar la competitividad de la empresa y su capacidad para satisfacer las demandas del mercado en constante evolución.

3. **Expansión del mercado:** La expansión del mercado hacia nuevas regiones o países puede aumentar la base de clientes potenciales y diversificar los ingresos de la empresa, reduciendo su exposición a riesgos específicos del mercado y creando oportunidades de crecimiento a largo plazo.
4. **Demandas crecientes en el sector de logística y transporte:** Las demandas crecientes en el sector de logística y transporte, impulsadas por el comercio electrónico, la globalización y la urbanización, pueden generar oportunidades de negocio para la empresa, en especial si puede adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias y necesidades del mercado.

Identificación del problema

La alta rotación del personal en la empresa no solo representa un desafío en términos de reclutamiento y retención de talento, sino que también tiene un impacto significativo en los tiempos de capacitación para el nuevo personal y los aspectos derivados de este proceso. Cada vez que un empleado abandona la empresa, ya sea por motivos personales o profesionales, se desencadena un ciclo que requiere la selección de un nuevo candidato, su integración en el equipo, y la capacitación para que pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva. Este proceso de capacitación no solo consume recursos considerables de la empresa, en términos de tiempo y dinero invertido en la formación, sino que también interrumpe las operaciones comerciales normales, ya que otros empleados pueden tener que asumir tareas adicionales o proporcionar orientación al nuevo personal mientras se adapta al puesto.

1. **Tiempo y recursos invertidos en la capacitación:** La constante rotación del personal implica una necesidad recurrente de capacitar a nuevos empleados, lo que requiere una inversión significativa de tiempo y recursos por parte de la empresa. Esto puede afectar la productividad y la eficiencia operativa, ya que se destinan recursos valiosos a la capacitación en lugar de otras actividades comerciales clave.
2. **Disminución de la calidad y consistencia en la capacitación:** La frecuente rotación del personal puede dificultar mantener la calidad y consistencia en los programas de capacitación. Los nuevos empleados pueden no recibir una capacitación completa o adecuada debido a la urgencia de cubrir puestos vacantes, lo que podría afectar su desempeño y su capacidad para cumplir con los estándares de la empresa.
3. **Impacto en la retención y la satisfacción del cliente:** La falta de personal capacitado y experimentado puede afectar la calidad del servicio al cliente. Los clientes pueden experimentar inconsistencias en la atención y el servicio, lo que podría afectar su satisfacción y lealtad a largo plazo hacia la empresa. Además, la alta rotación del personal puede generar incertidumbre entre los clientes sobre la estabilidad y la confiabilidad de la empresa.
4. **Presión adicional sobre el personal existente:** La rotación constante del personal puede generar una carga adicional para los empleados existentes, quienes pueden tener que asumir responsabilidades adicionales mientras se capacita al nuevo personal. Esto puede aumentar el estrés y la carga de trabajo del personal actual, lo que podría afectar su moral, su satisfacción laboral y su retención en la empresa.

Plan de mejora

La alta rotación del personal representa un desafío significativo para muchas empresas, ya que puede tener efectos adversos en la productividad, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Uno de los aspectos clave afectados por la rotación del personal es el tiempo de capacitación necesario para integrar a los nuevos empleados en sus funciones. En el contexto de la empresa, Destiny Investments Group, se ha identificado la necesidad de abordar este problema y mitigar sus efectos implementando un plan de mejora enfocado en la implementación de una guía de despacho. Este plan tiene como objetivo reducir el tiempo de capacitación requerido para el nuevo personal al utilizar la plataforma de SPI Logistics, lo que permitirá una integración más rápida y eficiente de los empleados y, en última instancia, contribuirá a la estabilidad y el éxito a largo plazo de nuestra empresa. En este documento, se presentan los detalles del plan de mejora y los pasos específicos para su implementación.

Desarrollo del plan de mejora “guía de despacho CRM salesforce” (Anexo 1)

La plataforma de Salesforce es una herramienta poderosa para la gestión de clientes y ventas, pero también puede ser utilizada para optimizar procesos logísticos, como la elaboración de BOLs y el seguimiento de cargas.

Como plan de mejora se elabora una guía detallada sobre cómo utilizar Salesforce para generar guías de despacho eficientes en SPI Logistics, con el objetivo de reducir el tiempo de capacitación del personal.

Al integrar un manual de despacho para Salesforce (SPI Logistics), se puede reducir significativamente el tiempo de capacitación del personal nuevo. Al utilizar una plataforma familiar como Salesforce, que ya está integrada en los procesos diarios de la empresa, el personal puede aprender rápidamente a utilizar las funciones específicas para el despacho de cargas con SPI Logistics.

Además, al estandarizar el proceso de despacho en Salesforce, se reduce la curva de aprendizaje y se mejora la consistencia en la generación de guías de despacho. Esto significa que todos los agentes, tanto nuevos como existentes, pueden seguir los mismos pasos y utilizar las

mismas herramientas para crear RC (confirmaciones de tarifas), lo que minimiza los errores y aumenta la eficiencia en toda la organización.

Descripción de la guía de despacho (nexo 1)

La guía de despacho de Salesforce es un manual diseñado para reducir el tiempo de capacitación y tener un soporte de fácil acceso para los agentes al momento de ejecutar el despacho de cargas a través del CMR Salesforce de SPI Logistics. El manual enseña una ruta detallada de los pasos a seguir para hacer una carga con la compañía, los pasos se enumeran a continuación:

1. Creación del Cliente en el Sistema

Este paso involucra registrar la información del cliente en el sistema, incluyendo su nombre, dirección, información de contacto y cualquier otro detalle relevante.

2. Solicitud de Crédito para el Cliente

Si el cliente requiere crédito, la empresa proporciona un formato estandarizado de solicitud de crédito que debe ser completado proporcionando la información financiera necesaria y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa. Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procederá a la activación de la cuenta del cliente en el sistema y se le otorgarán los términos y condiciones correspondientes para el uso del crédito.

3. Registro del Carrier en el Sistema

Se registra la información del transportista o carrier con ayuda de la plataforma GoHighway y el área de Carrier Set UP de la compañía, incluyendo su nombre, datos de contacto, licencias y certificaciones relevantes, y cualquier otra información necesaria para la gestión de envíos.

4. Creación de Direcciones (Bodegas de Entrega y Recogida)

Se registran las direcciones correspondientes para las bodegas de entrega y recepción en el sistema, asegurándose de que estén correctamente etiquetadas y geolocalizadas para facilitar la planificación de rutas.

5. Gestión de Paradas en la Ruta

Se planifican y registran las paradas en la ruta de entrega, asegurándose de optimizar la eficiencia y minimizar los tiempos de espera y los costos de transporte, teniendo en cuenta las horas de trabajo de las bodegas y si necesita cita para recoger o entregar una mercancía.

6. Asignación del Carrier a la Carga

Después de una previa negociación de la tarifa por el flete y obteniendo el visto bueno por parte de la compañía, se procede a la asignación del transportista o carrier a la carga en el sistema.

7. Envío de RC al Carrier

El Rate Confirmation (RC) es un documento que detalla todos los requisitos especiales de la carga, así como los tiempos y la tarifa acordada para el transporte, es importante especificar cada detalle de la carga en el RC, así se evitan ambigüedades en el trayecto de esta.

8. Envío de Tracking al Carrier

El seguimiento de la carga se gestiona a través de herramientas de rastreo GPS en tiempo real, como Truckertools o Macropoint, integradas con la plataforma Salesforce. Estas herramientas permiten al bróker y al transportista monitorear la ubicación y el estado de la carga en todo momento, proporcionando actualizaciones automáticas sobre su progreso a lo largo de la ruta de transporte.

La plataforma Salesforce facilita la visualización y el análisis de la información de seguimiento, permitiendo a la empresa tomar decisiones informadas y responder rápidamente a cualquier problema o contratiempo que pueda surgir durante el transporte de la carga.

9. Trazabilidad de la Carga

Se realiza un seguimiento continuo de la carga a lo largo de todo el proceso de transporte, utilizando herramientas de seguimiento y tecnología de rastreo para garantizar su seguridad y cumplimiento. Es importante la constante comunicación con todas las partes involucradas, es decir, el bróker con el cliente y con el transportista (Conductor o asistente en oficina).

10. Entrega y Cierre de la Carga

Una vez que la carga ha sido entregada en la ubicación designada y se han obtenido los documentos soporte correspondientes, como recibos de entrega firmados o cualquier otro documento de aceptación por parte del cliente o la persona que recibe, se procede al cierre de la carga en el sistema. Los documentos soporte son enviados al área encargada de la gestión documental para su archivo y registro adecuado, asegurando que toda la información relacionada con la carga quede debidamente registrada y archivada para el futuro cobro al cliente.

Figura 7 Portada de la Guía de Despacho SALESFORCE



Conclusiones

El proceso de desarrollo y aplicación del plan de mejora para la optimización del proceso de despacho en SPI Logistics ha resultado ser altamente beneficioso para la empresa. Además, la aceptación positiva de la estrategia propuesta y su continua aplicación demuestran la efectividad de las soluciones implementadas. Esta respuesta favorable resalta la importancia de la innovación y la adaptación continua en un entorno empresarial dinámico como el de la logística.

Como freight broker practicante, este proceso ha representado una valiosa oportunidad de aprendizaje y crecimiento profesional. La experiencia adquirida en la elaboración y ejecución de un plan de mejora con impacto real en las operaciones de la empresa ha sido invaluable, proporcionando habilidades y conocimientos prácticos que serán de gran utilidad en mi carrera profesional.

Finalmente, agradezco a Destiny Investments Group por brindar la oportunidad de formar parte de su equipo y participar en este proyecto significativo. Su apoyo y colaboración han sido fundamentales para el éxito de esta iniciativa, y espero seguir contribuyendo al crecimiento y éxito continuo de la empresa en el futuro.

Referencias bibliográficas

- Destiny Investments Group. (2023). *About us - Destiny Investments Group*. destinyinvestmentsgroup.com: <https://www.destinyinvestmentsgroup.com/about-us>
- Econoflete. (24 de abril de 2023). *¿Que es un carrier en términos de logística?* es.linkedin.com/: <https://es.linkedin.com/pulse/que-es-un-carrier-en-t%C3%A9rminos-de-log%C3%ADstica#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20%22carrier%22%20se%20refiere,origen%20hasta%20el%20destino%20final>.
- Eischen, J. (05 de julio de 2022). *What is rate con?* optym.com: [https://optym.com/blog/what-is-rate-con#:~:text=The%20term%20%E2%80%9Crate%20con%E2%80%9D%20\(%20carrier%20to%20sign%20before%20proceeding](https://optym.com/blog/what-is-rate-con#:~:text=The%20term%20%E2%80%9Crate%20con%E2%80%9D%20(%20carrier%20to%20sign%20before%20proceeding).
- Flock Freight. (03 de enero de 2020). *What is a freight broker?* flockfreight.com: <https://www.flockfreight.com/blog/what-is-a-freight-broker>
- Galiana, J. M. (08 de diciembre de 2023). *Tipos de carga logística y cómo optimizarla en su almacén*. blog.toyota-forklifts.es: <https://blog.toyota-forklifts.es/tipos-de-carga-logistica#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20log%C3%ADstico%20el,que%20constituye%20su%20objetivo%20principal>.
- Google Maps. (2024). *Ubicación geografía de la empresa*. google.com: <https://www.google.com/maps/@4.1360347,-73.6401316,1092m/data=!3m1!1e3!5m1!1e4?entry=ttu>
- GoShip. (30 de noviembre de 2023). *What is a Dry Van Truck? All You Need to Know About Dry Van Shipping*. goship.com: <https://www.goship.com/blog/what-is-dry-van-truck-all-you-need-to-know-about-dry-vans/>
- iContainers. (2024). *Shipper, Consignee y Notify - ¿Quién es quién?* iconainers.com: <https://www.iconainers.com/es/ayuda/que-es-shipper-consignee-notify/>
- Krowdy. (05 de octubre de 2023). *Outsourcing: ¿Qué es y cómo funciona en las diferentes áreas?* blog.krowdy.com: <https://blog.krowdy.com/outsourcing-que-es-y-como-funciona-en-las-diferentes-areas>
- Mecalux. (16 de marzo de 2020). *3PL: los beneficios de externalizar la logística*. mecalux.com.co: <https://www.mecalux.com.co/blog/3pl>

- Next U. (07 de junio de 2023). *¿Qué es la capacitación de personal?* es.linkedin.com:
<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-capacitaci%C3%B3n-de-personal-next-u-open-education>
- Pérez, A. (2022). *Qué es logística y por qué se confunde con gestión de cadena de suministro*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-logistica-y-por-que-se-confunde-con-gestion-de-cadena-de-suministro>
- Quiroa, M. (01 de febrero de 2021). *Proceso operativo*. economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>
- RFL Cargo. (2018). *¿Cómo funciona un contenedor Reefer?* rflcargo.com:
<https://rflcargo.com/funcionamiento-contenedor-reefer/>
- Roldán, P. N. (25 de enero de 2024). *Cadena de suministro: Qué es, tipos y ejemplos*. economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>
- Salesforce. (2024). *CRM 101: What is CRM?* salesforce.com/
[https://www.salesforce.com/eu/resources/guides/what-is-crm/#:~:text=Customer%20relationship%20management%20\(CRM\)%20is,with%20customers%20and%20potential%20customers](https://www.salesforce.com/eu/resources/guides/what-is-crm/#:~:text=Customer%20relationship%20management%20(CRM)%20is,with%20customers%20and%20potential%20customers)
- Tracking Premium. (2021). *El Tracking o Rastreo de la carga*. trackingpremium.com:
<https://www.trackingpremium.com/es/el-tracking-o-rastreo-de-la-carga/#:~:text=El%20Tracking%20o%20Rastreo%20de%20la%20carga%20es%20una%20herramienta,manera%20planificar%20mejor%20las%20rutas>
- Universidad de los Andes. (21 de Septiembre de 2023). *Universidad de los Andes*.
<https://programas.uniandes.edu.co/blog/que-es-una-matriz-dofa-descubre-como-usar-esta-herramienta-para-potenciar-tus-fortalezas>