



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

**Plan de mejora para la disminución de costos y tiempos logísticos operativos de
Alas de Colombia Express S.A.S.**

Johan Nicolás Arévalo Acosta

Presentado para optar por el título de: Profesional de Negocios Internacionales

Alexander Carvajal

Trabajo de grado

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, 2024

Contenido

Resumen.....	4
Agradecimientos.....	5
Introducción.....	6
La empresa.....	7
1.1 Aspectos Generales:.....	7
1.1.1. Misión, Visión y Valores.....	7
1.1.2. Ubicación Geográfica.....	8
1.1.3. Estructura Organizativa.....	8
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	9
1.1.4.1 Análisis DOFA.	9
Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.....	10
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	10
2.2 Limitaciones y alcances.....	11
2.3 Objetivo General del informe de prácticas profesionales.....	11
2.3.1 Específicos.....	11
Contenido de plan de mejora.....	12
3.1 Propuesta de Mejora.....	12
3.2 Conclusiones	13
3.3 Bibliografía.....	14
3.4 Anexos.....	14
Seguimiento de práctica profesional.....	14

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales.....	14
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por periodo	15
4.1.1.1 Ciclo 1	15
4.1.1.2 Ciclo 2	15
4.1.1.3 Ciclo 3	15
4.1.1.4 Ciclo 4	15

Resumen.

En el informe de prácticas profesionales, se abordó el objetivo de mejorar la eficiencia logística de Alas de Colombia Express, una empresa de mensajería, carga y logística. Se identificaron debilidades y amenazas que impactaban directamente en la empresa. La metodología empleada implicó la implementación de herramientas tecnológicas y la creación de una red propia de transportistas para optimizar la gestión logística. Los resultados obtenidos incluyeron una mejora significativa en los tiempos y costos logísticos, lo que fortaleció la operación de la empresa y proporcionó un servicio más eficiente. En conclusión, la combinación de soluciones propuestas demostró ser efectiva para alcanzar el objetivo establecido.

Agradecimientos.

Quiero expresar mi agradecimiento a mi madre Gloria, sin el apoyo incondicional de ella y su experiencia en el campo, no hubiera sido igual, a la Universidad Santo Tomas, por proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación, asimismo a los docentes de las materias que abordan el tema de este trabajo de grado por su amplio conocimiento y a los docentes guías del trabajo final por su invaluable orientación y apoyo durante todo este proceso de investigación. También deseo agradecer a mis familiares por su constante apoyo y permanencia, así como mis amigos, por largas jornadas estudiantiles, noches de desvelo y actividades extra curriculares, de manera que inspiran una excelente amistad. Y por último y no menos importante, a mi novia que en su constante apoyo por lograr mis objetivos siempre estuvo presente generando inspiración donde en ocasiones no lograba obtener.

Introducción.

Alas de Colombia, una empresa dedicada a servicios de mensajería, carga y logística, se enfrentaba a desafíos significativos que afectaban su eficiencia operativa y competitividad en un mercado colombiano saturado y exigente. La dependencia de terceros en la gestión logística generaba falta de control directo, altos costos y tiempos prolongados de respuesta, limitando su capacidad para satisfacer las demandas del mercado de manera efectiva.

En este contexto, mi práctica profesional se centró en identificar y abordar estos desafíos para optimizar la operación de Alas de Colombia. Se estableció como objetivo mejorar la eficiencia logística mediante la implementación de soluciones tecnológicas y estratégicas. Para lograrlo, se realizaron análisis detallados en la planificación logística, se evaluaron costos y tiempos para su optimización, y se diseñó una operación que agregara valor para los clientes.

La práctica profesional desarrollada no solo busca fortalecer nuestra posición competitiva, sino también brindar un servicio más satisfactorio a nuestros clientes, generando así un mayor valor agregado y fidelización. Inicialmente se muestra la identificación de la empresa y su importancia en el sector, lo siguiente, sería el planteamiento del plan de mejora, a partir de ello, el desarrollo del plan de mejora con su respectiva propuesta, y por último, se describe de manera profunda, los resultados del plan que se aplicó a la compañía, destacando que fue un éxito y que aportó significativamente a la conclusión de mi pregrado como elemento fundamental para seguir trabajando en ello, dentro de Alas de Colombia.

La empresa.

1.1 Aspectos Generales:

Alas de Colombia Express SAS se esfuerza continuamente por mejorar su capacidad para organizar y ejecutar operaciones de servicio eficientes en la cadena logística y mensajería. Este esfuerzo tiene como meta impulsar el desarrollo y la consolidación de su identidad corporativa a través de una cultura orientada al servicio al cliente.

1.1.1. Misión, Visión y Valores.

Misión:

La misión de Alas de Colombia Express SAS es ayudar a sus clientes para que generen procesos de mensajería y cadena logística que logren ser rentables y eficaces, siendo así, que los elijan como primera opción estratégica.

Visión

La visión de Alas de Colombia Express SAS es proyectarse como una de las empresas líderes a nivel nacional y una de las más importantes de América Latina, donde ponen al servicio de los clientes, estrategias y herramientas para garantizar consecución de resultados positivos para la cadena logística y mensajería.

Valores:

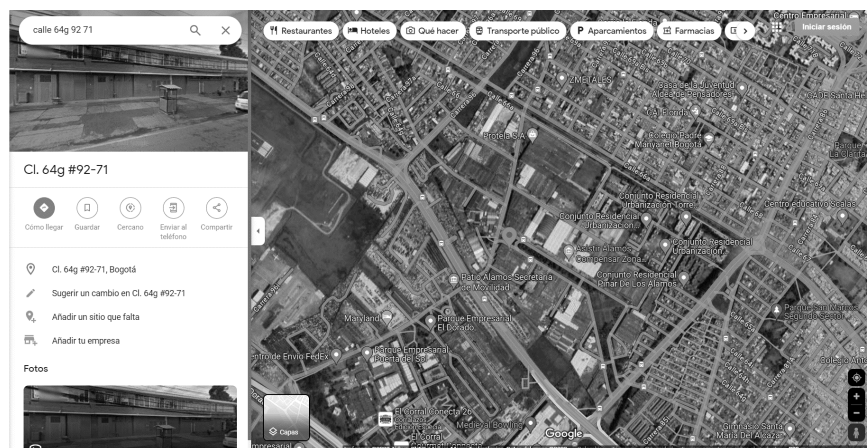
- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad

1.1.2. Ubicación Geográfica.

Calle 64G #92 – 71 Bodega 9 Centro Empresarial El Dorado – Bogotá.

Figura 1

Ubicación geográfica Alas de Colombia



Nota. La figura representa la ubicación en la que se encuentra la bodega principal de Alas de Colombia en Bogotá. Adaptado de Alas de Colombia | [Fotografía], 2023, Google Maps, (<https://acortar.link/R3LRNL>).

1.1.3. Estructura Organizativa.



Nota. La figura representa el organigrama del área de practica de Alas de Colombia.

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

Departamento de operaciones y logístico.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

	Fortalezas: F	Debilidades: D
	1. Avances y optimización de procesos mediante plataformas tecnológicas. 2. Experiencia en la industria y sector de transporte. 3. Habilitación tanto en mensajería como en transporte de carga por parte de los entes reguladores.	1. Falta de sistematización a la hora de realizar gestiones de entrega o devoluciones. 2. Poco control del tráfico terrestre. 3. Competencia directa. 4. Falta de optimización de tiempos y costos logísticos.
Oportunidades: O	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Crecimiento y reconocimiento por medio de plataformas digitales para generar comercio electrónico 2. Expansión regional y nacional 3. Generar nuevos valores agregados y servicios personalizados.	FO1: Capitalizar la experiencia en la industria y la tecnología para expandirse regional y nacionalmente a través de plataformas digitales. FO2: Implementar servicios personalizados y valores agregados utilizando plataformas tecnológicas para aumentar el reconocimiento y crecimiento en el mercado.	DO1: Mejorar la sistematización de gestiones de entrega y devolución mediante la inversión en tecnología y procesos logísticos. DO2: Aprovechar el crecimiento regional y nacional para establecer alianzas estratégicas con empresas de tecnología y logística para mejorar el control del tráfico terrestre y la optimización de tiempos y costo logísticos.
Amenazas: A	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Tecnología en constante cambio 2. Crisis y alzas en precios de combustible. 3. Empresas con mejores avances	FA1: Mantenerse actualizado con los avances tecnológicos en la industria del transporte para contrarrestar la competencia con empresas mejor equipadas tecnológicamente. FA2: Utilizar la experiencia en la industria y el reconocimiento	DA1: Implementar medidas de control de costos y eficiencia operativa para contrarrestar la competencia con mayor alcance. DA2: Establecer alianzas estratégicas con empresas líderes en tecnología y desarrollo para mitigar los efectos de la

y desarrollos tecnológicos.	regulatorio para mitigar los efectos de crisis y alzas en los precios del combustible mediante estrategias de gestión de riesgos y diversificación de servicios.	competencia con empresas mejor equipadas tecnológicamente.
4. Competencia directa con mayor alcance.		

Nota. Esta tabla evidencia las estrategias que se pueden implementar del DOFA

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Alas de Colombia es una empresa dedicada a servicios de mensajería, carga y logística, con un enfoque primordial en garantizar a sus clientes una cadena logística eficiente y rentable. Sin embargo, enfrenta desafíos como la falta de sistematización, controles limitados y altos costos debido a su dependencia de las principales empresas transportadoras del país. Esta relación con terceros conlleva a una falta de control directo sobre la operación, lo que se traduce en tiempos de respuesta amplios ante incidencias y una menor rentabilidad debido a los costos elevados.

Aunque la empresa ha mejorado sus procesos con el tiempo, aún enfrenta obstáculos, como la competencia feroz en Colombia, donde miles de empresas de transporte están habilitadas para operar a nivel nacional. La tecnología y el desarrollo de soluciones logísticas son cruciales en este entorno altamente competitivo, donde incluso pequeños detalles como tarifas y tiempos pueden marcar la diferencia para los clientes al elegir un proveedor de transporte.

En el contexto colombiano, el transporte terrestre prevalece debido a la falta de grandes corredores fluviales internos y el encarecimiento del transporte aéreo. Según datos del Registro Nacional de Despachos de Carga, se ha transportado una cantidad significativa de toneladas a nivel nacional, destacando la importancia y prevalencia del transporte terrestre en la logística del país.

2.2 Limitaciones y alcances.

Las limitaciones y alcances son factores de gran influencia en este trabajo, por un lado, las limitaciones que se tienen no son nulas, sin embargo, son importantes ya que pueden existir factores que alteren e impidan que se pueda realizar algún tipo de trabajo o mejora dentro de lo planeado. Los alcances pueden ser grandes y poco probable que no se realicen, ya que son ideas que mejorarían lo que se plantea y son benefactorías para la compañía, en efecto, ya se han propuesto estas ideas en la compañía y las respuestas que se han obtenido, en su gran mayoría son positivas, por ende, se estima que el plan de mejora sea efectivo.

2.3 Objetivo General del informe de prácticas profesionales

Optimizar la eficiencia operativa y competitividad de Alas de Colombia Express a través de la implementación de soluciones tecnológicas y estratégicas en su gestión logística, con el fin de mejorar los tiempos y costos de entrega, fortaleciendo así su posición en el mercado y proporcionando un servicio más eficiente a sus clientes.

2.3.1 Específicos

1. Seleccionar los errores operacionales que existen en la planeación de toda la cadena logística que se realiza diariamente en la compañía.
2. Verificar costos y tiempos de manera que se puedan disminuir y optimizar, donde se implementen nuevas herramientas y estrategias, para brindar mejores oportunidades de servicio.
3. Establecer la estrategia clave para la mejora constante de la operación, midiendo efectividad a través de datos reales y realizar ajustes dependiendo la evolución del plan.

Contenido de plan de mejora.

3.1 Propuesta de Mejora.

A lo largo de este trabajo se han presentado las diferentes problemáticas que se tienen en la compañía, por ende, la solución en las operaciones logísticas está planteada de la siguiente manera:

Herramientas tecnológicas: Contamos con una plataforma en la que realizamos todo tipo de gestión de la compañía, generar guías o remesas, extraer informes bien sea por clientes, mensajeros, conductores o auxiliares de vehículo, digitalizar entregas o devoluciones, informar novedades en sistema a cerca de los estatus de los envíos, entre otras opciones que brinda nuestro sistema (*Ver anexo 1*), sin embargo, hay herramientas que aunque están habilitadas, no se tienen en cuenta para su funcionamiento y la que se plantea implementar para optimizar tiempos, es la “entrega app” en la que por medio de dispositivos móviles, los mensajeros, conductores o auxiliares de vehículo, usan nuestra aplicación y pueden subir la imagen de la prueba de entrega o la gestión a realizar, bien sea que se completara satisfactoriamente o genere algún tipo de incidencia (*Ver anexo 2*)

Tiempos y costos logísticos: Los tiempos logísticos en la carga son fundamentales, más cuando la mercancía se tiene que entregar bajo cita asignada en los diferentes centros de distribución o empresas de cliente final, por ende, depender de otra empresa transportista es complejo y no se obtiene el mismo control interno por nuestra parte y esto causa demoras en la entrega de mercancía, Los costos logísticos tercerizando la carga con otra transportadora son bastante elevados, por lo que nuestra ganancia por cada despacho, está oscilando entre el 10 al 15%, para lograr ser competitivos en el mercado, sin embargo, este número porcentual puede aumentar. Con estas problemáticas, lo que se quiere lograr obtener es generar una red propia de transportistas con vehículos terceros que cubran las diferentes rutas del país, por

ejemplo: Bogotá – Medellín, Bogotá – Cali o zona eje cafetero, Bogotá – Barranquilla o zona costa, entre otras, generar citas de entrega en los lugares de entrega, generar manifiestos de carga propios que viajen asegurados con nuestra póliza de transporte de carga (*Ver anexo 3*) y así poder tener un contacto directo con la persona que realizara la entrega de la mercancía, mejorando los tiempos logísticos y asegurándonos como viaja la mercancía, teniendo en cuenta que se tiene que tomar fotografías y evidencias del cargue de la mercancía y exigir al conductor o transportista, que realice la misma función a la hora de descargar la mercancía (*Ver anexo 4*).

Combinar estas dos soluciones, generaría lo siguiente: Optimizar los tiempos de entrega, lo que usualmente demoramos, podemos reducirlo hasta en 1 día menos en la operación, factor que sería de mayor importancia al cliente porque su mercancía llegaría en menos tiempo, podría visualizar en tiempo real lo que está sucediendo con la carga y adicional a ello, los costos para ellos no se aumentarían, ya que nuestra solución interna operativa, brindaría beneficios que logren satisfacer la cadena de suministro de nuestros clientes.

3.2 Conclusiones

En el transcurso de la practica profesional, fue complejo encontrar transportistas que lograran cumplir con el perfil que buscábamos, sin embargo, se obtuvo un porcentaje considerable de vehículos que cubran las principales rutas del país, aun esta el proceso de generar mas amplitud en la red.

La herramienta tecnológica no tuvo mayor complejidad, puesto que ya estaba disponible para su uso, sin embargo, capacitar a todo el personal tuvo un reto grande, ya que la transición inicialmente no fue positiva, pero poco a poco se adapto para tener los resultados que esperábamos en el transcurso de este tiempo.

3.3 Bibliografía.

- *Alas de Colombia.* (s/f). Alasdecolombia.net. Recuperado el 27 de febrero de 2024, de <https://www.alasdecolombia.net/>
- *¿Quiénes somos? – Alas de Colombia.* (s/f). Alasdecolombia.net. Recuperado el 27 de febrero de 2024, de https://www.alasdecolombia.net/?page_id=212
- Registro Nacional Despachos de Carga por Carretera. RNDC. (s/f). *Principal RNDC.* Gov.co. Recuperado el 27 de febrero de 2024, de <https://rndc.mintransporte.gov.co/>

3.4 Anexos.

Ver PDF adjunto nombrado “Anexos Plan de mejora Alas de Colombia”

Seguimiento de práctica profesional.

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales.

Se inicio por una propuesta a la empresa y al departamento de operaciones, donde aprobaron de manera positiva la viabilidad del proyecto, primero se inició con una reunión junto con nuestro proveedor del sistema, el cual, nos ofrecía la aplicación de entrega, donde todo surgió con éxito, al mismo tiempo, se iniciaba trabajando en la búsqueda de transportistas y se logro obtener contactos claves con ellos, brindando la oportunidad de cubrir unas de las principales rutas del país. Una vez se tenían estos transportadores, se iniciaron labores con ellos, donde generaron sensaciones positivas. Por último, se plasmó la aplicación dentro de nuestras operaciones y se convocó a una capacitación para las personas que harían uso de ella. Por otro lado, se logró obtener una gran variedad de vehículos y transportadores que transitaban las diferentes y principales rutas del país.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por periodo

Periodo	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades enfrentadas
4.1.1.1 Ciclo 1	Agosto - Septiembre	• Reunión para presentar la idea. • Estudios de posibles fallas operativas.	• Aprobación de la idea. • Rápida iniciación del plan.	• Ninguna
4.1.1.2 Ciclo 2	Octubre	• Reunión con el proveedor de software para implementar la aplicación • Análisis de costos y tiempos operativos	• Gestión de implementación de la aplicación. • Extracción de datos operativos	• No se encontró el espacio para capacitar al personal para el uso de la aplicación • Tiempos cortos para realizar los respectivos análisis.
4.1.1.3 Ciclo 3	Noviembre	• Implementación de la aplicación. • Creación de cuadros comparativos de costos y tiempos operativos	• Alta aceptación por parte del personal sobre la aplicación. • - Impacto positivo en las conclusiones de los cuadros.	• Operaciones muy grandes en este ciclo, por ende, se dificultaba realizar de manera profunda los análisis.
4.1.1.4 Ciclo 4	Diciembre	• Estudio del avance de la aplicación. • Búsqueda de transportistas de las diferentes rutas del país.	• Uso y ejecución al 80% aproximadamente de la aplicación • Creación de la red de transportistas, con los datos requeridos para ejecutar labores operativas.	• Falta de capacitación a profundidad del personal. • Encontrar transportistas que se adaptaran a los perfiles solicitados y con excelentes referencias laborales.

Nota. Esta tabla muestra las actividades ejecutadas, logros obtenidos y dificultades presentadas en la práctica.