

**Propuesta para el mejoramiento basado en células de trabajo para la compañía  
Nowports Colombia S.A.S BOGOTA D.C.**

**Mónica Alejandra Rojas Ardila**

**Negocios Internacionales**

**Tutor**

**Alexander Balzan**

**Universidad Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Negocios y Desarrollo Internacional**

**2022**

## **CONTENIDO**

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN .....  | 2  |
| ABSTRACT .....   | 3  |
| INTRODUCCIÓN.....                                      | 3  |
| PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN NOWPORTS COLOMBIA..... | 4  |
| NOWPORTS COLOMBIA SAS.....                             | 4  |
| DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES.....                      | 6  |
| FUNCIONES DESEMPEÑADA EN LA COMPAÑÍA .....             | 7  |
| OBJETO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA:.....                     | 8  |
| DESCRIPCIÓN DEL SECTOR.....                            | 8  |
| ACTIVIDADES DE LA EMPRESA: .....                       | 8  |
| HEAD OF SHIPMENTS (ESTEBAN SANDOVAL) .....             | 12 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                        | 12 |
| OBJETIVO GENERAL .....                                 | 12 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                            | 12 |
| JUSTIFICACIÓN.....                                     | 13 |
| METODOLOGÍA.....                                       | 13 |
| RESULTADOS .....                                       | 14 |
| PLAN DE MEJORA .....                                   | 16 |
| CONCLUSIONES .....                                     | 18 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                     | 20 |

|   |    |
|---|----|
| Figura I. Línea del Tiempo Nowports.....                                      | 5  |
| Figura I. Organigrama Nowports Colombia .....                                 | 10 |
| Figura III. Organigrama Área de Operaciones Nowports Colombia .....           | 11 |
| Figura IV. Organigrama Área de Comercial Nowports Colombia .....              | 13 |
| Figura V. Esquema Gráfico de Células .....                                    | 17 |
| Figura VI. Resultados de ventas del mes de marzo de un grupo de comerciales . | 21 |

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se hace con el propósito de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el programa de negocios internacionales de la Universidad Politécnico Gran Colombiano, utilizando una metodología cualitativa hecha a partir de la observación de campo acompañada por una revisión bibliografía. Identificando de esta

manera una serie de problemas en la definición de roles en el área operativa de la compañía Nowports Colombia.

Se propone un plan de mejoramiento basado en células de trabajo reestructuradas con roles con roles específicos adaptados a las destrezas y preferencias de los colaboradores, buscando de esta manera subsanar los vacíos tanto en la estructura como en la comunicación dentro del área, finalmente se hace un esquema de la célula y sus roles.

## **ABSTRACT**

The present research work is done with the purpose of putting into practice the knowledge acquired in the international business program of the Politécnico Gran Colombiano, born from the field observation made by the researcher in the company where he carried out his business practices, starts from the identification of a problem in the company, where gaps in communication and internal structuring were found.

From this, an investigation is made to solve this problem, where the researcher proposes an improvement plan based on work cells with which it is sought to fill the gaps both in the structure and in the internal communication of the company. highlight that from the investigation another series of problems are evidenced that are triggered by those already described, finally a graphic scheme is made that proposes to visualize how the work cells would be implemented and is justified from the actual results of the company.

## **INTRODUCCIÓN**

En el contexto actual de la empresa, es posible que los operativos estén expuestos a una serie de factores que pueden generar complicaciones en el desarrollo de sus actividades diarias y puede presentarse una disminución progresiva de la productividad de cada uno de ellos, como consecuencia del aumento de actividades y posiblemente debido a ineficiencias en la transmisión de la información entre las diferentes áreas de la empresa.

Es importante que las organizaciones dentro de sus prácticas se ocupen de enviar mensajes a sus trabajadores que les hagan sentir valiosos, promoviendo una cultura organizacional de equidad y justicia como estrategia de bienestar colectivo. (Melo, 2020). Sobre la base de lo anterior, la situación interna de Nowports, puntualmente, en el área operativa, no se

encuentran distribuidas equitativamente las cargas de trabajo; el aumento en el número de ventas generó un cuello de botella dentro de la organización debido a que el área operativa no cuenta con el personal para solventar la demanda que estas requerían, provocando sobrecargas a los colaboradores de esta área y reprocesos, que finalmente afectaron directamente a los clientes por no tener respuestas oportunas.

Por lo tanto, se busca identificar y plantear posibles soluciones a través de este proyecto, a partir de la investigación en bases de datos sobre metodologías que permitan fomentar el flujo continuo dentro de la organización, mejorando la comunicación y optimizando el proceso para atender de manera eficaz las necesidades del cliente.

## **PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN NOWPORTS COLOMBIA**

### **NOWPORTS COLOMBIA SAS**

Nowports es el primer agente de carga digital de Latino América que facilita la comunicación entre las partes involucradas en los procesos logísticos, sus fundadores Alfonso de los Ríos y Maximiliano tienen la idea de digitalizar el mundo de la logística en el 2018, Alfonso de los Ríos crece en Monterey (México) involucrado de cerca con industria ya que sus padres eran dueños de un agente de carga, (*Nowports, el agente de carga digital que todo lo ve*, 2020).

Meses después de que la idea estuviera constituida Maximiliano y Alfonso deciden presentarla a *Y Combinator* la reconocida aceleradora de Silicon Valley que ha impulsado a empresas como Airbnb, Dropbox y Rappi, donde ganan una inversión de 5.3 millones de dólares, Nuñez (2022a).

Gracias a esta inversión los socios deciden abrir su primera oficina en México, donde tenían mayor conocimiento de las operaciones debido a los conocimientos de Alfonso en la industria, para agosto de este año hacen la apertura de su segunda empresa en Santiago de

Chile y pocos meses después abren su tercera oficina en Colombia para convertirse así en muy poco tiempo en una empresa internacional.

Para el año 2019 Nowports ya contaba con cerca de 70 empleados y con grandes planes de expansión, en el 2020 a pesar de las contingencias y la cuarentena por el COVID-19 la compañía soporto y adapto fácil mente al trabajo desde casa gracias a que para la fecha esta ya era internacional, por el contrario, empezaron a desarrollar y expandir sus herramientas virtuales lanzando al mercado su app para clientes permitiéndoles acceso a sus embarques en cualquier momento y desde sus celulares.

Terminando el año 2020 Nowports ya contaba con alrededor 110 colaboradores distribuidos en 5 países diferentes, en el año 2021 Nowports no dejo de crecer a pesar de los grandes retos por los que atravesaba la industria debido a las secuelas que había dejado la pandemia, con esto vino el incremento de los fletes y la crisis de contenedores, pero Nowports supo aprovechar cada una de estas brechas acogíendose a su plataforma y dando información de valor a los clientes.

En Julio del mismo año el capital de Nowports había crecido a 23 millones de dólares, gracias al respaldo de importantes inversionistas entre estos Base 10 partners, Foundation Capital entre otros, permitiéndole a la empresa proporcionarles financiamiento a sus clientes (Nuñez, 2022b).

Nowports no dejo de crecer en el 2021, abrieron oficinas en Perú y Brasil además consiguieron una nueva inversión de 60 millones de dólares y fueron reconocidos por importantes revistas como Forbes México quien lo catalogo entre las 30 promesas de negocio 2021, cerraron el año con alrededor de 300 colaboradores en sus distintas sedes.

En lo transcurrido de este año Nowports abrió su oficina en Panamá uno de los países más importantes en el comercio exterior gracias a sus canales portuarios, otra oficina en Concepción Chile que es uno de los complejos portuarios más grandes del país y otra oficina en Medellín Colombia con la que espera expandir su cartera de clientes agracias a la influencia e industrialización y tecnología con la que cuenta esta ciudad, se espera que Nowports continúe con sus planes de crecimiento, para este año tienen planeado la apertura de oficinas en Europa y Asia

### **Figura I. Línea del Tiempo Nowports**



*Nota. Adaptado Nuñez, A. (2022, 16 abril). La Historia de Nowports [2018-2022] | Nowports Freight. Medium. <https://medium.com/nowports-freight/historia-nowports-9103510c1dd9>*

## **DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES:**

1. Seguimiento a cartas de instrucción y creación de DNI a tiempo.
2. Seguimiento de nuevas cotizaciones solicitadas.
3. Emitir una póliza de seguro cuando así lo requiera.
4. Envía una Pre-Alerta al cliente con los documentos finales. Aéreo- Marítimo (Pre-Alerta Final, HBL, Documentos Comerciales, Certificación de flete y Póliza de Seguro).
5. Mantener actualizados los campos de la plataforma.
6. Reportes semanales - trazabilidad a clientes vía plataforma (Aérea, Marítima).
7. Confirmación de llegada a través de la plataforma
8. Solicita facturas a las navieras para programar los pagos.
9. Solicitud de pagos de facturas y seguimiento con el departamento de Finanzas.
10. Entregar los documentos finales a los clientes.
11. Emitir HBLS y HAWB cuando lo requiera (EXPO).
12. Revisión de cierre de IDS.

13. Seguimiento de facturación de clientes.

14. Control de entrega de contenedores.

## **FUNCIONES DESEMPEÑADA EN LA COMPAÑÍA**

Una vez enviada la carta de instrucción por parte del comercial, con los documentos requeridos para creación del ID, el área de operaciones tiene dos horas máximo, para crear el ID en la plataforma, la función que desempeño es llevar el control de los tiempos y las diferentes coyunturas, que puede nacer mediante el proceso.

En el proceso de recotizaciones el equipo de controller se encarga de hacer seguimiento a los embarques en este estatus el cual se realiza todos los miércoles de cada semana, las recotizaciones tiene tres fases: enviado, aceptado y rechazado. El controller este encargado de hacer seguimiento a cada estatus, y a partir de esto actualizar la plataforma.

Una vez el operativo envía al cliente la confirmación de zarpe, el equipo de controller está encargando de enviar la prealerta de la carga, el cual su nombre lo dice es el encargado de prealerta al cliente cuando llega su embarque.

Una de las funciones de gran importancia es la revisión de plataforma, la cual se hace todos los viernes de cada semana, este punto es muy importante para todo el proceso debido que, la plataforma es el valor agregado que ofrece NOWPORTS al cliente, el equipo de controller se encarga de actualizar los datos y notificar a los operadores los cambios realizados.

Todos los martes de cada semana el equipo de controller envía trazabilidad de los embarques en tránsito a los clientes, esta se notifica vía correo y su función es mantener informado y actualizado al cliente, informándole donde se ubica su carga y confirmando fechas.

Una de las labores diarias del controller es enviar notificaciones de arribo una vez la carga se encuentre en aeropuerto o puerto. Vía correo al cliente, otra de las funciones a realizar en el día a día es el cargue de facturas al form y a la plataforma, seguido de los soportes del pago que únicamente se suben a la plataforma; todos los días se realizar una reunión con el equipo de finanzas, para establecer los pagos que se realizaran ese día.

Para el cierre de los ID se realiza un comparativo de facturas contra costos estimados y cobros al cliente con el fin, de que lo estimado se lo mismo que se estimó. Para que con esto dar un cierre de costo a la operación.

### **OBJETO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA:**

Nowports es el agente de carga del futuro, facilitando el proceso de importación y exportación de las empresas latinoamericanas. Envase a la logística internacional, con financiamiento y seguros.

### **DESCRIPCIÓN DEL SECTOR**

El tipo de sectores de transporte internacional terrestre, marítimo y aéreo. Asimismo, se debe complementar el transporte intermodal y multimodal, que es una combinación de dos o más de los modos antes mencionados. En este sentido, es necesario que este tipo de transporte pase por diferentes países.

### **ACTIVIDADES DE LA EMPRESA:**

Logística internacional: Considera el flujo de carga y objetivos para encontrar una estrategia personalizada para cada cliente

Capital para importar: Obtén más mercancía y paga después con nuestras soluciones crediticias.

Asegura tu carga: Aseguramos tu mercancía y contenedores contra accidentes y robos, con la posibilidad de rastrear su estado en cualquier momento.

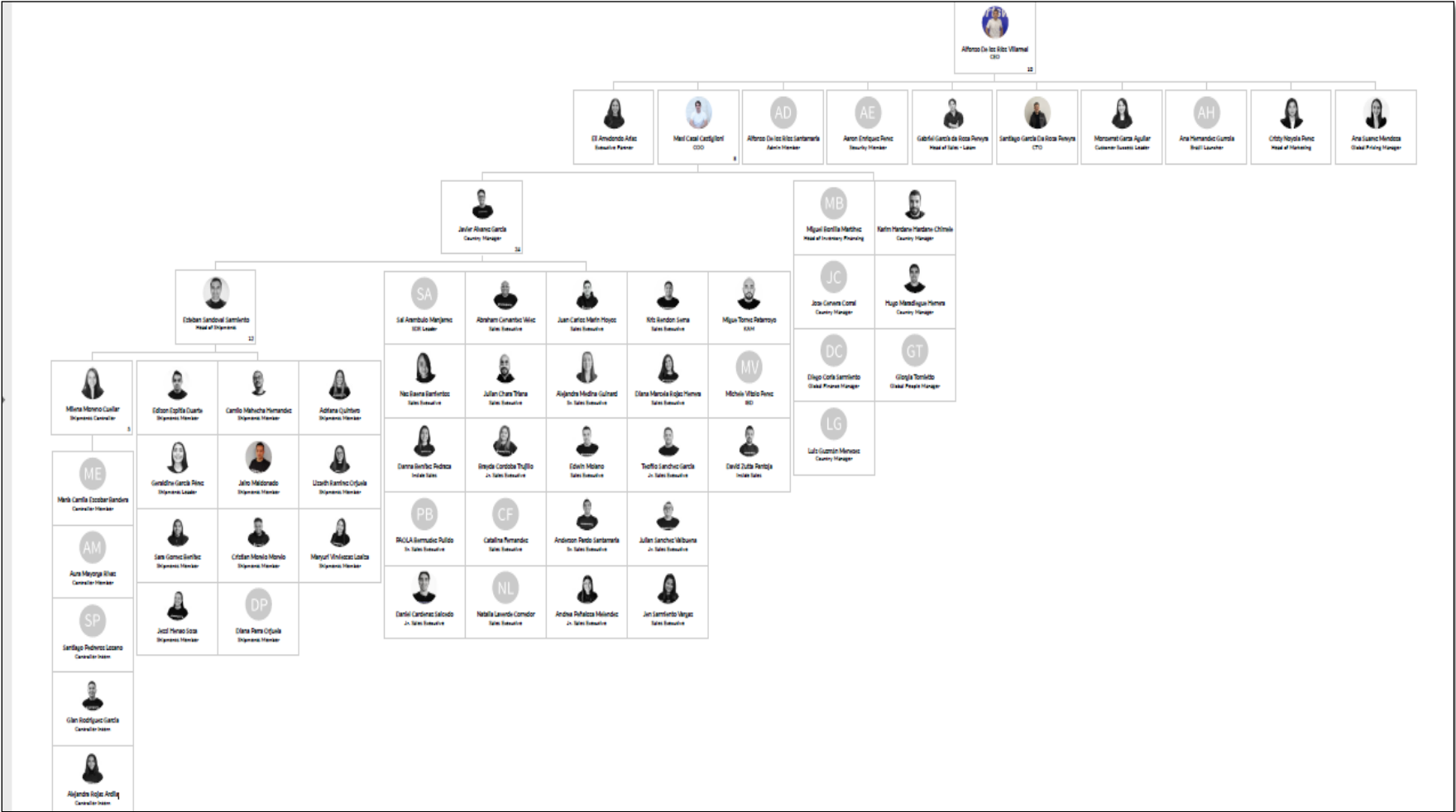
Por cielo, mar y tierra: Mueve tu mercancía por avión, barco, camión o ferrocarril. En contenedores o partes, intermodal o entre puertos.



Inteligencia de negocios: Aprovecha la plataforma para ahorrar tiempo y tomar decisiones fundamentadas

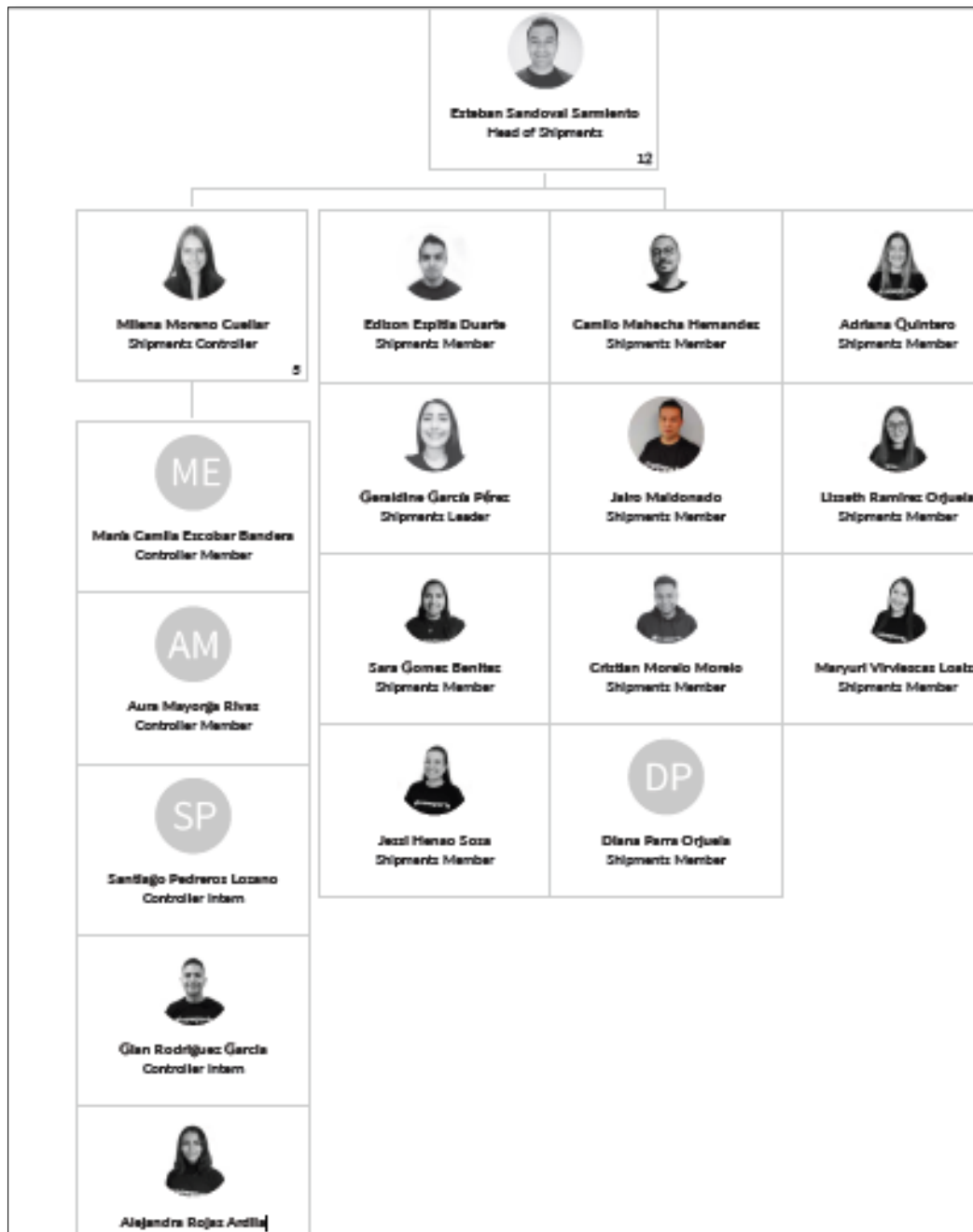
Asesoría con expertos: El equipo de Nowports tiene +20 años de experiencia en freight forwarders, navieras, multinacionales y startups tecnológicas.

Figura II. Organigrama Nowports Colombia



Tomada de: Nowports Colombia, marzo de 2022.

**Figura III. Organigrama Área de Operaciones Nowports Colombia**



Fuente: Nowports Colombia

## **HEAD OF SHIPMENTS (ESTEBAN SANDOVAL)**

Es el responsable de una óptima operación dentro de su squad, se encarga de realizar el seguimiento diario a todos los embarques operados por el equipo que está bajo su cargo, analiza riesgos, resuelve y previene dichos inconvenientes que puedan afectar la operación, de igual manera este encargado de analizar los resultados comparando con los resultados esperados e informar al Country Manager desviaciones.

### **Shipments Member**

En este puesto en el que se llevan a cabo todas las tareas operativas para poder coordinar, ejecutar y entregar las mercancías de los clientes de una forma exitosa, el objetivo principal de su función es estar en constante contacto con pricing (encargados de las cotizaciones) y ventas internamente y con proveedores, transportistas, navieras, aerolíneas y en especial con clientes externamente.

## **PLANTEAMIENTO**

## **DEL**

## **PROBLEMA**

La columna vertebral de un agente de carga es el área de operaciones ya que esta es la encargada de llevar el proceso logístico a cabo. Dado que Nowports es un Star Up relativamente en formación enfrenta una variedad de retos, uno de ellos es identificado en los equipos de trabajo los cuales son punto clave para cumplir correctamente los objetivos de la compañía.

Las gestiones de reclutamiento no se adaptan a las necesidades actuales de la compañía, causando confusiones en la definición de los roles en colaboradores, sobre recargando el área operativa lo que los lleva a problemáticas en la comunicación y estructuración de sus equipos de trabajo.

### **OBJETIVO GENERAL**

- Crear una propuesta de mejora basada en células de trabajo para el área operativa de la compañía Nowports Colombia.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estudiar como los métodos de reclutamiento afectan el área operativa.
- Definir los roles a desempeñar en nueva célula de trabajo propuesta.
- Realizar un esquema grafico donde se evidencien las células de trabajo finales.

## **JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo se hace con el fin de proponer un plan de mejora para la productividad en el servicio y en los procesos operativos, así como también para distribuir las actividades de acuerdo con las exigencias del área.

De igual manera poner en práctica las habilidades desarrolladas a lo largo de la carrera, como en las practicas. Es importante para un profesional de Negocios Internacionales poder identificar dentro de una compañía los factores que impiden la eficiencia en el desarrollo de las actividades y la organización de los equipos; así como proponer planes de mejora en la estructuración y distribución de las actividades dentro de una compañía.

## **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó una metodología de investigación fundamentada en la siguiente pregunta. ¿cuáles metodologías permiten fomentar el flujo continuo de productividad dentro de una organización?

Con base en esta pregunta de investigación se pautaron unos descriptores para realizar la búsqueda en la biblioteca virtual. Esto con el fin de garantizar la sensibilidad del proceso metodológico transparente donde se utilizaron los siguientes descriptores en la base de datos de datos como: ‘plan de mejora’, ‘células de trabajo’, ‘clima laboral’, entre otras búsquedas realizadas,

Además del diseño de la ruta de búsqueda con los descriptores ya mencionados, se emplearon los términos booleanos buscando asegurar la especificidad de la investigación [ (“plan de mejora” AND (“células de trabajo”) AND (“clima laboral OR clima organizacional”)]. La búsqueda de datos se realizó JSTOR y en el motor de búsqueda de Business source complete con un resultado de 8000 resultado donde solo se tuvieron en cuenta artículos originales de investigación publicadas entre los años 2017 al 2022 y se complementó con la literatura científica no indexada.

Por otro lado, se decidió realizar una investigación en campo para aplicarlos a partir de la observación participante, siendo esta una de las más útiles herramientas para el avance de las investigaciones. Además, es considerada como uno de los cuatro métodos fundamentales de estudios científicos en la sociedad.

Toda investigación social se basa en la capacidad humana de realizar observación participante. Actuamos en el mundo social y somos capaces de vernos a nosotros y a nuestras acciones como objetos de este mundo. Al incluir nuestro propio papel como investigadores en el mundo que estamos estudiando, podemos desarrollar y comprobar la teoría sin tener que hacer llamamientos inútiles al empirismo, ya sea en su variedad naturalista o positiva, Marín, M. E. G. (2018).

Se utilizó la observación participante como una forma de incrementar la validez de la investigación, con observaciones que ayudaron al investigador y a tener una mejor comprensión del contexto y problemática de la investigación.

## **RESULTADOS**

*Según Elena Bora Boria (pp. 25-38 Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación) Las empresas líderes comunican con claridad y convicción. Saben que la comunicación no es un proceso de una sola dirección. La comunicación eficaz es clave del éxito; da vida a todo lo que se hace y hace también que nuestros equipos sean más productivos y que los líderes sean más fuertes.*

Con el fin de evitar fallos que puedan surgir en la comunicación interna es importante que las compañías, especialmente cuando se genera un crecimiento acelerado, buscar optimizar será uno de sus principales retos, es habitual que los mensajes tengan que pasar por varios receptores de comunicación generando transformación de la información final, en ocasiones omitiendo algunos receptores de la cadena, afectando de manera interna y externa el servicio de la compañía.

En algunas se crean plataformas de comunicación, de fácil acceso que cumple los procedimientos para casi cualquier comunicación interna, pero no se llega a explotar el

máximo de dichas aplicaciones por falta de capacitación a los colaboradores de esta Valencia, G. C. F., & Flórez, A. M. N. (2016).

El envío constante de información irrelevante puede llegar a ser un problema de comunicación puesto que es posible que los colaboradores pierdan el hilo del mensaje y la información que este lleva, al momento de un mensaje urgente este podrá ser asumido como irrelevante y la comunicación se verá interrumpida.

Las actividades involucradas en un negocio exigen establecer intercambios de información entre los elementos que intervienen, emitiendo mensajes por diferentes medios en diversas formas, tanto dentro de la organización como en el entorno.

La importancia de retroalimentación de la información por todos los involucrados en el proceso, (compañía, colaboradores y clientes), es de vital importancia para mantener y hacer funcionar el sistema, en donde interactúan diversos elementos dentro de la organización entre las áreas responsables de manera individual y grupal del servicio final entregado al cliente. (Gibson y otros,2001)

En algunas compañías se genera un departamento de comunicación con el fin de favorecer la comunicación interna y la interacción entre los miembros, para que esta sea flexible y concreta, con la cual se busca expandir una cultura corporativa de colaboración y mejorar la comunicación exterior, controlando y creando los mensajes de la compañía mejorando así la imagen que busca proyectar.

Es importante identificar en las comunicaciones internas y externas los siguientes parámetros, ¿que comunicar?,¿Cómo comunicar? y ¿A quién comunicar? con el fin de brindar una respuesta clara y oportuna Marín, A. L. (1997).

Los errores en el proceso de comunicación también juegan un papel importante, para la retroalimentación de la compañía, así como para identificar los puntos débiles y en los cuales se debe mejorar el proceso e incluso en algunos casos reestructurar la cadena de información y como se está generando.

, siendo este el proceso más importante para el buen funcionamiento de esta, ya que influye directa o indirectamente en la toma de decisiones, lo cual genera repercusiones bien sea positivas o negativas tanto para la compañía, sus colaboradores y clientes.

Ana Alcaayaga, directora de Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente de la USS (Universidad San Sebastián) plantea que la creencia de que la sobrecarga laboral es un tema personal de cada trabajador ha quedado obsoleta (Universidad San Sebastián, 2016). La carga

laboral es asignar funciones adicionales a los colaboradores de manera constante y desproporcionada, que pueden afectar la productividad de este dentro de la compañía, así como también su vida personal y familiar, provocando agotamiento mental que en algunos casos puede originar problemas psicológicos, también es considerada una modalidad de acoso laboral.

(Garcia, 2018) Para diagnosticar dicha problemática se debe analizar que origina la sobre carga laboral. Como, por ejemplo, falta de personal, fallas en el manejo del tiempo, poca o nula comunicación entre los equipos de trabajo o áreas, además de tareas muy complejas o innecesarias, algunas de las metodologías utilizadas para tratar la sobre carga laboral son: esquematizar y organizar tareas, todas la problemáticas expuestas anterior mente nacen a partir de una mala organización y como fue mencionado anteriormente por falta de comunicación (Legis, 2021), las empresas nacientes o en procesos de crecimiento acelerado pueden llegar a sufrir estos problemas, es por esto que se ha pensado en un plan de mejora, en el cual se tratarán se reducir y con la buena implementación del mismo hasta desaparecer o mitigar en un gran porcentaje dichas coyunturas.

Para tener una visibilidad más amplia y real de las problemáticas dentro de la economía, se desarrolló una encuesta, con una serie de preguntas estratégicas que ayudarán a identificar las coyunturas ya planteadas anteriormente de los procesos internos llevados a cabo en la compañía, en esta encuesta participaron las áreas de pricing, comercial y operaciones.

## **PLAN DE MEJORA**

Un plan de mejora es un conjunto de procedimientos que se elaboran a partir de una problemática, donde lo que se busca es trazar metas y acciones para alcanzar los objetivos propuestos, en este caso en particular el objetivo es mejorar la estructura de comunicación interna de la compañía, que además son el inicio de una cadena de problemáticas, todo este análisis se hizo bajo el método observacional en tiempo real.

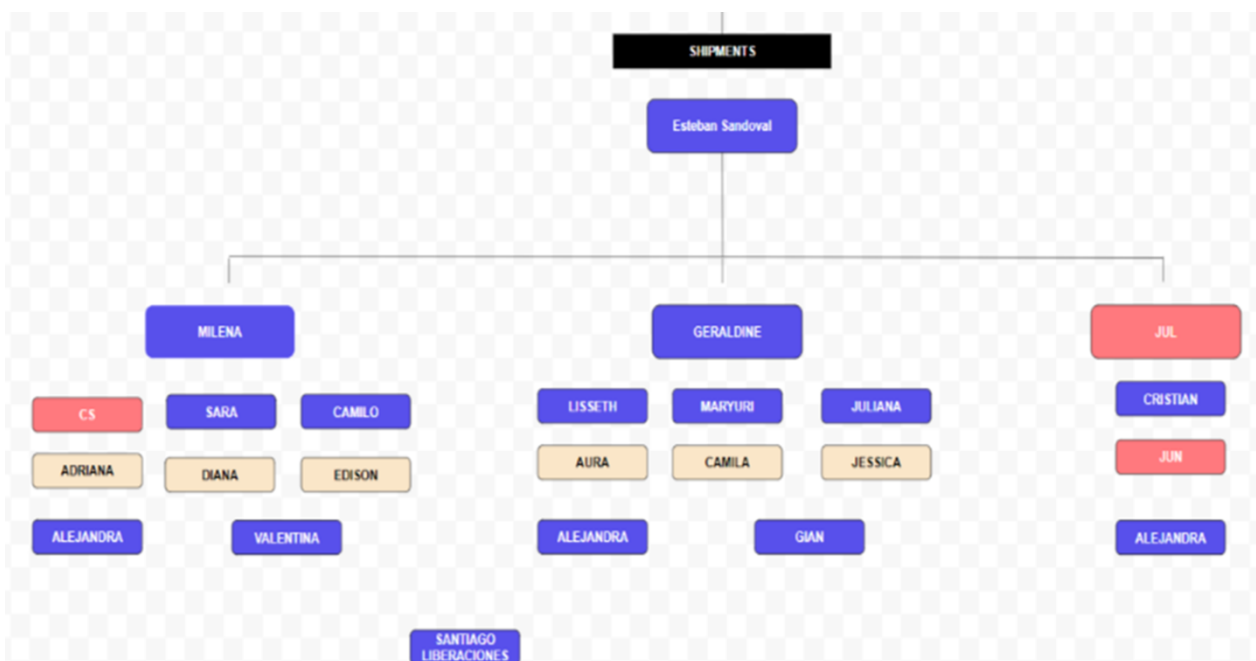
Se plantea un mecanismo de reestructura que hará que las áreas se puedan comunicar asertivamente entre ellas, esto con el fin de no generar reprocesos en las actividades que desempeñan los colaboradores, las células de trabajo pueden ser definidas como:



La manufactura celular es uno de los métodos que permiten fomentar el flujo continuo de un sistema productivo, fabricando en lotes pequeños, acercándose al flujo de una sola pieza, reduciendo desplazamientos de materiales, mejorando la comunicación y flexibilizando el proceso (Clockwork, 2020).

Dicho esto, al aplicar una célula de trabajo buscamos hacer un sistema más productivo y organizado para la organización y sus colaboradores, además, trabajar bajo estructura de células hace que el ambiente laboral sea más sano y atractivo, un reciente estudio hecho por la revista expansión dice que al trabajar bajo metodología de células se puede aumentar hasta en un 65% la productividad y reducir los tiempos de entrega en un 30% (Expansión, 2019). Todo esto con el fin de que la comunicación se efectiva dentro de los equipos, se observó que si bien hay células de trabajo en cada área no las hay en conjunto, es decir, una área siempre dependerá del trabajo y avance de otra, si muchas personas le piden las mismas cosas a una o varias personas sin establecer un orden, esto causará transformaciones en los mensajes y reproceso, se construirán los equipos de la siguiente manera , se explicaran sus funciones y hasta donde van sus responsabilidades.

**Figura IV. Esquema Gráfico de Células**



Fuente: Nowports Colombia

La gráfica anterior representa la estructura de las células de trabajo propuesta, el área operativa estará dividida por equipos de trabajo donde en primer lugar encontraremos al líder principal de toda el área, quien será encargado de apoyar y soportar todas las operaciones que manejan, además, de soportar y apoyar a sublíderes. Se propone dividir el área en tres subgrupos que estarán conformados de la siguiente manera, en primer lugar, contarán con un líder de equipo quien estará encargado de monitorear las operaciones que maneje su equipo, así como también darle solución a las posibles eventualidades que se puedan presentar, sus equipos estarán compuestos por un equipo de operadores y uno de controlles, los operadores estarán divididos en grupos de a dos donde uno de ellos estará encargado de la funciones de interacción con el cliente, es decir solo este se comunicará con él. Las funciones del otro operativo serán llevar a cabo el resto de la operación que no tenga contacto con el cliente, esto se plantea con el fin de mejorar la comunicación del área definir los roles de cada uno de los colaboradores y disminuir la carga de los mismos.

Seguido a esto el equipo de controller estará dividido para apoyar y controlar los procesos de cada una de las células de los operativos, por dos operativos habrá un controller apoyando la operación de las células, con las funciones ya descritas al inicio del documento, con el fin de descongestionar el área de controller se designó una persona exclusiva que estará encargada de hacer las liberaciones de toda el área, esta persona estará en el centro de toda la célula y hace parte del equipo de controller, de esta manera se re plantea la formación de los equipos y cada una de las funciones a desempeñar con el fin de generar una mejor comunicación entre el área y del área con sus clientes.

## CONCLUSIONES

El proyecto que realizamos ha contribuido de manera muy importante para identificar y analizar los puntos importantes para elaboración e implementación de un plan de mejora dentro de una compañía, nos deja muchas cosas importantes para reflexionar y muchas otras las ha reforzado la investigación.

La comunicación y estructuración dentro de una organización es fundamental para el desarrollo y crecimiento de esta, a partir de la investigación hecha encontramos que las consecuencias de un flujo inadecuado de la comunicación y de estructuración pueden causar en los colaboradores des aumento en la productividad, problemas personales y mentales que conformemente avancen afectaran directamente a los servicios prestados por la compañía.

Se busco proponer un plan de mejora que solucionara los problemas que más afectaban al funcionamiento correcto de la compañía, al proponer células de trabajo logramos crear canales de comunicación más específicos dentro de las personas que las compondrían, además, de lograr delegar cargas de trabajo de manera equitativa a partir de aproximaciones realizadas con los resultados de la compañía del mes de marzo.

## **RECOMENDACIONES**

- Para la correcta implementación del plan de mejora se recomienda a los lideres distinguir las habilidades y perfiles de los colaboradores para así asignarles los roles dentro del equipo de trabajo, ya que esto garantiza el buen funcionamiento de las células de trabajo.
- Se recomienda que a la hora de hacer el reclutamiento de personal se tenga en cuenta la estructura propuesta , para mantener el equilibrio del nivel de carga de cada uno de los colaboradores.
- Es necesario que en el futuro se revise y reestructuren las células de trabajo, esta revisión se deberá realizar tanto como la compañía lo requiera.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Carvajal, S. (julio 1, 2021). Nowports, el agente de carga digital recaudó \$16 millones de dólares. *ENTER*.

Melo, N. A. (2020). El clima y satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 11.

Marín, M. E. G. (2018). Observación participante: actividad de la vida cotidiana o estrategia de investigación social. In *Estrategias de investigación social cualitativa: El giro en la mirada* (2nd ed., pp. 41–78). Universidad de Antioquia. <https://doi.org/10.2307/j.ctvdf06h7.6>

Valencia, G. C. F., & Flórez, A. M. N. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación “Guía de conceptos y saberes”* (1st ed.). Universidad Jorge Tadeo Lozano. <http://www.jstor.org/stable/j.ctv2175h9b>

Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Silva, C. A. D. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 119–136. <http://www.jstor.org/stable/43786574>}  
Legis, E. D. R. (2021, 21 julio). ¿Cómo prevenir las bajas por estrés laboral? LGS. <https://blog.legis.com.co/talento-humano/prevenir-bajas-por-estres-laboral>

- *Nowports, el agente de carga digital que todo lo ve.* (2020, 17 February). T21. Geraadpleegd op 25 April 2022, van <http://t21.com.mx/logistica/2020/02/17/nowports-agente-carga-digital-que-todo-lo-ve#:~:text=Nowports%2C%20un%20agente%20de%20carga,en%20cadena%20de%20suministro%20y>
- Universidad San Sebastián. (2016, 23 mayo). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad.* Newsletter USS. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Nuñez, A. (2022a, April 16). *La Historia de Nowports [2018-2022] | Nowports Freight.* Medium. Geraadpleegd op 25 April 2022, van <https://medium.com/nowports-freight/historia-nowports-9103510c1dd9>
- Nuñez, A. (2022b, april 19). *La historia de Nowports: de líneas de código a mover carga por LATAM | Nowports Freight.* Medium. Geraadpleegd op 25 April 2022, van <https://medium.com/nowports-freight/la-historia-de-nowports-desde-unas-l%C3%ADneas-de-c%C3%B3digo-hasta-mover-carga-por-toda-latinoam%C3%A9rica9e3f784e0fd5#:~:text=Nowports%20se%20convirti%C3%B3%20en%20una,inversi%C3%B3n%20donde%20acumularon%20%245.3%20MDD.>
- Clockwork. (2020, 29 septiembre). *El ABC de la Manufactura Celular.* <https://clockwork.com.co/el-abc-de-la-manufactura-celular/#:~:text=La%20manufactura%20celular%20es%20uno,atender%20de%20manera%20eficaz%20la>

- Marín, A. L. (1997). La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones. *Reis*, 77/78, 263–280. <https://doi.org/10.2307/40183947>
- Nuñez, A. (2022, 16 abril). *La Historia de Nowports [2018-2022] | Nowports Freight. Medium.* <https://medium.com/nowports-freight/historia-nowports-9103510c1dd9>
-