

Informe de práctica empresarial realizado en la empresa ALDIA LOGÍSTICA

Luisa Fernanda Garzón Calderón

**Informe final de práctica empresarial presentado para optar el título de Profesional en
Negocios Internacionales**

Tutor

Alfonso Canonigo Galvis

Mg en Dirección y Gestión de Proyectos

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por brindarme vida, sabiduría y fortaleza para superar cada desafío. A mi familia, por su apoyo incondicional y por ser mi pilar en cada paso de este camino.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por brindarme las fuerzas, la claridad mental y el deseo constante de superarme, incluso en los momentos más desafiantes. Su guía ha sido mi luz en cada paso de este camino.

A mi familia, por su amor incondicional, por estar siempre a mi lado y por ofrecerme palabras de aliento que me impulsaron a seguir adelante. Su apoyo ha sido fundamental para alcanzar esta meta.

A mis compañeros de universidad y a mis grandes amigos, quienes hicieron de esta etapa una experiencia inolvidable. Gracias por su apoyo, por compartir risas y desafíos, y por estar presentes en cada momento.

A mis profesores, por compartir sus vastos conocimientos y por su interés genuino en que siempre diera lo mejor de mí. Su dedicación y enseñanza han dejado una huella imborrable en mi formación.

Finalmente, a la empresa ALDIA LOGÍSTICA, por brindarme la oportunidad de aplicar mis conocimientos en un entorno real. Gracias por confiar en mí y permitirme ser parte de su equipo, lo cual enriqueció mi experiencia profesional.

Contenido

Introducción	12
1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa ALDIA LOGÍSTICA	13
1.1 Contexto de la práctica empresarial	13
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
2. Perfil de la empresa	15
2.1 Razón social de la empresa	15
2.2 Objeto social de la empresa.....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	15
2.4 Estructura organizacional.....	17
2.4.1 Misión de la empresa.....	17
2.4.2 Visión de la empresa.....	17
2.4.3 Organigrama de la empresa	17
2.5 Aspectos económicos	18
2.5.1 Entorno macroeconómico.....	18
2.5.2 Entorno Microeconómico	22
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	23
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	24
3. Cargo y funciones desempeñadas	26
3.1 Cargo desempeñado	26

3.2 Funciones asignadas	27
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	28
4. Marco conceptual y normativo	29
4.1 Marco conceptual	29
4.2 Marco normativo	30
5. Aportes.....	31
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	31
5.1.1 Identificación de la situación problemática.....	31
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	32
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	32
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	33
5.3 Plan de mejora.....	33
5.3.1 Diagnóstico de la situación actual	34
5.3.2 Objetivo general	35
5.3.3 Objetivos específicos.....	35
5.3.4 Justificación	35
5.3.5 Acciones propuestas	36
5.3.6 Cronograma de implementación.....	38
5.3.7 Indicadores de éxito.....	41
5.3.8 Valoración económica	44
5.3.9 Resultados esperados	45
6. Conclusiones y recomendaciones	46
6.1 Conclusiones	46

6.2 Recomendaciones.....	47
Referencias.....	48

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Análisis Pestel – ALDIA LOGISTICA</i>	20
Tabla 2. <i>Matriz DOFA – ALDIA LOGÍSTICA</i>	25
Tabla 3. <i>Listado de funciones y horas asignadas.</i>	27
Tabla 4. <i>Acciones propuestas para la apertura de un CEDI en Cúcuta.</i>	36
Tabla 5. <i>Cronograma de actividades para la apertura del CEDI en Cúcuta.</i>	38

Lista de figuras

Figura 1. <i>Ubicación geográfica bodega ALDIA LOGISTICA sede Bucaramanga.</i>	16
Figura 2. <i>Patio de la bodega ALDIA LOGÍSTICA sede Bucaramanga.</i>	16
Figura 3. <i>Organigrama Aldia Logística.</i>	17

Resumen

Este informe presenta la experiencia adquirida durante la práctica profesional realizada en la empresa ALDIA LOGÍSTICA S.A., en el periodo comprendido entre el 12 de febrero y el 13 de junio de 2025. La práctica se llevó a cabo en el área de Logística y Comercio Internacional, donde se apoyaron procesos como la coordinación de despachos, elaboración de manifiestos de carga, seguimiento de entregas y atención a clientes.

El principal objetivo de esta práctica fue aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Negocios Internacionales en un entorno real, y al mismo tiempo fortalecer habilidades personales y profesionales. Durante el proceso, se identificaron oportunidades de mejora, como la necesidad de crear nuevamente un centro de distribución (CEDI) en la ciudad de Cúcuta, lo que permitiría optimizar la operación logística en esa región.

A lo largo del informe se describen las actividades realizadas, los aportes hechos a la empresa, los conocimientos aplicados, así como una propuesta de mejora basada en una situación observada. En general, la práctica fue una experiencia enriquecedora que aportó al desarrollo profesional de la estudiante y generó valor para la empresa.

Palabras clave: logística, práctica profesional, comercio internacional, despachos, manifiestos.

Abstract

This report presents the experience gained during the professional internship carried out at the company ALDIA LOGÍSTICA S.A., between February 12 and June 13, 2025. The internship took place in the Logistics and International Trade department, where tasks included the coordination of national and international shipments, preparation of cargo manifests, delivery follow-up, and customer service.

The main objective was to apply the knowledge acquired during the International Business program in a real work environment, while also strengthening personal and professional skills. During the internship, an opportunity for improvement was identified: the reopening of a distribution center (CEDI) in the city of Cúcuta, which would help improve logistics operations in that region.

This report describes the activities carried out, the contributions made to the company, the knowledge applied, and a proposed solution to a situation observed during the internship. Overall, the internship was a valuable experience that contributed to the student's professional development and added value to the company.

Keywords: logistics, professional internship, international trade, shipments, manifests.

Glosario

Cadena de suministro: red de organizaciones involucradas en actividades que generan valor mediante productos y servicios hasta llegar al consumidor final (Christopher, 2011).

CEDI (Centro de Distribución): Instalación que recibe, almacena y despacha mercancías, optimizando su distribución hacia otros destinos (AcrossLogistics, 2025).

Comercio internacional: sistema que engloba las operaciones necesarias para llevar a cabo una transacción entre países, gestionando flujos de bienes, información y documentación (Studocu, s. f.).

Despacho: proceso de planificación, coordinación y ejecución de la carga, transporte y entrega de mercancías, asegurando eficiencia y seguridad en la entrega (DefinicionWiki, 2025).

Logística: función encargada de planificar, coordinar y controlar actividades para suministrar recursos en el tiempo y lugar adecuados con calidad y en servicio óptimo (Redalyc, 2014).

Manifiesto de carga: documento administrativo obligatorio elaborado por el transportista antes de iniciar el transporte de mercancías. Contiene datos como descripción, peso, origen y destino, y facilita el control aduanero y la seguridad del transporte (AbriendoMercados, s. f.).

Remesa: documento que registra la entrega de mercancías al destinatario, sirviendo como prueba de recibido y permitiendo observaciones sobre el estado del envío (SitcaGlobal, 2018).

Trazabilidad: capacidad de rastrear el origen, desarrollo y ubicación de un producto a lo largo de toda la cadena de suministro (MRPeasy, s. f.)

Introducción

El desarrollo de prácticas profesionales constituye una etapa fundamental en la formación académica de los estudiantes del programa de Negocios Internacionales, al permitir la articulación entre los conocimientos teóricos adquiridos en el aula y su aplicación en escenarios reales del entorno empresarial. Este proceso representa una valiosa oportunidad para el fortalecimiento de competencias profesionales, técnicas y personales, esenciales para el adecuado desempeño en contextos organizacionales globalizados.

Este informe presenta la experiencia obtenida durante la práctica empresarial realizada en ALDIA LOGÍSTICA, una empresa con amplia trayectoria en la prestación de servicios logísticos integrales, tanto a nivel nacional como internacional. La práctica se desarrolló en el área de Logística y Comercio Internacional, en la cual se participó activamente en actividades operativas relacionadas con la coordinación de despachos, la gestión documental de manifiestos de carga, la atención a clientes y el cumplimiento de entregas.

A lo largo de este documento se detallan los aportes realizados por la estudiante a la organización, los aprendizajes obtenidos durante la práctica, el análisis del entorno empresarial en el que se encuentra inmersa la compañía, y una propuesta de mejora orientada a fortalecer los procesos logísticos. El informe se estructura en seis capítulos: en el primero se expone el contexto, la justificación y los objetivos de la práctica; en el segundo, el perfil de la empresa; en el tercero, el cargo y las funciones desempeñadas; en el cuarto, el marco conceptual y normativo que fundamenta el ejercicio profesional; en el quinto, los aportes realizados; y en el sexto, las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso formativo.

1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa ALDIA LOGÍSTICA

1.1 Contexto de la práctica empresarial

La práctica empresarial se llevó a cabo en la empresa ALDIA LOGÍSTICA S.A., organización con una trayectoria de más de cinco décadas en el mercado colombiano, especializada en ofrecer soluciones logísticas integrales a nivel nacional e internacional. Su cobertura incluye transporte masivo, distribución, almacenamiento, transporte de automotores y servicios en comercio exterior, lo que la posiciona como un actor estratégico dentro del sector logístico y de transporte en Colombia.

1.2 Justificación

La realización de esta práctica empresarial responde a la necesidad de fortalecer la formación integral de los estudiantes del programa de Negocios Internacionales, permitiendo que los conocimientos adquiridos durante la carrera sean aplicados en un entorno real de trabajo. ALDIA LOGÍSTICA, como empresa del sector logístico con operaciones nacionales e internacionales, ofreció un espacio propicio para el desarrollo de habilidades profesionales en áreas clave como la coordinación de despachos, la elaboración de manifiestos de carga, la gestión documental y la atención al cliente.

La elección de esta práctica como opción de grado se fundamenta en el interés de la estudiante por adquirir experiencia directa en el campo del comercio exterior y la logística internacional, sectores esenciales para el desarrollo económico del país y con alta demanda de talento humano capacitado. Además, la participación en los procesos de la empresa permitió identificar oportunidades de mejora, aportar valor mediante la organización y sistematización de

información operativa, y proponer soluciones a problemáticas logísticas observadas durante el ejercicio.

Asimismo, la práctica permitió el fortalecimiento de competencias personales como la comunicación efectiva, la proactividad, la responsabilidad y la capacidad de trabajo en equipo, contribuyendo al perfil profesional de la estudiante y preparándola para enfrentar los retos del mercado laboral actual.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar habilidades profesionales, en el ámbito logístico y comercial mediante el apoyo a procesos operativos, de atención al cliente y de gestión documental en despachos nacionales e internacionales, durante la práctica empresarial realizada en la empresa ALDIA LOGÍSTICA.

1.3.2 Objetivos específicos

- Apoyar la coordinación de los despachos nacionales e internacionales, verificando el cumplimiento de los cronogramas establecidos por el área de operaciones.
- Elaborar y hacer seguimiento a los manifiestos de carga, garantizando su correcta gestión y presentación ante las autoridades competentes en el marco de las operaciones logísticas.
- Contribuir a la trazabilidad y control de las operaciones logísticas internacionales mediante el manejo de reportes y bases de datos en herramientas como Excel.

2. Perfil de la empresa

A continuación, se presentará el perfil de la empresa Aldia Logística, detallando aspectos clave como su razón y objeto social, ubicación, misión, visión, estructura organizacional, entre otros elementos relevantes. Esta información servirá como base para contextualizar el entorno en el que se desarrollaron las prácticas profesionales.

2.1 Razón social de la empresa

ALDIA LOGÍSTICA S.A.

2.2 Objeto social de la empresa

ALDIA LOGÍSTICA S.A. es una empresa especializada en la prestación de servicios logísticos integrales, incluyendo transporte de carga masiva nacional e internacional, paquetería, distribución, almacenamiento de carga general, transporte y almacenamiento de vehículos, y soluciones en comercio exterior. Su objetivo es satisfacer las necesidades específicas de sus clientes mediante la implementación, operación y desarrollo de procesos logísticos eficientes y de calidad.

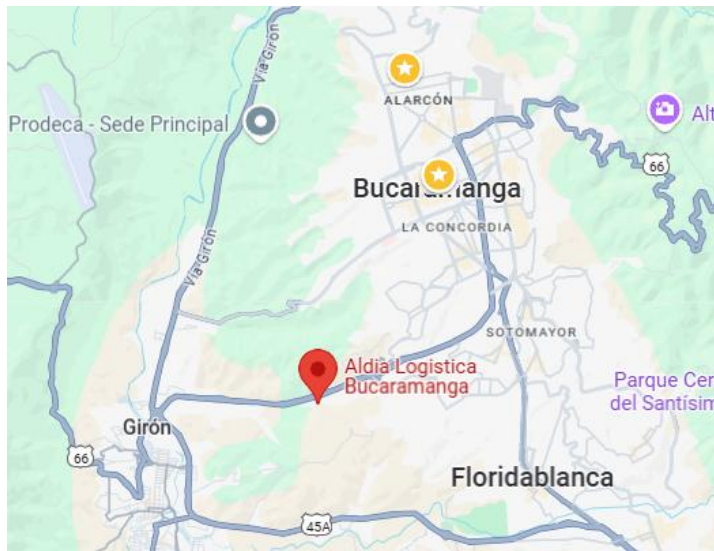
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- Dirección sede principal: Av. Centenario Calle 17 No. 81A – 07, Bogotá D.C., Colombia
- Teléfonos: (601) 7943332 / +57 320 488 8892
- Sitio web: www.aldialogistica.com
- Correo electrónico: info@aldialogistica.com
- Dirección sede Bucaramanga: Km 4 vía Girón – Bucaramanga

- Jefe inmediato: Mauro Mejía – Director regional

En la figura 1 se aprecia la ubicación geográfica de la Bodega ALDIA LOGISTICA Sede Bucaramanga.

Figura 1. Ubicación geográfica bodega ALDIA LOGISTICA sede Bucaramanga.



Nota. La imagen fue tomada de Google Maps (Google, 2025).

En la figura 2 se percibe el patio de maniobras de vehículos de la bodega ALDIA LOGÍSTICA sede Bucaramanga

Figura 2. Patio de la bodega ALDIA LOGÍSTICA sede Bucaramanga



Nota. La imagen fue tomada en el patio de la bodega ALDIA LOGÍSTICA sede Bucaramanga

2.4 Estructura organizacional

ALDIA LOGÍSTICA S.A. cuenta con una estructura organizacional compuesta por diferentes unidades de negocio y soporte. Su modelo de operación está descentralizado en oficinas regionales, centros de distribución, patios y bodegas, que se articulan con la sede principal en Bogotá para garantizar eficiencia y cobertura nacional. La estructura integra áreas de transporte, logística, comercio exterior, servicio al cliente, planeación y tecnología, bajo una dirección estratégica.

2.4.1 Misión de la empresa

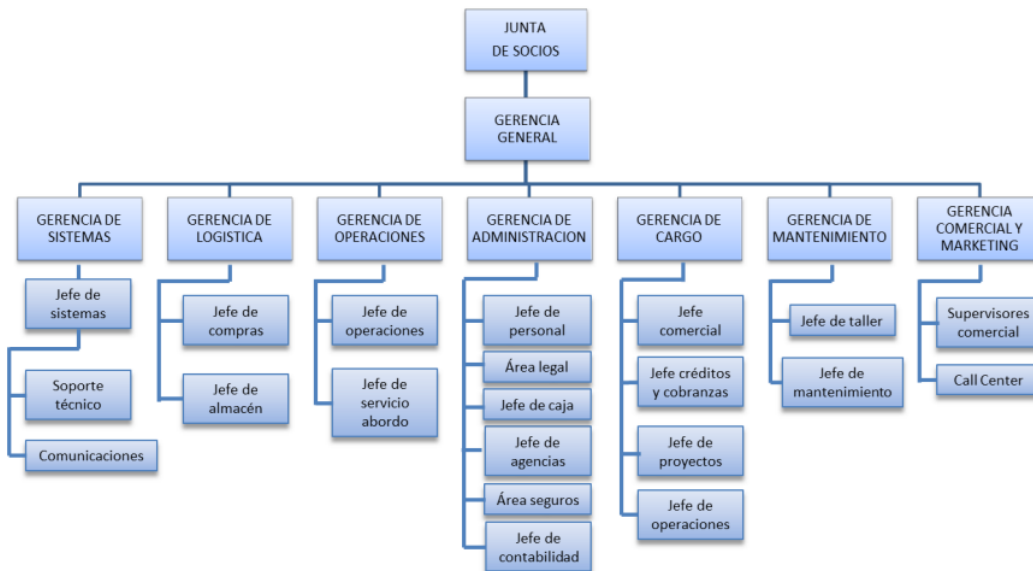
“Cumplimos nuestra promesa de servicio con idoneidad” (*aldialogistica.com*, 2024)

2.4.2 Visión de la empresa

“Ser el aliado logístico de confianza para nuestros clientes” (*aldialogistica.com*, 2024)

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 3. Organigrama Aldia Logística.



Nota. La imagen fue tomada de un documento interno de Aldia Logística (s. f.).

El organigrama presenta la estructura organizacional de Aldia Logística, encabezada por la Junta de Socios y la Gerencia General. La empresa se divide en ocho gerencias principales: Sistemas, Logística, Operaciones, Administración, Carga, Mantenimiento, Comercial y Marketing. Cada una cuenta con distintas áreas y jefaturas específicas que permiten una gestión eficiente y coordinada de los procesos internos.

2.5 Aspectos económicos

El análisis de los aspectos económicos resulta fundamental para comprender el contexto en el que opera Aldia Logística. Factores tanto macroeconómicos como microeconómicos inciden directamente en la toma de decisiones estratégicas, la planificación financiera y la eficiencia operativa de la empresa. A continuación, se describen las condiciones generales del entorno económico nacional y los factores internos que impactan la gestión y el desempeño de la organización.

2.5.1 Entorno macroeconómico

El entorno macroeconómico colombiano ha mostrado una recuperación progresiva tras los impactos generados por la pandemia del COVID-19, aunque con desafíos persistentes que afectan directamente al sector logístico. Variables como el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB).

En 2025, la economía colombiana registra una recuperación moderada, con un crecimiento estimado de entre 2,5 % y 2,7 % para el año, impulsado principalmente por el consumo interno y una política monetaria gradual de alivio (BBVA Research, 2025; Deloitte, 2025).

La inflación ha comenzado un proceso de desaceleración: mientras que al cierre de 2024 se ubicó en 5,2 %, se prevé que en julio de 2025 alcance alrededor de 4,8 % (Banco de la República,

2025; El País, 2025). No obstante, todavía supera la meta del Banco de la República (3%), lo que implica presión sobre los costos operativos, como salarios, combustible y mantenimiento.

Por otro lado, el entorno macroeconómico enfrenta desafíos fiscales significativos. En 2025, el déficit fiscal se proyecta en 7,1 % del PIB y la deuda pública ha aumentado notablemente, lo que ha llevado a rebajas en la calificación crediticia del país, alertando sobre riesgos de confianza en los mercados y posibles presiones sobre el costo del financiamiento externo (Reuters, 2025; El País, 2025)

Para una empresa como Aldia logística, cuya actividad principal gira en torno a la distribución, el transporte de mercancías y el paquetero, estos elementos macroeconómicos influyen de manera significativa en la planeación y ejecución de rutas, la fijación de precios y la rentabilidad de sus servicios. El aumento en el precio del combustible, por ejemplo, eleva los costos de transporte terrestre, mientras que las variaciones en el tipo de cambio pueden afectar la adquisición de insumos importados o repuestos para los vehículos de carga.

Asimismo, los niveles de inflación repercuten en los costos operativos generales, desde salarios hasta mantenimiento de flota, obligando a la empresa a implementar estrategias de eficiencia, optimización de recursos y revisión constante de tarifas para garantizar su sostenibilidad. En este contexto, Aldia logística debe mantener una postura ágil y flexible, capaz de adaptarse a los cambios del entorno macroeconómico para asegurar la continuidad y calidad de sus servicios logísticos.

Tabla 1. *Análisis PESTel – ALDIA LOGÍSTICA*

Factor	Aspectos Relevantes para ALDIA LOGÍSTICA
Político	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas gubernamentales sobre transporte y comercio exterior. - Tratados de libre comercio que impactan la operación internacional. - Estabilidad política que influye en la inversión extranjera y nacional.
Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Fluctuaciones en la tasa de cambio que afectan costos de operación internacional. - Aumento en los costos de combustible y peajes. - Inflación que impacta precios de insumos logísticos.
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en las expectativas de los clientes (entregas más rápidas y trazabilidad). - Necesidad de talento capacitado en logística y comercio internacional. - Crecimiento del e-commerce en Colombia.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> - Avances en software de rastreo, gestión de inventario y trazabilidad de envíos. - Uso de tecnologías como ERP, GPS y escáneres de código para optimizar procesos. - Necesidad de digitalización continua para mantenerse competitivo.
Ecológico	<ul style="list-style-type: none"> - Regulaciones ambientales sobre emisiones y transporte sostenible. - Presión por adoptar prácticas logísticas verdes (rutas optimizadas, menor consumo energético).
Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativas aduaneras, de transporte y comercio. - Legislación laboral (seguridad de conductores, tiempos de descanso, etc.). - Requisitos documentales como manifiestos, guías de transporte y cumplidos.

Nota. La tabla fue elaborada a partir del análisis propio sobre los factores PESTEL aplicados a Aldia Logística.

El análisis PESTEL permite identificar los factores externos que influyen en el entorno en el que opera ALDIA LOGÍSTICA, destacando los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que afectan su desempeño y sus decisiones estratégicas.

En el ámbito político, la empresa se ve influenciada por las políticas comerciales y de transporte tanto a nivel nacional como internacional, así como por los tratados de libre comercio, los cuales facilitan su operación en mercados extranjeros. La estabilidad política también influye en la continuidad de las operaciones logísticas y la inversión.

Desde el aspecto económico, factores como la inflación, el aumento del costo del combustible y la volatilidad de la tasa de cambio impactan directamente en los costos operativos. Esto representa un reto constante para la sostenibilidad financiera de la empresa y la planificación de sus precios.

En el componente social, se evidencia una creciente demanda de entregas rápidas, eficientes y trazables por parte de los clientes, motivada por el auge del comercio electrónico. Esto genera una presión adicional sobre los procesos logísticos. A su vez, la formación de talento humano calificado en logística se convierte en una necesidad prioritaria para mantener la competitividad.

El desarrollo tecnológico representa una oportunidad importante, ya que herramientas como el rastreo satelital, los sistemas ERP y la digitalización de documentos optimizan los procesos logísticos. No obstante, también implica una exigencia constante de inversión para mantenerse actualizado frente a la competencia.

En el componente ecológico, la empresa debe responder a las regulaciones ambientales vigentes que exigen prácticas más sostenibles. Esto incluye la optimización de rutas, la reducción de emisiones y el uso eficiente de recursos.

Por último, en el ámbito legal, ALDIA LOGÍSTICA debe cumplir estrictamente con normativas en materia de transporte, comercio exterior y legislación laboral. El incumplimiento de estas puede derivar en sanciones y afectar la reputación de la empresa, por lo que el seguimiento normativo es esencial para su operación.

En conjunto, el análisis PESTEL evidencia que el entorno de ALDIA LOGÍSTICA es dinámico y exige capacidad de adaptación, innovación constante y un enfoque estratégico frente a los cambios del entorno externo.

2.5.2 Entorno Microeconómico

Desde una perspectiva microeconómica, Aldia logística opera en un entorno competitivo y dinámico que exige altos estándares de eficiencia, cumplimiento normativo y calidad en el servicio. Uno de los principales desafíos está relacionado con la disponibilidad y mantenimiento de la flota vehicular, ya que el transporte es el eje central de sus operaciones de distribución y paquetero. La empresa debe garantizar que sus vehículos estén en óptimas condiciones para cumplir con los tiempos de entrega y minimizar riesgos operativos.

Otro factor microeconómico relevante es la gestión de los proveedores de transporte, especialmente en momentos donde la demanda es alta o existen restricciones logísticas en determinadas zonas del país. La empresa necesita establecer relaciones sólidas y estratégicas con sus aliados logísticos para asegurar la cobertura y puntualidad de sus servicios. Asimismo, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de transporte, seguridad vial y condiciones laborales implica una constante actualización y adecuación de sus procesos internos.

Por otro lado, Aldia logística se enfrenta a un consumidor cada vez más exigente, que valora la trazabilidad, la rapidez y la seguridad en el manejo de sus paquetes. Esto exige a la empresa invertir en tecnología, mejorar su red de distribución y capacitar continuamente a su personal, con el fin de ofrecer un servicio diferenciado frente a la competencia. En un mercado donde los márgenes pueden ser ajustados, la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta marcan la diferencia.

El entorno microeconómico obliga a Aldia logística a mantener altos niveles de calidad y optimización en todas sus operaciones logísticas, desde la recolección hasta la entrega final, posicionándose como un aliado estratégico para sus clientes en un sector cada vez más exigente.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Aldia logística brinda una gran variedad de servicios, entre los cuales podemos encontrar:

Transporte masivo de carga

- Masivo Nacional
- Masivo Internacional
- Transporte de líquidos
- Transporte de cargas especiales
- OTM
- ITR

Distribución de mercancías

- Contados y contra entrega
- Paquetería
- Almacenamiento de carga general
- E - Commerce

Automotores

- Transporte de vehículos
- Almacenamiento de vehículos
- Vehículos rodados

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

ALDIA LOGÍSTICA S.A. atiende una amplia variedad de sectores económicos, brindando soluciones logísticas integrales tanto a nivel nacional como internacional. Su portafolio de clientes incluye empresas del sector industrial, comercial, automotriz, farmacéutico, de consumo masivo, petroquímico y agroindustrial, entre otros. Esta diversidad de sectores atendidos evidencia la versatilidad de la compañía para adaptarse a distintos tipos de carga, requerimientos operativos y necesidades logísticas.

La empresa ofrece servicios especializados como el transporte de carga masiva (sólida y líquida), transporte de mercancía general y peligrosa, distribución urbana y regional, servicio de “niñeras” para el traslado de vehículos livianos y pesados, así como almacenamiento en bodegas y patios a nivel nacional. También opera como operador de transporte multimodal (OTM), integrando diferentes modos de transporte para optimizar tiempo y costos en las operaciones logísticas.

ALDIA LOGÍSTICA cuenta con centros de distribución (CEDIs), plataformas de cross docking, bodegas, patios de vehículos, flotas propias y tercerizadas, y sistemas de trazabilidad que le permiten ofrecer un servicio eficiente, seguro y competitivo. Además, presta servicios de logística inversa, gestión de devoluciones, control documental, seguimiento de entregas y atención al cliente en tiempo real.

Su cobertura geográfica incluye todo el territorio colombiano, con oficinas y operaciones en las principales ciudades del país, y extensión hacia mercados internacionales, especialmente en Ecuador y Venezuela. Esto le permite atender tanto operaciones nacionales como transfronterizas, adaptándose a las exigencias del comercio exterior y del transporte regional.

Gracias a su enfoque en la calidad del servicio, la flexibilidad operativa y el cumplimiento normativo, ALDIA LOGÍSTICA se posiciona como un aliado estratégico para empresas que requieren soluciones logísticas personalizadas y de alto nivel, en un entorno donde la eficiencia, la trazabilidad y la capacidad de respuesta son factores determinantes para la competitividad.

Tabla 2. *Matriz DOFA – ALDIA LOGÍSTICA*

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Amplia experiencia en transporte y distribución. - Servicios integrales que abarcan almacenamiento, distribución y revisión documental. - Presencia en el mercado nacional e internacional. - Personal capacitado en procesos logísticos y operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Expansión del comercio electrónico. - Alianzas estratégicas con empresas de retail y e-commerce. - Automatización de procesos logísticos mediante tecnología. - Nuevas rutas comerciales internacionales gracias a tratados de libre comercio.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos que aún requieren mejora en digitalización y trazabilidad en tiempo real. - Dependencia de ciertos actores logísticos (transportistas externos, operadores portuarios). - Posible falta de estandarización documental en algunos procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta competencia en el sector logístico. - Aumentos en costos de operación (combustible, peajes, mantenimiento). - Cambios frecuentes en regulaciones aduaneras o de transporte.

Nota. La tabla fue elaborada a partir del análisis interno y externo de la empresa ALDIA LOGÍSTICA.

Entre las fortalezas, se destaca la experiencia y el posicionamiento en el sector logístico, así como su portafolio integral de servicios que incluye transporte, distribución, almacenamiento, y revisión documental. Esta diversidad le permite ofrecer soluciones completas a sus clientes y responder a diferentes necesidades del mercado. Su presencia en el ámbito nacional e internacional también amplía su capacidad de operación y alcance comercial.

En cuanto a las oportunidades, el crecimiento del comercio electrónico ha generado una alta demanda por servicios logísticos eficientes, lo que representa un escenario favorable para empresas como ALDIA LOGÍSTICA. Además, la incorporación de nuevas tecnologías y la

posibilidad de establecer alianzas estratégicas abren puertas para innovar y mejorar sus procesos internos. Igualmente, los tratados de libre comercio pueden facilitar la expansión internacional.

Respecto a las debilidades, la empresa enfrenta retos relacionados con la digitalización y automatización total de sus procesos. Algunos procedimientos siguen siendo manuales, lo que puede generar demoras o errores. Asimismo, la dependencia de terceros en algunos eslabones de la cadena logística representa un riesgo operativo que debe ser gestionado con cuidado.

Finalmente, las amenazas se centran en el entorno competitivo y económico. La alta competencia del sector logístico, junto con el incremento de los costos operacionales y los cambios en las normativas aduaneras, pueden afectar la rentabilidad y estabilidad de la empresa si no se adoptan estrategias preventivas y de mejora continua.

En conclusión, el análisis DOFA muestra que ALDIA LOGÍSTICA tiene una base sólida para seguir creciendo, pero debe enfocarse en fortalecer sus debilidades internas y prepararse estratégicamente para mitigar los riesgos externos del entorno logístico colombiano e internacional.

3. Cargo y funciones desempeñadas

El trabajo en las diferentes áreas del centro de distribución ALDIA LOGÍSTICA Bucaramanga, consistió en apoyar cada uno de los procesos para lograr su mejora continua en despachos y control de la operación logística.

3.1 Cargo desempeñado

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se desempeñó el cargo de Practicante en el Área de Logística y Comercio Internacional, con asignaciones orientadas a apoyar los procesos

operativos, administrativos, y de servicio al cliente, en el marco de la gestión logística nacional e internacional de la empresa ALDIA LOGÍSTICA.

3.2 Funciones asignadas

Durante las practicas realizadas en la empresa Aldia logística se desempeñaron diversas funciones, las cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 3. *Listado de funciones y horas asignadas.*

Nombre de la Función	Horas por semana
Apoyar en la coordinación de despachos nacionales e internacionales.	10
Elaborar y hacer seguimiento a las órdenes de servicio generadas en el área operativa.	5
Verificar el cumplimiento de entregas, de acuerdo con los cronogramas establecidos.	6
Realizar reportes logísticos y operativos utilizando Microsoft Excel como herramienta principal.	8
Apoyar en la elaboración, revisión y seguimiento de manifiestos de carga, tanto nacionales como internacionales.	10
Gestionar oportunamente los requerimientos presentados por los clientes, brindando atención eficiente y oportuna.	5
Total	44

Nota: Elaboración propia, en la tabla se detallan actividades realizadas en la CEDI ALDIA LOGÍSTICA Bucaramanga.

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Durante el desarrollo de la práctica profesional en ALDIA LOGÍSTICA, se participó activamente en diversos procesos operativos relacionados con la logística nacional e internacional. Entre los procesos más relevantes se destacan la programación y ejecución de despachos, la elaboración y seguimiento de manifiestos de carga, así como la verificación del cumplimiento de entregas según los cronogramas establecidos por la empresa. Estos procesos se encontraban interrelacionados con áreas como operaciones, atención al cliente y gestión documental.

En cuanto a los procedimientos, se siguieron lineamientos establecidos por la empresa para la elaboración de manifiestos nacionales e internacionales, la recepción y registro de órdenes de servicio, el diligenciamiento de planillas de cumplimiento y el reporte de novedades asociadas a entregas o demoras. Cada procedimiento requería el cumplimiento riguroso de protocolos internos, con el objetivo de asegurar la trazabilidad de la información y la calidad del servicio prestado a los clientes.

Para el desarrollo de estas actividades se utilizaron diversas herramientas tecnológicas y operativas, entre las que se destacan Microsoft Excel, utilizado para la consolidación de bases de datos, seguimiento de entregas y elaboración de reportes logísticos; el correo electrónico corporativo, como medio de comunicación y envío de documentos; y plataformas internas de gestión logística que permitían acceder a información de rutas, vehículos y cumplimiento de servicios. Asimismo, se tuvo contacto indirecto con sistemas de gestión del transporte (TMS) y recursos físicos como planillas de control, guías de transporte y documentación para control aduanero en el caso de despachos internacionales.

Estas herramientas, combinadas con el conocimiento adquirido durante la carrera de Negocios Internacionales, facilitaron una participación activa y eficiente en los procesos logísticos

de la empresa, permitiendo al practicante integrarse al flujo operativo con responsabilidad, adaptabilidad y compromiso.

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

La logística es un componente esencial dentro del comercio internacional, pues permite el movimiento eficiente de bienes y servicios a través de fronteras. Según Ballou (2004), la logística empresarial “consiste en todas las actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de productos desde el punto de adquisición de materias primas hasta el punto de consumo final”. En el contexto de ALDIA LOGÍSTICA, la logística se integra con procesos de despacho, consolidación, almacenamiento, transporte y entrega de mercancías, tanto a nivel nacional como internacional.

Una herramienta clave dentro de la logística internacional es el manifiesto de carga, documento que contiene la relación detallada de los bienes transportados, e identifica al remitente, al destinatario y al transportador. Su elaboración y correcto diligenciamiento es fundamental para asegurar la trazabilidad de la carga, así como para cumplir con normativas aduaneras en despachos internacionales.

El concepto de cadena de suministro también resulta relevante, entendida como la red de organizaciones que están involucradas, a través de enlaces hacia arriba y hacia abajo, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos y servicios para el consumidor final (Christopher, 2011). El desempeño logístico eficiente depende de la coordinación de cada eslabón de esta cadena.

Finalmente, en el ejercicio de la práctica, también se relacionaron conceptos como trazabilidad, cumplimiento, servicio al cliente, tiempos de tránsito y logística inversa, los cuales son esenciales para una gestión integral del transporte.

4.2 Marco normativo

El desarrollo de las actividades logísticas y de comercio internacional en Colombia se rige por una serie de normas nacionales e internacionales que regulan el transporte, el comercio exterior, la documentación, y los procedimientos aduaneros. Entre las principales disposiciones legales que impactan el trabajo desarrollado en ALDIA LOGÍSTICA, se destacan:

- Decreto 1165 de 2019: por el cual se dictan las disposiciones relativas al régimen aduanero en Colombia. Define aspectos clave como las modalidades de importación y exportación, los requisitos documentales y los regímenes sancionatorios.
- Resolución 046 de 2019 de la DIAN: establece la regulación operativa y los formatos exigidos para el control y gestión de operaciones aduaneras.
- Código de Comercio Colombiano (Decreto 410 de 1971): regula los contratos de transporte terrestre y establece responsabilidades para transportadores y generadores de carga.
- Normas INCOTERMS 2020: publicadas por la Cámara de Comercio Internacional, que regulan las condiciones de entrega de mercancías en operaciones internacionales.
- Normas ISO 9001 e ISO 28000 (si aplican): referentes a la gestión de la calidad y la seguridad en la cadena de suministro.

Estas normas fueron tenidas en cuenta de manera directa o indirecta en la ejecución de funciones relacionadas con el manejo documental, la trazabilidad de los despachos y la correcta consolidación de manifiestos.

5. Aportes.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Durante el desarrollo de la práctica profesional en ALDIA LOGÍSTICA, se realizaron aportes significativos al área operativa en términos de apoyo a los despachos nacionales e internacionales, seguimiento de manifiestos y gestión documental. El acompañamiento continuo en estos procesos permitió identificar oportunidades de mejora y contribuir a la eficiencia en el cumplimiento de entregas, especialmente en lo relacionado con la trazabilidad de los documentos y la atención oportuna a los requerimientos de los clientes.

A través de la consolidación de información operativa en herramientas como Excel y la comunicación directa con clientes y transportistas, se logró fortalecer el flujo informativo entre las áreas involucradas en la logística. Estas acciones facilitaron la toma de decisiones en tiempo real y optimizaron algunos procesos internos, lo cual se tradujo en un mejor cumplimiento de los cronogramas establecidos por la compañía.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Una de las situaciones más relevantes identificadas durante la práctica fue la centralización de los procesos logísticos de la ciudad de Cúcuta en la sede de Bucaramanga. Esta centralización, establecida luego del cierre del centro de distribución (CEDI) en Cúcuta a raíz de la pandemia, ha generado demoras significativas en el retorno de documentos y en el cumplimiento de remesas. La distancia entre ambas ciudades, así como la alta carga operativa en la sede de Bucaramanga, dificultan una gestión oportuna y eficiente para la región del Norte de Santander, lo que afecta la trazabilidad y los tiempos de respuesta al cliente.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

La identificación de esta situación permitió proponer como alternativa la creación de un nuevo centro de distribución (CEDI) en Cúcuta. Esta propuesta surge de la experiencia previa de la empresa en dicha ciudad, donde antes de la pandemia existía un centro que funcionaba eficientemente y permitía una mejor cobertura logística para la región fronteriza. La reactivación o instalación de un nuevo CEDI representaría un avance en términos de descentralización operativa, mejoraría la logística de retorno documental y permitiría cumplir con mayor agilidad los tiempos de remesa exigidos por los clientes.

Además, el establecimiento de un CEDI en Cúcuta podría facilitar el desarrollo de nuevas rutas logísticas, la reducción de costos operativos por menor distancia en recorridos, y el fortalecimiento de las relaciones comerciales en una zona estratégica para el comercio binacional con Venezuela.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

La propuesta de mejora tiene el potencial de generar beneficios tanto logísticos como económicos. Desde el punto de vista operativo, se reducirían los tiempos de retorno de documentos, se garantizaría un mejor control sobre los despachos regionales y se respondería de manera más ágil a los requerimientos del mercado local. A nivel organizacional, la descongestión de la sede de Bucaramanga permitiría redistribuir recursos humanos y físicos para aumentar la eficiencia general del sistema logístico de ALDIA LOGÍSTICA.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

La práctica en ALDIA LOGÍSTICA fue un espacio formativo fundamental para el desarrollo profesional, permitiendo aplicar en un entorno real los conocimientos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales. Se fortalecieron competencias técnicas relacionadas con la gestión de despachos, la elaboración de manifiestos y el seguimiento de entregas, al tiempo que se desarrollaron habilidades blandas como la comunicación asertiva, la proactividad, el análisis crítico y la organización del tiempo.

La empresa brindó las condiciones necesarias para la integración del practicante al equipo de trabajo, facilitando el aprendizaje continuo y permitiendo participar en procesos de toma de decisiones operativas. Esta experiencia enriqueció el perfil profesional de la estudiante, preparándola para enfrentar los retos del entorno laboral en el sector logístico.

5.3 Plan de mejora

El presente plan de mejora surge a partir de una necesidad identificada durante el desarrollo de la práctica profesional en ALDIA LOGÍSTICA S.A. En el análisis de las operaciones de la empresa, se evidenció que la región de Cúcuta depende operativamente de la sede ubicada en Bucaramanga, lo que ha generado demoras en el retorno de documentos, dificultad en el control de trazabilidad, y sobrecarga en los procesos logísticos. Esta situación ha impactado negativamente en la eficiencia del servicio y ha generado novedades recurrentes en los tiempos de respuesta y cumplimiento de remesas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone la creación de un nuevo Centro de Distribución (CEDI) en la ciudad de Cúcuta. Este plan tiene como finalidad mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la cobertura regional, optimizar la gestión documental y brindar un mejor servicio a los

clientes del departamento de Norte de Santander y zonas fronterizas. La propuesta está alineada con los principios de mejora continua y con el compromiso de la empresa por ofrecer soluciones logísticas integrales que respondan de manera oportuna a las necesidades del mercado (Ballou, 2004).

Este apartado expone los objetivos, justificación, acciones estratégicas, indicadores e impacto esperado de la apertura del nuevo centro, con base en el análisis de la situación actual y las condiciones del entorno logístico.

5.3.1 Diagnóstico de la situación actual

Actualmente, la operación logística de ALDIA LOGÍSTICA en la zona de frontera (Cúcuta y su área metropolitana) depende del centro logístico ubicado en Bucaramanga. Esta centralización ha generado diversas problemáticas operativas. En promedio, el retorno documental (manifiestos, guías y comprobantes de entrega) toma entre 4 y 6 días hábiles, cuando lo ideal sería un plazo de 2 a 3 días. Este retraso afecta directamente la trazabilidad de las operaciones, ya que impide confirmar entregas a tiempo, lo que genera incertidumbre en los clientes y afecta la toma de decisiones logísticas.

Adicionalmente, se han registrado incidencias en aproximadamente el 18 % de las remesas con destino a Cúcuta, especialmente por pérdida de documentos, entregas fuera de tiempo o registros incompletos. Esta situación no solo impacta la eficiencia operativa, sino que también genera sobrecostos estimados en un 12 % mensual por concepto de reprocesos, reenvíos y tiempos muertos.

La sede de Bucaramanga, diseñada originalmente para atender un volumen regional limitado, actualmente gestiona operaciones de zonas de alta demanda: Bucaramanga y Cúcuta.

Esta sobrecarga representa una utilización del 120 % de su capacidad operativa, generando cuellos de botella en la asignación de flota, atención a clientes y gestión documental.

Estos datos evidencian la necesidad urgente de descentralizar las operaciones en la región, mediante la implementación de un nuevo Centro de Distribución (CEDI) en Cúcuta, que permita mejorar los indicadores de servicio y reducir los sobrecostos operativos.

5.3.2 Objetivo general

Implementar un nuevo Centro de Distribución (CEDI) en la ciudad de Cúcuta para mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos logísticos, evitar novedades en el retorno documental y brindar un servicio más ágil y eficaz en la región fronteriza con Venezuela.

5.3.3 Objetivos específicos

- Disminuir el tiempo promedio de retorno de manifiestos y documentos de cumplimiento.
- Mejorar la trazabilidad de las operaciones en Cúcuta y municipios cercanos.
- Descongestionar las operaciones de la sede Bucaramanga.
- Fortalecer la presencia estratégica de la empresa en una región clave para el comercio binacional.

5.3.4 Justificación

La reactivación de un CEDI en Cúcuta representa una oportunidad para fortalecer la presencia regional de ALDIA LOGÍSTICA y mejorar la calidad del servicio a clientes locales e internacionales. Antes de la pandemia, existía un centro logístico operativo en esta ciudad, con buenos resultados en eficiencia y cobertura. Su reapertura optimizaría los recursos, reduciría costos

por desplazamientos innecesarios y permitiría una atención más cercana, rápida y controlada a los clientes de Norte de Santander.

5.3.5 Acciones propuestas

Tabla 4. Acciones propuestas para la apertura de un CEDI en Cúcuta.

Acción	Descripción	Responsable	Recursos necesarios
Estudio de viabilidad	Análisis técnico, financiero y logístico para definir la factibilidad del nuevo CEDI	Dirección logística	Datos operativos, proyecciones de demanda, análisis de costos
Selección del lugar	Buscar un punto estratégico en Cúcuta con fácil acceso, seguridad y espacio adecuado	Área de expansión / Gerencia regional	Visitas de campo, base de datos inmobiliaria
Dotación y habilitación del centro	Adecuar la infraestructura con mobiliario, tecnología y personal necesario	Coordinación logística	Racks, equipos, software, contratación de personal
Implementación operativa	Inicio de operaciones del CEDI con carga programada y despachos locales	Área operativa / Coordinador del CEDI	Plan operativo, cronogramas, flota asignada
Evaluación de resultados	Medición de indicadores de cumplimiento, trazabilidad y satisfacción	Dirección logística	Informes, encuestas, indicadores de gestión

Nota: La tabla fue elaborada a partir del diseño del Plan de Acción y el análisis de factibilidad para la apertura del CEDI en Cúcuta.

La implementación del nuevo Centro de Distribución (CEDI) en Cúcuta requiere una secuencia lógica de acciones estratégicas que garanticen su viabilidad y operación eficiente. El proceso comienza con un estudio de viabilidad, el cual incluye un análisis técnico, financiero y logístico para determinar si la apertura del CEDI es factible. Esta etapa es clave, ya que permite identificar los recursos necesarios, las proyecciones de demanda y los costos asociados, sirviendo

como base para la toma de decisiones informadas. La responsabilidad de esta fase recae en la Dirección Logística, y se estima que tomará un mes de desarrollo.

Una vez confirmada la viabilidad del proyecto, se procede con la selección del lugar, buscando un punto estratégico dentro de la ciudad de Cúcuta que ofrezca buenas condiciones de acceso, seguridad, y espacio adecuado para las operaciones logísticas. Esta tarea estará a cargo del área de expansión y la gerencia regional, quienes realizarán visitas de campo y utilizarán bases de datos inmobiliarias como apoyo para la decisión. Esta etapa también se desarrollará en un plazo de aproximadamente un mes.

La tercera etapa corresponde a la dotación y habilitación del centro, que implica adecuar la infraestructura seleccionada con los elementos necesarios para el funcionamiento óptimo del CEDI. Esto incluye mobiliario, tecnología, sistemas informáticos y la contratación del personal requerido. Esta actividad será liderada por la Coordinación Logística, y se estima que tomará dos meses, dada la complejidad de los recursos a gestionar.

Posteriormente, se lleva a cabo la implementación operativa, que marca el inicio formal de las actividades en el nuevo centro. Esta etapa contempla la programación de cargas, la asignación de rutas y el inicio de despachos locales desde Cúcuta. El Área Operativa y el Coordinador del CEDI estarán a cargo de ejecutar esta fase, para lo cual se apoyarán en un plan operativo detallado, cronogramas de trabajo y una flota asignada. Esta implementación se proyecta para un mes.

Finalmente, se establece un proceso continuo de evaluación de resultados, enfocado en medir el cumplimiento de los indicadores clave de desempeño, como trazabilidad, tiempos de respuesta y satisfacción del cliente. Esta labor estará a cargo de la Dirección Logística, que utilizará informes operativos, encuestas y métricas de gestión para monitorear el impacto del nuevo CEDI

	Descripción	Responsable	Duración estimada	Septiembre				Octubre				Noviembre				
				S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Prueba piloto de operación	Simulación de recepción, almacenamiento y despacho de mercancía.	Coordinador de operaciones	1 semana													X
Inicio oficial de operaciones	Puesta en marcha del CEDI y monitoreo inicial de desempeño.	Dirección logística	1 semana													X

Nota: El cronograma fue elaborado a partir de la planeación y programación de las actividades para la implementación del CEDI.

La planificación temporal del proyecto se representó mediante un diagrama de Gantt, el cual permite visualizar de forma estructurada las principales actividades requeridas para la apertura del Centro de Distribución (CEDI) en la ciudad de Cúcuta. Este instrumento de gestión facilita el control y seguimiento de cada fase, garantizando la correcta asignación de recursos, tiempos y responsables.

El cronograma contempla actividades desde la planificación inicial hasta la puesta en marcha operativa del CEDI, distribuidas en un período estimado de cuatro meses. En la fase inicial se desarrollan acciones de análisis de viabilidad, búsqueda de locación y adecuación del espacio físico. Posteriormente, se incluyen etapas relacionadas con la adquisición de equipos, mobiliario y sistemas tecnológicos, seguidas por la contratación y capacitación del personal operativo y administrativo. Finalmente, se consideran las pruebas de funcionamiento, el ajuste de procesos logísticos y la apertura formal del centro.

Este esquema temporal permite evidenciar la secuencia lógica de las tareas y su interdependencia, optimizando los tiempos de ejecución y reduciendo posibles retrasos. De acuerdo con la metodología de gestión de proyectos, la aplicación del diagrama de Gantt contribuye a la toma de decisiones estratégicas y al cumplimiento eficiente de los objetivos

planteados para la expansión operativa de la empresa en el oriente colombiano (Project Management Institute, 2021).

5.3.7 Indicadores de éxito

Para garantizar un seguimiento efectivo del plan de mejora y evaluar su impacto, se han definido indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos, medibles y alineados con los objetivos estratégicos del CEDI en Cúcuta. Cada KPI cuenta con una fórmula clara para su cálculo, metas basadas en la situación actual de la operación y criterios que permiten clasificar el desempeño en niveles de excelencia, mejora o alerta. Esto facilitará la gestión operativa y la toma de decisiones informadas para optimizar continuamente los procesos logísticos.

- KPI 1: Tiempo promedio de retorno documental

Reducción del tiempo promedio de retorno documental en al menos un 40%.

Formula:

$$TPRD = \frac{\sum \text{Días de retorno por documento}}{\text{Total de documentos}}$$

Meta: Reducir el TPRD de 5 días (actual) a 3 días en los primeros 3 meses.

Ejemplo de cálculo:

$$(4 + 5 + 3 + 2 + 5) / 5 = 3.8 \text{ días}$$

Evaluación:

Resultado	Clasificación
≤ 3 días	Excelente
3.1 – 4	Bueno
4.1 – 5	Por mejorar
> 5	Crítico

- KPI 2: Porcentaje de novedades logísticas

Disminución de novedades logísticas (entregas fuera de tiempo, pérdida de documentos).

Formula:

$$PI = \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de remesas con novedades}}{\text{Total de remesas}} \right) * 100$$

Meta: Reducir del 18 % al 8 % en el primer semestre.

Ejemplo de cálculo:

$$(9 / 100) \times 100 = 9 \%$$

Evaluación:

Resultado	Clasificación
≤ 8 %	Excelente
9 – 12 %	Bueno
13 – 18 %	Por mejorar
> 18 %	Crítico

- KPI 3: Nivel de satisfacción del cliente

Nivel de satisfacción del cliente superior al 85% en la zona Cúcuta.

Formula:

$$NSC = \left(\frac{\text{Total de respuestas positivas}}{\text{Total de encuestas}} \right) * 100$$

Meta: Alcanzar mínimo 85 % de satisfacción.

Ejemplo de cálculo:

$$(170 / 200) \times 100 = 85 \%$$

Evaluación:

Resultado	Clasificación
≥ 90 %	Excelente
85 – 89 %	Bueno
80 – 84 %	Por mejorar
< 80 %	Crítico

- KPI 4: Cumplimiento operativo en tiempos de despacho y entrega

Cumplimiento operativo del 95% en tiempos de despacho y entrega.

Formula:

$$CO = \left(\frac{\text{Remesas entregadas a tiempo}}{\text{Total de remesas}} \right) * 100$$

Meta: Alcanzar un cumplimiento del 95 %.

Ejemplo de cálculo:

$$(95 / 100) \times 100 = 95 \%$$

Evaluación:

Resultado	Clasificación
≥ 95 %	Excelente
90 – 94 %	Bueno
85 – 89 %	Por mejorar
< 85 %	Crítico

Estos indicadores permitirán monitorear de manera objetiva y sistemática el impacto de la reapertura del CEDI en Cúcuta, facilitando la toma de decisiones basada en datos. Al establecer metas claras, fórmulas de cálculo y criterios de evaluación, se asegura un control efectivo del desempeño logístico en aspectos clave como la trazabilidad, los tiempos de respuesta y la satisfacción del cliente. La implementación y seguimiento constante de estos KPIs fortalecerá el proceso de mejora continua y contribuirá al logro de los objetivos estratégicos de la empresa en la región fronteriza.

5.3.8 Valoración económica

La apertura del nuevo Centro de Distribución (CEDI) en la ciudad de Cúcuta representa una inversión estratégica destinada a optimizar los procesos logísticos y reducir los costos operativos de la compañía. Para ello, se realizó una estimación detallada de los costos fijos, operativos y de inversión inicial requeridos para su funcionamiento. En la siguiente tabla se resumen los principales valores asociados a la puesta en marcha del proyecto:

Tabla 6. Valoración económica apertura CEDI Cúcuta.

Concepto	Valor (COP)	Observaciones
Inversión inicial	\$18.950.000	Equipos, mobiliario, cámaras, lector, PDA, impresora, etc.
Depreciación mensual estimada	\$1.579.167	Equivale al valor de la inversión dividido en 12 meses.
Arriendo promedio	\$7.140.000	Incluye IVA.
Servicios públicos	\$1.500.000	Energía, agua y otros.
Nómina operativa total	\$21.410.766	8 empleados: cargue, operativo-comercial y jefe de plataforma.
Rutas de distribución	\$82.368.000	Incluye transporte y entregas regionales.
Otros gastos (agua, aseo, plan celular)	\$905.160	Botellón, aseo y líneas corporativas.
Costo operativo mensual total	\$114.547.933	Suma de todos los gastos recurrentes.
Costo actual	\$128.748.144	Operación sin el CEDI Cúcuta.
Ahorro mensual proyectado	\$14.200.211	Reducción del 11% en costos mensuales.

Nota: Los valores y proyecciones fueron determinados a partir del análisis de costos operativo y el estudio de factibilidad financiera (2025).

La valoración económica demuestra que la apertura del CEDI en Cúcuta es financieramente viable y favorable para la empresa, ya que permite una reducción mensual de \$14.200.211, equivalente a un ahorro del 11% frente al costo actual de operación. La inversión inicial de \$18.950.000, destinada principalmente a la dotación tecnológica y logística, podría recuperarse en un plazo aproximado de 1,3 meses gracias al ahorro generado. Este análisis

confirma que la instalación del nuevo centro fortalecerá la capacidad operativa, mejorará los tiempos de distribución y contribuirá a la expansión de la empresa en el oriente colombiano.

5.3.9 Resultados esperados

La apertura del Centro de Distribución en Cúcuta representa una decisión estratégica con alto impacto económico y operativo para la empresa. Desde el punto de vista financiero, el proyecto demuestra una alta rentabilidad, evidenciada en un ahorro mensual estimado de \$14.200.211 y una recuperación rápida de la inversión inicial.

Además de los beneficios económicos, el nuevo CEDI fortalece la capacidad logística y de distribución en la región nororiental del país, permitiendo una atención más eficiente a los clientes, una mejor cobertura territorial y una optimización en los tiempos de entrega. En conjunto, la implementación de esta sede consolida el crecimiento sostenible de la compañía y refuerza su competitividad en el mercado nacional.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

- La práctica profesional en ALDIA LOGÍSTICA S.A. permitió consolidar y aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en Negocios Internacionales, especialmente en áreas como logística operativa, comercio exterior, gestión documental y servicio al cliente.
- La participación activa en actividades como la elaboración de manifiestos, el seguimiento de despachos nacionales e internacionales y la gestión de entregas permitió desarrollar habilidades técnicas y blandas, incluyendo el trabajo en equipo, la proactividad, la organización y la comunicación efectiva.
- Se identificó una situación crítica relacionada con la centralización de las operaciones de Cúcuta en la sede de Bucaramanga, lo cual ha generado demoras, sobrecarga operativa y dificultades en la trazabilidad de documentos. Este hallazgo derivó en la propuesta de un plan de mejora para la creación de un nuevo CEDI en Cúcuta.
- El entorno logístico en el que se desenvuelve ALDIA LOGÍSTICA exige altos niveles de eficiencia, cumplimiento y trazabilidad, por lo que la empresa debe continuar fortaleciendo sus procesos internos, su infraestructura y su presencia regional para mantenerse competitiva en un mercado cada vez más dinámico.
- La práctica fue una experiencia valiosa desde el punto de vista personal y profesional, que contribuyó a la formación integral de la estudiante, reafirmó su vocación en el área logística y le permitió aportar propuestas concretas de mejora a la organización.

6.2 Recomendaciones

- Implementar el plan de mejora propuesto para la apertura de un nuevo Centro de Distribución (CEDI) en Cúcuta, con el fin de mejorar la eficiencia en los tiempos de retorno documental, reducir las novedades operativas y fortalecer la atención al cliente en la región fronteriza.
- Establecer mecanismos de seguimiento periódico a los tiempos de entrega, retorno documental y cumplimiento de manifiestos, mediante el uso de indicadores logísticos que permitan tomar decisiones basadas en datos.
- Fortalecer la capacitación del personal en temas como manejo documental, atención al cliente y normativas de comercio exterior, con el fin de reducir errores y garantizar un servicio más eficiente y profesional.
- Continuar promoviendo espacios de formación práctica dentro de la organización, ya que las prácticas empresariales permiten a los estudiantes aportar valor real a los procesos internos, al tiempo que se forman en contextos reales del entorno laboral.
- Reforzar la presencia estratégica de la empresa en regiones clave como Norte de Santander, no solo con infraestructura operativa, sino también con estrategias comerciales que fortalezcan la relación con clientes actuales y potenciales.

Referencias

- Across Logistics. (2025). *Centro de distribución logística (CD o CEDI)*.
<https://acrosslogistics.com/centro-de-distribucion-logistica>
- AbriendoMercados. (s. f.). *Guía completa sobre el manifiesto de carga y su tramitación*.
<https://abriendomercados.com/guia-completa-sobre-el-manifiesto-de-carga-y-su-tramitacion>
- Ballou, R. H. (2004). *Business logistics/supply chain management* (4.^a ed.). Prentice Hall.
- Banco de la República. (2025). *Resultados macroeconómicos en 2024 y perspectivas para 2025*. <https://www.banrep.gov.co>
- BBVA Research. (2025). *Situación Colombia. Marzo 2025*.
<https://www.bbvarsearch.com>
- Belén, A., & Navarro, Q. (s. f.). *Dirección de marketing*.
http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/analisis-de-mercado_1563825598.pdf
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2.^a ed.). Pearson.
- Christopher, M. (2011). *Logistics and supply chain management* (4.^a ed.). FT Prentice Hall.
- DefinicionWiki. (2025). *Definición de despacho en logística: Ejemplos, autores y concepto*. <https://definicionwiki.com/definicion-de-despacho-en-logistica-ejemplos-autores-concepto>
- Deloitte LATAM. (2025, marzo). *Perspectivas económicas de Colombia*.
<https://www.deloitte.com/latam/es>
- DIAN. (2019). *Resolución 046 de 2019: Reglamentaria del Decreto 1165*.
<https://www.dian.gov.co>

El País. (2025, julio 23). La economía con Petro va bien, pero los analistas resienten la falta de un rumbo claro frente a la deuda. *El País*. <https://elpais.com>

El País. (2025, agosto 08). La inflación en Colombia retoma vuelo en julio, al subir al 4,9 %. *El País*. <https://elpais.com>

Feged Rivera, N. (2007). Pertinencia de la adopción del objeto social indeterminado en el régimen societario colombiano.

Google. (2025). *Ubicación geográfica Aldia Logística Bucaramanga* [Mapa]. Google Maps. <https://www.google.com/maps>

International Chamber of Commerce. (2020). *INCOTERMS® 2020: Reglas para la interpretación de términos comerciales internacionales*. ICC.

IOE Business School. (2019). *Entorno económico de una empresa: ¿Cómo se compone?* Grupo IOE. <https://www.grupoioe.es/entorno-economico-de-una-empresa/>

Londoño, P. (2022, noviembre 2). Cómo hacer un análisis PEST sobre tu empresa (con ejemplos). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-pest>

López, J. (2020). Organigrama de una empresa de comercialización internacional [Diagrama]. En *Introducción al comercio internacional* (p. 15). Editorial ABC. [Nota: *Se asume que J. López es el autor del libro completo.*]

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2019, 2 de julio). *Decreto 1165 de 2019 (Régimen aduanero)*. Diario Oficial, No. 51.002.

MRPeasy. (s. f.). *¿Qué es la trazabilidad de la cadena de suministro?* <https://www.mrpeasy.com/blog/es/trazabilidad-de-la-cadena-de-suministro>

North, D. C., & Bárcena, A. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. Fondo de Cultura Económica.

Ortiz García, J. M. (2006). Una propuesta metodológica para la construcción de los marcos conceptual y teórico de una investigación. *Ciencia Administrativa*, (1), 206–219.

Project Management Institute. (2021). *A guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.

Redalyc. (2014). Breve conceptualización sobre la logística. *Redalyc*.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84920977029.pdf>

Reuters. (2025, junio 13). Colombia revisa metas fiscales del 2025 ante deterioro de sus finanzas. *Reuters*.

Robledo, P. (2017, octubre 15). Diferencias entre procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo. *Medium*. <https://medium.com/@pedrorobledobpm/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo-cf51d4520f9c>

SitcaGlobal. (2018). *¿Qué es una remesa terrestre de carga?*
<https://www.sitcaglobal.com/blog/nwarticle/42/1/que-es-una-remesa-terrestre-de-carga>

Studocu. (s. f.). *Logística comercial internacional*.
<https://www.studocu.com/bo/document/universidad-nur/comercio-internacional/logistica-comercial-internacional/55304707>

VLex. (2016). Herramientas o instrumentos de trabajo: ¿Se consideran un derecho o una prestación para los trabajadores? *VLex*. <https://vlex.com.mx/vid/herramientas-instrumentos-trabajo-consideran-649829645>

Apéndice A

Registro fotográfico

Figura 1. *Área de almacenamiento de mercancía.*



Nota. Fotografía tomada por la autora durante la práctica, 2025.

Figura 2. *Área de almacenamiento de mercancía.*



Nota. Fotografía tomada por la autora durante la práctica, 2025.

Figura 3. *Mercancía en proceso de carga.*



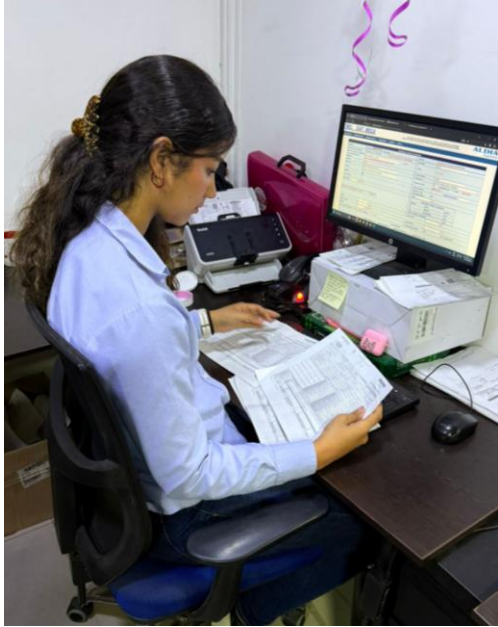
Nota. Fotografía tomada por la autora durante la práctica, 2025.

Figura 4. *Mercancía en proceso de descargue.*



Nota. Fotografías tomadas por la autora durante la práctica, 2025

Figura 5. *Revisión de manifiestos de carga.*



Nota. Fotografía tomada por la autora durante la práctica, 2025