

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
CONTABLES**

**PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**DE EXCEL A POWER BI: INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE DATOS PARA LA  
EMPRESA ELEVATE GLOBAL SUPPORT.**

**PRESENTADO POR:**  
Paola Montoya Vásquez

**PRÁCTICAS 2025-1**

**DOCENTE:**  
Gustavo Adolfo Álvarez

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGO**

**MEDELLÍN, COLOMBIA**

**2025**

**1. Tabla de Contenido**

1. Portada.....;Error! Marcador no definido.

3.	Glosario .....	4
4.	Resumen ejecutivo.....	6
5.	Introducción.....	7
6.	Antecedentes.....	8
7.	Empresa Objeto de la Practica.....	9
7.1.	Objeto social .....	10
7.2.	Misión.....	10
7.3.	Visión .....	10
7.4.	Valores corporativos.....	11
7.5.	Objetivos estratégicos.....	11
7.6.	Rol comercial de la empresa.....	12
8.	Agencia objeto de la practica.....	13
8.1.	Cargo desempeñado.....	13
8.2.	Perfil del cargo.....	13
8.3.	Objetivo del cargo .....	13
8.4.	Funciones para realizar.....	14
8.5.	Relación con otros cargos.....	15
8.6.	Herramientas y equipos para la ejecución del cargo .....	15
8.7.	Condiciones del trabajo .....	16
8.8.	Entrenamiento.....	16
8.9.	Competencias .....	17
8.10.	Responsabilidades .....	17
8.11.	Deberes .....	17
8.12.	Riesgos del cargo.....	18
9.	Características de la practica .....	19
9.1.	Justificación .....	19
9.2.	Objetivo general .....	20
9.3.	Objetivos Específicos .....	21
10.	Informe Ejecutivo.....	22
11.	Plan de mejora .....	24
11.1.	Tipo de Plan de Mejora .....	24
11.2.	Operaciones más eficientes .....	26
11.3.	Mejora en la gestión de la organización .....	27
11.4.	Permite tomar mejores decisiones .....	28

11.5.	Mejorar la productividad .....	29
11.6.	Satisfacción del Cliente .....	30
11.7.	Flujograma.....	31
11.8.	Tabla plan de mejora .....	32
12.	Aportes a mi Formación Personal .....	33
13.	Aportes a mi Formación Profesional .....	36
14.	Conclusiones.....	38
15.	Bibliografía.....	40

## 2. Glosario

- **Account Manager (Gerente de cuenta):** Persona encargada de mantener y desarrollar la relación con clientes estratégicos.
- **Aplicativos:** Herramientas o programas diseñados para cumplir funciones específicas dentro de una empresa.
- **Arrival Notice (Aviso de llegada):** Documento que informa al agente de aduanas o al consignatario que la mercancía ha llegado al puerto o punto de destino. Es esencial para iniciar el proceso de despacho aduanero.
- **Billing (Facturación):** Proceso administrativo y financiero que implica la emisión de facturas por los servicios prestados, así como el registro y control de los pagos recibidos o por cobrar.
- **Booking (Reservación):** Proceso mediante el cual se realiza una solicitud para reservar espacio en un medio de transporte, ya sea marítimo, aéreo o terrestre, para el envío de mercancías.
- **Broker (Agente de aduanas):** Persona o empresa autorizada para gestionar, en representación del importador o exportador, los trámites necesarios para la nacionalización o exportación de mercancías ante la aduana.
- **Dashboard:** Representación visual e interactiva de datos clave, utilizada para monitorear el rendimiento de procesos.
- **Data cleansing (Depuración de datos):** Proceso de limpieza y corrección de datos incorrectos, duplicados o incompletos.
- **Data model (Modelo de datos):** Estructura lógica que define cómo se almacenan, organizan y relacionan los datos.
- **Data visualization (Visualización de datos):** Presentación gráfica de información para facilitar su comprensión y análisis.
- **Delivery Order (Orden de entrega):** Documento emitido al transportista con las instrucciones específicas para la recogida y entrega del contenedor o mercancía.
- **Externalización (Outsourcing):** Delegación de tareas o procesos internos a terceros especializados.
- **Incoterms:** Reglas internacionales que definen responsabilidades logísticas y de riesgo entre comprador y vendedor.
- **ISF (Importer Security Filing):** Declaración electrónica obligatoria para importaciones a EE. UU., enviada antes del embarque. Contiene información detallada sobre el embarque para fines de seguridad nacional.
- **KPI (Key Performance Indicator):** Métrica clave que mide el desempeño en relación con objetivos estratégicos.
- **Outlook:** Aplicación ofimática de Microsoft para gestión de correos, calendario y tareas.

- POD (Proof of Delivery): Comprobante que certifica la entrega efectiva de un envío o producto.
- Power BI: Plataforma de análisis de datos de Microsoft para crear informes visuales e interactivos. • Segmentation (Segmentación de datos): Proceso de clasificar datos en grupos homogéneos según criterios específicos.
- Toma de decisiones basada en datos (Data-driven decision making): Selección de acciones a partir de información analizada objetivamente.
- Tracking (Rastreo): Seguimiento del trayecto y ubicación de los contenedores o mercancías durante el proceso logístico, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos de entrega.
- Trucker (Transportista): Empresa o persona responsable del transporte terrestre de contenedores o mercancías desde el punto de origen hasta su destino final.
- Customs Release (Despacho aduanero): Proceso mediante el cual las autoridades aduaneras autorizan la salida de una mercancía del recinto aduanero, permitiendo que sea transportada a su destino final.

### 3. Resumen ejecutivo

El presente informe describe el desarrollo de un proyecto de mejora aplicado en el área logística de la empresa *Elevate Global Support*, centrado en la optimización y transformación de las bases de datos utilizadas en los procesos operativos. La iniciativa se enfoca en la integración de herramientas digitales, como Microsoft Excel y Power BI, para mejorar la calidad, organización y visualización de la información crítica.

El proyecto comenzó con un diagnóstico de los archivos existentes, identificando deficiencias en la estructura, duplicación de datos, y dificultades para el análisis. Posteriormente, se aplicaron técnicas de depuración, normalización y estandarización de datos, siguiendo los principios establecidos por la norma ISO 8000 sobre calidad de datos. Esta fase permitió establecer una base confiable que serviría de insumo para el diseño de un modelo de datos funcional en Power BI.

Una vez consolidada la información, se construyeron paneles interactivos y visuales para facilitar la interpretación de datos tanto para el equipo interno como para los clientes. Estas visualizaciones mejoran la toma de decisiones, permiten un seguimiento más eficaz de los procesos logísticos (como reservas, documentación y facturación) y fortalecen la presentación institucional. Además, se evaluó la funcionalidad de las soluciones implementadas, identificando oportunidades de mejora continua.

El plan de mejora propuesto incluye la estandarización de reportes en Excel, el uso de herramientas visuales, la creación de dashboards en Power BI y la centralización de la información operativa. Como resultado, se espera una mayor eficiencia operativa, mejor gestión organizacional y una experiencia más clara y profesional para los clientes.

Este proyecto demuestra la importancia de transformar procesos manuales en flujos digitales estructurados, promoviendo una cultura basada en el uso estratégico de los datos para la mejora continua y la toma de decisiones informada.

## 4. Introducción

La presente intervención empresarial se enmarca dentro del proceso de formación académica y desarrollo profesional, orientado a la aplicación de conocimientos teóricos en un entorno real. Durante el año 2025, en el contexto de las prácticas universitarias, se llevará a cabo una intervención en Elevate Global Support, una empresa especializada en consultoría de gestión y optimización de procesos empresariales logísticos. El objetivo de este proyecto es analizar e implementar estrategias a través de herramientas y sistemas de optimización que contribuyan a la eficiencia operativa y al crecimiento de la compañía, garantizando su competitividad en el mercado.

El desarrollo metodológico del presente trabajo se basa en la recopilación, organización y visualización de datos mediante bases de datos de la empresa. A través de la implementación de herramientas de análisis de datos específicamente en el sistema de power BI el cual permite mostrar de manera gráfica y ordenada datos precisos para el cliente, se busca mejorar la gestión de la información y proporcionar reportes dinámicos e interactivos que permitan optimizar la eficiencia operativa de la empresa.

El proyecto se estructuró en distintas fases, comenzando con la identificación y recopilación de bases relevantes para la aplicación en este sistema de power BI, seguido por la limpieza y organización de la información para su correcta estructuración. Posteriormente, se diseñarán dashboards en Power BI que permitan visualizar indicadores clave de desempeño, facilitando la toma de decisiones estratégicas dentro de la empresa.

La realización de esta práctica ha sido de gran importancia tanto para la empresa como para el estudiante, ya que permite una integración efectiva del conocimiento académico con herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión empresarial. Además, el trabajo colaborativo entre los empleados de la empresa, el estudiante y los docentes ha facilitado la creación de un sistema de análisis de datos efectivo y esencial para la mejora continua y el posicionamiento de Elevate Global Support en el mercado.

## 5. Antecedentes

Elevate Global Support surge como resultado del crecimiento y la expansión de una empresa internacional, una empresa fundada por profesionales en el sector logístico, tras colaborar en un proyecto en común, decidieron emprender juntas. Como resultado, establecieron una empresa con sede en **Tampa, Florida**, que opera en representación de con alta influencia en servicio logístico.

Desde su fundación, el **7 de septiembre de 2021**, La empresa ha brindado servicios logísticos y gestión de la cadena de suministro a diversas empresas. A medida que la compañía creció, surgió la necesidad de contar con un equipo especializado en tareas administrativas que respaldara sus operaciones. Inicialmente, esta función fue delegada a una oficina en **India**, sin embargo, debido a diferencias horarias, se optó por trasladar estas operaciones a **Medellín, Colombia**.

De esta decisión estratégica nació **Elevate Global Support**, una empresa especializada en la provisión de soluciones de soporte administrativo para la optimización de procesos empresariales, con un enfoque particular en el sector logístico. Desde su creación, la compañía ha trabajado para mejorar la eficiencia operativa de sus clientes, ofreciendo servicios en áreas clave como gestión documental, facturación y otras funciones esenciales dentro de la industria.

## **6. Empresa Objeto de la Practica**

Elevate Global Support es una empresa especializada en ofrecer soluciones de soporte administrativo diseñadas para optimizar los procesos operativos de diversas organizaciones, con un enfoque particular en el sector logístico. Con más de una década de experiencia en logística y gestión de la cadena de suministro a nivel internacional, esta compañía ha logrado posicionarse como un referente confiable en la externalización de funciones administrativas. En el año 2024, expandió sus operaciones a la ciudad de Medellín con el objetivo de aportar innovación y eficiencia a la industria local mediante servicios personalizados y adaptables a las necesidades de cada cliente.

La empresa tiene como misión facilitar a las organizaciones el enfoque en sus actividades estratégicas, mientras se encarga de gestionar tareas administrativas que, si bien son esenciales, consumen tiempo y recursos. A través de esta externalización, las empresas clientes logran reducir sus costos operativos, mejorar la productividad y evitar errores recurrentes, beneficiándose de procesos más eficientes y automatizados. La propuesta de valor de Elevate Global Support radica en su capacidad para entregar resultados medibles y generar confianza gracias a su compromiso con la calidad y la mejora continua.

Uno de los principales diferenciales de la compañía es su enfoque centrado en el cliente, que se basa en los valores de transparencia, confiabilidad y atención personalizada. Elevate Global Support establece relaciones de largo plazo con sus clientes, actuando no solo como un proveedor de servicios, sino como un aliado estratégico que acompaña su evolución y crecimiento. Su intervención no se limita al cumplimiento de tareas operativas, sino que incluye el diseño e implementación de soluciones tecnológicas y organizacionales que permiten transformar la gestión interna de sus clientes.

Además, su modelo de negocio flexible le permite adaptarse tanto a pequeñas y medianas empresas como a grandes corporaciones del sector logístico. Esta versatilidad, combinada con un equipo profesional altamente capacitado, le ha permitido consolidar una reputación sólida en un mercado competitivo. Gracias a su visión de largo plazo y su apuesta por la digitalización y la eficiencia operativa, Elevate Global Support se proyecta como una empresa clave en el ecosistema empresarial latinoamericano, con el potencial de seguir creciendo y liderando procesos de transformación administrativa y tecnológica en la región.

## 6.1. Objeto social

El objeto social de Elevate Global Support es prestar servicios de consultoría.

### **Servicios empresa Elevate Global Support**

Ofrecemos una variedad de productos y servicios para nuestros clientes leales.

Si estás listo para optimizar tus procesos administrativos y mejorar la eficiencia de tus operaciones logísticas, Elevate Global Support está aquí para ayudarte. Contáctanos hoy mismo para conversar sobre cómo podemos impulsar el éxito de tu empresa.

#### **- Gestión Documental**

Organizamos y administramos de manera eficiente todos los documentos esenciales, incluyendo facturas, manifiestos de carga, documentación aduanera y de cumplimiento, garantizando accesibilidad y cumplimiento normativo.

#### **- Ingreso y Procesamiento de Datos**

Nuestro equipo capacitado maneja tareas de ingreso de datos con precisión y rapidez, registrando detalles de envíos, información de inventario y otros datos relevantes en tus sistemas para mantener registros actualizados.

#### **- Facturación y Cobranza**

Gestionamos los procesos de facturación de manera eficiente, generando facturas precisas, rastreando pagos y conciliando cuentas para garantizar la integridad financiera.

## 6.2. Misión

Elevate Global Support no es solo un nuevo competidor que llega a Medellín, Colombia, en 2024. Con nuestros fundadores acumulando más de una década de valiosa experiencia en logística y gestión de la cadena de suministro, estamos preparados para revolucionar la industria. Únete a nosotros en este emocionante viaje mientras redefinimos la excelencia en el soporte global, ofreciendo oportunidades inigualables tanto para nuestros distinguidos clientes como para nuestros comprometidos miembros del equipo.

## 6.3. Visión

Ser reconocidos como líderes globales en consultoría de gestión, destacándonos por nuestra excelencia, integridad y capacidad para impulsar el éxito empresarial en un entorno dinámico y competitivo.

## 6.4. Valores corporativos

### **Precisión y Eficiencia**

Nuestro equipo está comprometido con la excelencia operativa, brindando soluciones administrativas que destacan por su exactitud y rapidez. Cada tarea es ejecutada con un alto nivel de atención al detalle, minimizando errores y optimizando tiempos de respuesta. Nos apoyamos en herramientas tecnológicas y buenas prácticas para garantizar que cada proceso fluya de manera ágil, sin sacrificar la calidad. Este enfoque nos permite maximizar la productividad de nuestros clientes y contribuir al logro de sus objetivos con resultados medibles y consistentes.

### **Enfoque Personalizado**

Entendemos que cada cliente es único, por eso adaptamos nuestros servicios a tus necesidades, metas y dinámicas particulares. Nos tomamos el tiempo de escuchar, comprender y analizar tu contexto para ofrecerte soluciones que realmente aporten valor. Este enfoque centrado en el cliente garantiza no solo una mayor efectividad en los resultados, sino también una experiencia más cercana, humana y alineada con tus expectativas y preferencias.

### **Confiabilidad y Confianza**

Creemos que la base de toda relación duradera es la confianza, y por ello actuamos con total transparencia, responsabilidad e integridad en cada paso del proceso. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio honesto y consistente, cumpliendo con lo que prometemos y generando seguridad en cada interacción. Buscamos construir relaciones a largo plazo, donde el respeto mutuo y la credibilidad sean pilares fundamentales.

## 6.5. Objetivos estratégicos

### **Objetivos estratégicos**

- Posicionarse como un referente en soporte administrativo, expandiéndose más allá del sector logístico y fortaleciendo su presencia en Medellín.
- Optimizar continuamente los procesos administrativos de los clientes, reduciendo tiempos de gestión y mejorando la precisión en la documentación y facturación.
- Garantizar que las empresas que externalizan sus procesos con EGS reduzcan significativamente sus costos operativos, maximizando la rentabilidad y eficiencia.
- Implementar tecnologías avanzadas para la automatización de procesos administrativos, asegurando soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades del mercado.
- Mantener un equipo altamente capacitado, con formación constante en herramientas digitales y estrategias de optimización operativa.
- Construir relaciones a largo plazo con los clientes, garantizando altos niveles de satisfacción y consolidando una reputación de excelencia en el servicio.

## **6.6. Rol comercial de la empresa**

Elevate Global Support desempeña un papel clave en el mercado como proveedor de soluciones especializadas en soporte administrativo, con un enfoque particular en la optimización de procesos para empresas del sector logístico y otros sectores en expansión.

## 7. Agencia objeto de la practica



### ELEVATE GLOBAL SUPPORT

En EGS, nos especializamos en ofrecer servicios de soporte administrativo de primera calidad, diseñados específicamente para empresas.

#### 7.1. Cargo desempeñado

Asistente logístico y administrador de datos

#### 7.2. Perfil del cargo

Estudiante recién graduado o de últimos semestres de negocios internacionales, logística o carreras afines, con nivel de inglés intermedio entre B1 y B2. Experiencia en comercio exterior, logística o importaciones: además de servicio al cliente.

Manejo intermedio de Excel y de herramientas ofimáticas.

#### 7.3. Objetivo del cargo

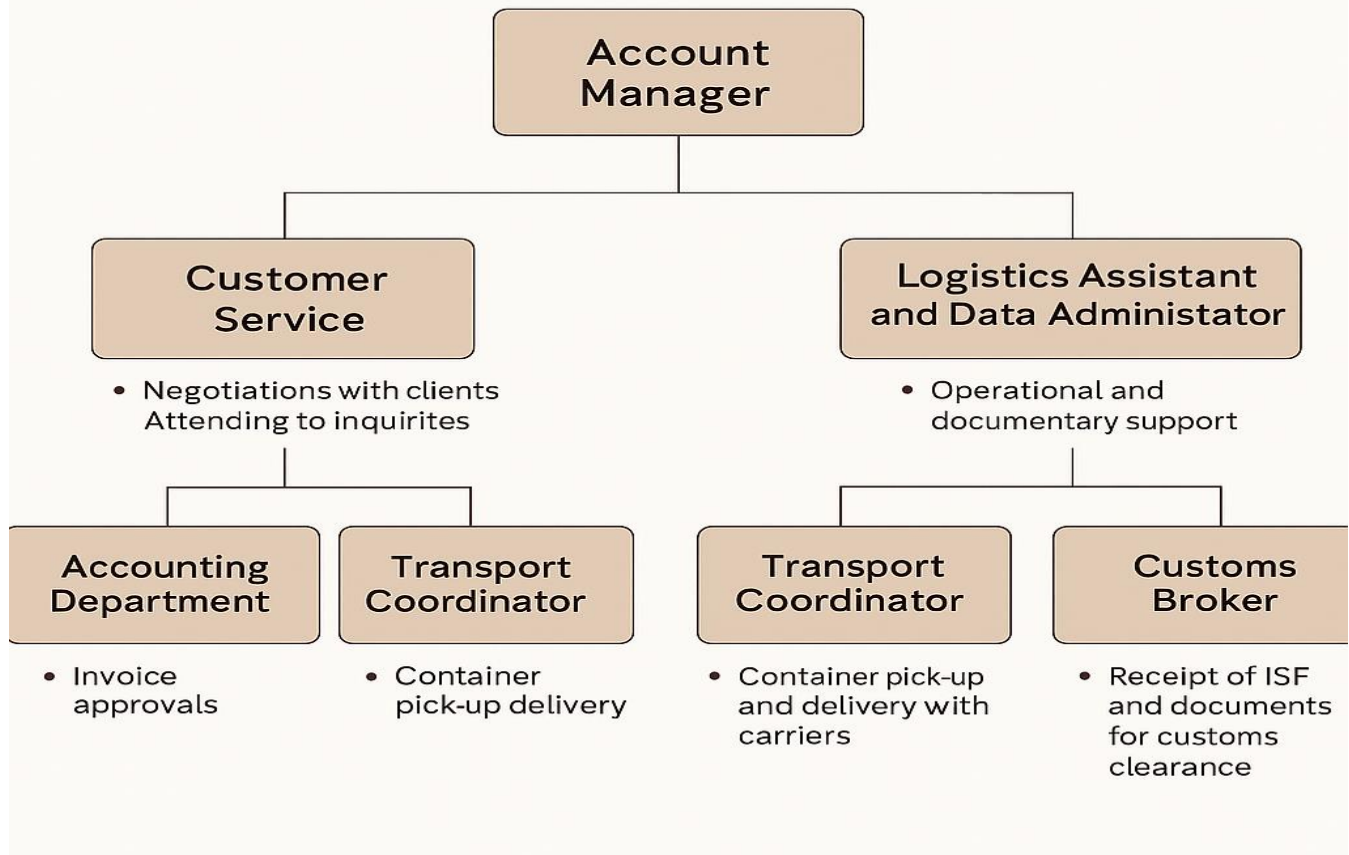
Este puesto fue creado con el objetivo de brindar apoyo al gerente de cuentas (account manager) en Estados Unidos. De esta manera, se busca que dicho rol pueda ofrecer un mejor servicio al cliente y lograr negociaciones más efectivas, además de contar con soporte para atender las inquietudes que puedan surgir durante el proceso.

Paralelamente, el asistente logístico se encarga de las labores operativas y documentales.

#### 7.4. **Funciones para realizar**

- Creación y gestión de archivos administrativos y logísticos en términos prácticos se realiza las reservaciones de los clientes en el sistema (Booking)
- Ingreso y actualización de documentación en las bases de datos de la empresa, además del envío de documentos como el formulario de seguridad de importación (ISF) a los agentes de aduanas (Broker)
- Monitoreo y rastreo de contenedores para garantizar el cumplimiento de tiempos de entrega. (Tracking)
- Coordinar el proceso logístico de importación mediante el envío del aviso de llegada (Arrival notice) al agente de aduanas, con el fin de gestionar el despacho aduanero (Custom release), así como remitir la orden de entrega (Delivery order) al transportista (Trucker) para asegurar la oportuna recogida del contenedor.
- Participación en el proceso de facturación (Billing), asegurando la correcta emisión de facturas y el registro de los pagos correspondientes.
- Gestión de comunicaciones a través de correos electrónicos con clientes, proveedores y operadores logísticos, asegurando la correcta coordinación de actividades.

## COMPANY ORGANIZATION CHART



### 7.5. Relación con otros cargos

### 7.6. Herramientas y equipos para la ejecución del cargo

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, el asistente logístico y administrador de datos requiere únicamente de un computador como herramienta principal de trabajo. En dicho equipo, hace uso frecuente de programas como Microsoft Excel, que le permite realizar el manejo y análisis de datos relacionados con las operaciones logísticas. Asimismo, utiliza Outlook como medio de gestión del correo electrónico, facilitando así la comunicación interna con las distintas áreas de la empresa, así como la interacción externa con clientes, agentes de aduana.

Además, accede de forma habitual al sistema interno de la organización, el cual incorpora diferentes aplicativos y plataformas tecnológicas orientadas a optimizar procesos operativos,

administrativos y documentales. También se apoya en otras herramientas ofimáticas complementarias que le permiten elaborar reportes, registrar información clave y coordinar con eficiencia las tareas propias de su rol dentro de la cadena logística.

### **7.7. Condiciones del trabajo**

El trabajo se realiza de manera presencial en el edificio WeWork, ubicado a una cuadra del parque del El Poblado con dirección Cl. 7D #43A-40 en Medellín. En la oficina, el asistente logístico dispone de un escritorio con computador, pantalla, teclado y ratón y la disposición de poderse acomodar en cualquier parte del edificio. El horario laboral es de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes. El sueldo es de 2.660.000 pesos colombianos, con el beneficio de póliza de salud para todos a través de SURA.

WeWork disponen de recursos como leche, aromática, especias para la alimentación y cerveza, que se ofrecen en horas de la tarde. Además, se cuentan con espacios recreativos como una mesa de billar y una cancha de pádel. Esto corresponde al área física.

Además, el personal recibe un respaldo constante por parte de los ejecutivos y jefaturas, quienes brindan orientación y acompañamiento en el desarrollo de las funciones asignadas. Igualmente, la organización promueve de manera mensual espacios formativos mediante cursos especializados, los cuales están orientados a fortalecer el conocimiento en materia de seguridad cibernética en el entorno laboral, contribuyendo así a la prevención de riesgos digitales y al uso responsable de las herramientas tecnológicas.

### **7.8. Entrenamiento**

La capacitación fue impartida por Catalina Correa, quien desempeña el rol de gerente de la empresa EGS en Colombia, y tuvo una duración aproximada de un mes. Durante este tiempo, se enseñaron los conceptos básicos del área logística, incluyendo temas como los Incoterms, el ISF (Import Security Form), el aviso de llegada y la orden de entrega. Además, se abordaron otros temas específicos que surgieron de manera puntual a lo largo del proceso.

También se explicaron detalladamente las funciones del cargo, como el rastreo de los contenedores en las navieras, los tipos de documentos que deben adjuntarse, la información que debe enviarse cada día y en qué momento, todo esto con los instructivos en el uso de herramientas propias de la empresa internacional especializada.

Posteriormente, se realizó la asignación de gerentes de cuentas para cada uno, con quienes se organizó de forma más detallada el método de trabajo y la gestión de cada cliente. Se

dividieron funciones y se estableció una colaboración conjunta entre el gerente de cuenta y el asistente logístico.

### **7.9. Competencias**

Se requerían conocimientos en el área de logística, comercio exterior y manejo de datos, así como un nivel intermedio de inglés. También era necesario contar con manejo de Excel y otras herramientas ofimáticas.

### **7.10. Responsabilidades**

El asistente logístico se encarga de la apertura de las reservas en el sistema de la empresa, del envío del ISF (Import Security Form), del seguimiento de los contenedores y de la actualización tanto en el sistema como en el documento compartido del cliente.

Además, tiene la responsabilidad de mantener las tarifas actualizadas, así como de enviar la orden de entrega y el aviso de llegada. Debe estar pendiente de la llegada de los contenedores, verificar si se ha generado algún tipo de atraso y realizar actividades diarias relacionadas con la actualización de reportes. También debe estar atento a los cierres de archivos y sus respectivos cobros.

Recientemente, se han incorporado actividades para un nuevo cliente, que consisten en crear archivos y adjuntar pruebas de llegada de los cargamentos (POD, Proof of Delivery).

### **7.11. Deberes**

El asistente logístico también se encarga de la entrega de reportes al cliente, brindando apoyo en facturación y realizando cualquier tarea adicional solicitada por el gerente de cuentas (account manager). Este apoyo puede incluir diversas gestiones relacionadas con la atención al cliente, coordinación de operaciones y otras funciones que surjan en el día a día de la gestión logística.

## 7.12. Riesgos del cargo

- **Multa por no envío del ISF (Import Security Form):** Un riesgo significativo es la posible multa si no se envía el ISF al bróker para su gestión de aduanas antes de que el contenedor llegue al puerto de Estados Unidos. Esto puede resultar en sanciones económicas tanto para la empresa
- **Retrasos en la entrega de contenedores:** Si no se gestionan correctamente los avisos de llegada o las órdenes de entrega, pueden ocurrir retrasos en la entrega de los contenedores, lo que afectaría la satisfacción del cliente y podría acarrear penalizaciones por incumplimiento de plazos.
- **Errores en la facturación:** Un posible riesgo asociado es el manejo incorrecto de las tarifas o facturación, lo que puede resultar en discrepancias con los clientes, reclamaciones o pagos erróneos que afecten las finanzas de la empresa.
- **Responsabilidades legales por errores en documentación:** El incumplimiento en la actualización de la documentación de los clientes, como el registro de reservas, el seguimiento de los contenedores o el envío de documentos importantes, podría generar responsabilidades legales por no cumplir con los requisitos regulatorios o contractuales.
- **Falta de coordinación con el bróker o el transportista:** La mala comunicación o coordinación con el bróker para la liberación aduanera o con los transportistas para la recogida y entrega del contenedor puede generar problemas operativos, demoras, costos adicionales y afectar la reputación de la empresa.
- **Riesgos operativos:** Cualquier fallo en el sistema interno de la empresa o en las herramientas ofimáticas podría interrumpir el flujo de trabajo, generando inconvenientes en la actualización de información, lo que afectaría la toma de decisiones y la gestión eficiente de las operaciones.

## **8. Características de la practica**

### **8.1. Justificación**

La intervención empresarial en la que participaré durante el año 2025, como parte de mis prácticas universitarias, se desarrolla en Elevate Global Support, una empresa emergente especializada en consultoría de gestión y optimización de procesos empresariales. En este proyecto, mi rol se centrará en la actualización y organización de bases de datos utilizando herramientas como Power BI, un software que facilita la visualización y análisis de información empresarial. A través de este proceso, se busca optimizar los procesos operativos internos de la empresa y garantizar una toma de decisiones más eficiente y basada en datos precisos. La justificación de este proyecto se basa en la relevancia tanto para el desarrollo académico del estudiante como para el beneficio y crecimiento empresarial de la organización.

Desde el punto de vista académico, este proceso de práctica representa una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria. A lo largo de mi carrera, he aprendido sobre gestión de bases de datos, análisis de datos y herramientas de visualización como el Excel y otras herramientas ofimáticas que me han permitido integrar mi profesión, pero poner estos conocimientos en práctica en un entorno real como el de Elevate Global Support permitirá afianzar y expandir mis habilidades. Además, este tipo de intervención no solo tiene un impacto directo en mi desarrollo profesional, sino que también me permite entender cómo se aplican estas herramientas y técnicas en un contexto empresarial real.

Aunque cuenta con conocimientos previos en Excel y otras herramientas similares, durante esta práctica se plantea como objetivo ampliar su dominio técnico, enfocándose especialmente en el aprendizaje del sistema Power BI. Esto con el fin de mejorar la forma en que se presentan los datos y optimizar la elaboración de informes y presentaciones, elevando así la calidad del trabajo entregado.

En particular, el uso de Power BI para actualizar y organizar las bases de datos no solo implica el manejo de una herramienta tecnológica avanzada, sino también la capacidad de interpretar datos y presentarlos de manera clara para la toma de decisiones estratégicas. Esta experiencia me permitirá mejorar mis competencias en análisis de datos y gestión de información, habilidades altamente demandadas en el mercado laboral actual. El hecho de que pueda observar el impacto directo de mis acciones sobre la eficiencia operativa de la empresa y la mejora en los procesos de toma de decisiones me brindará una visión más profunda sobre la intersección entre la teoría y la práctica.

Desde el punto de vista empresarial, la intervención tiene un impacto significativo en la eficiencia y optimización de los procesos internos de Elevate Global Support. La empresa, siendo relativamente nueva en el mercado, enfrenta el desafío de consolidarse como un líder en consultoría de gestión y optimización de procesos. El uso adecuado de herramientas como Power BI permitirá a la empresa mejorar la gestión y el análisis de sus bases de datos, lo que se traducirá en una mejor toma de decisiones a nivel estratégico y operativo.

Uno de los aspectos más importantes de este proyecto es la organización y actualización de la información empresarial. En un entorno tan dinámico como el actual, las decisiones basadas en datos precisos y actualizados son cruciales para el éxito de cualquier organización. Al actualizar y optimizar las bases de datos, Elevate Global Support podrá identificar patrones y tendencias que podrían pasar desapercibidos de otra manera, facilitando una respuesta más ágil y efectiva a los desafíos del mercado. Además, el uso de Power BI permitirá que los directivos de la empresa visualicen estos datos de forma intuitiva, lo que optimiza la comunicación interna y la toma de decisiones a todos los niveles.

La capacidad de contar con datos organizados, claros y fácilmente accesibles es fundamental para cualquier empresa en proceso de crecimiento. La optimización de estos procesos no solo mejorará la competitividad de la empresa, sino que también permitirá una expansión más eficiente y el fortalecimiento de su posicionamiento en el mercado. En resumen, el trabajo que realizaré contribuirá directamente al proceso de consolidación de la empresa como un actor estratégico en el sector de la consultoría empresarial.

La justificación de este proyecto se basa en el beneficio mutuo tanto para el estudiante como para la empresa. Para mí, representa una oportunidad clave para aplicar los conocimientos adquiridos y fortalecer habilidades esenciales para mi futuro profesional. Para Elevate Global Support, mi intervención contribuirá significativamente a la mejora de los procesos internos, el análisis de datos y la toma de decisiones estratégicas, factores fundamentales para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa en el competitivo mercado global. Este trabajo refleja cómo la práctica empresarial puede ser un puente efectivo entre la educación teórica y la realidad corporativa, beneficiando tanto al estudiante como a la empresa de manera sustancial.

## **8.2. Objetivo general**

Integrar la base de datos de los clientes de Elevate Global Support en una presentación visual, aplicando conocimientos previos en herramientas ofimáticas y nuevas habilidades adquiridas en Power BI, con el propósito de contribuir a la mejora de los procesos internos y a una comunicación clara y eficiente de la información.

### 8.3. **Objetivos Específicos**

- Recolectar y organizar la información contenida en las bases de datos de Excel relacionadas con las operaciones logísticas de Elevate Global Support, con el fin de estructurarla adecuadamente para su análisis.
- Depurar y estandarizar los datos existentes, garantizando su coherencia, completitud y precisión para una correcta interpretación y visualización en herramientas analíticas.
- Diseñar un modelo de datos funcional en Power BI, integrando la información de diferentes procesos logísticos (reservas, rastreo, documentación, facturación), que permita su análisis desde una perspectiva unificada.
- Desarrollar paneles interactivos y visuales en Power BI, que faciliten la interpretación de la información por parte del equipo operativo y de los clientes, mejorando así la toma de decisiones y la eficiencia del servicio.
- Evaluar la usabilidad y el impacto del panel de Power BI dentro de los procesos internos de la empresa, proponiendo mejoras continuas para optimizar el flujo de información y la gestión logística.

## 9. Informe Ejecutivo

Para dar una breve introducción mi presentación se basa en ver lo que se puede mejorar para fortalecer la presentación de informes que puedan servir tanto para clientes, como para ejecutivos y también de manera interna.

Se puede mencionar que este trabajo se empezó con conocimientos intermedios en Excel y algún conocimiento en el programa de Power Bi que es el sistema en el que se va a especializar este trabajo.

Según los objetivos específicos la primera parte de este proyecto donde se recolecta las bases de datos existentes; para cumplir este objetivo, se realizó un levantamiento de la información disponible en los distintos archivos utilizados por el equipo logístico. Se identificaron tablas con datos de reservas como números de archivo, seguimiento de contenedores, costos variados, fechas de salida y avisos de llegada. La información se clasificó según su origen, tipo y uso, con el fin de establecer relaciones entre las distintas fuentes.

Desde el punto de vista teórico, esta etapa se fundamenta en los principios de la gestión de datos, donde según **La Norma ISO 8000 sobre calidad de datos**, se establece la importancia de contar con información organizada y confiable para una toma de decisiones efectiva.

Donde en la primera parte se recolecta la información, en el segundo objetivo se realiza una depuración y organización de manera clara y concisa sobre la información que se precisa según sea el documento a transformar, durante esta etapa se aplicaron técnicas de limpieza de datos en Excel: eliminación de duplicados, corrección de errores tipográficos, unificación de formatos y validación cruzada entre fuentes. Esto permitió estructurar una base de datos confiable y útil para el análisis posterior en Power BI.

La teoría de calidad de datos sostiene que los datos deben cumplir con los principios de validez, integridad, exactitud y consistencia (Redman, 1996). Estas prácticas permiten transformar datos crudos en información útil para el análisis y toma de decisiones, lo cual es esencial en entornos logísticos donde los errores pueden generar demoras o sobrecostos.

Para el tercer objetivo antes de este es necesario tener en cuenta de que durante el semestre se estudió sobre el sistema de power bi y como manejarlo y diseñarlo, teniendo esto en cuenta se diseña desde la base y se estandariza la información, se diseñó un modelo de datos en Power BI que permitió conectar distintas tablas entre sí mediante relaciones clave. Esto facilitó la automatización de reportes y la centralización de información logística en una única herramienta interactiva.

El diseño de modelos de datos está respaldado por las buenas prácticas en Business Intelligence (BI), que según Kimball (2002), consisten en transformar datos dispersos en conocimiento estructurado para apoyar la gestión empresarial.

En el cuarto objetivo se crearon dashboards visuales básicos que muestran el estado de los contenedores, tiempos de entrega y documentación pendiente. Los paneles están diseñados con filtros dinámicos que permiten una navegación intuitiva para usuarios no técnicos.

El uso de herramientas de visualización de datos como Power BI responde a la necesidad de mejorar la comprensión y el análisis visual en los procesos organizacionales (Few, 2006).

Según Microsoft (2023), Power BI permite representar información compleja de forma clara, promoviendo la toma de decisiones informadas.

Finalmente, se realizó una validación del panel con el equipo logístico, recogiendo observaciones sobre su utilidad, comprensión visual y facilidad de uso. Se documentaron sugerencias de mejora para futuras versiones y se establecieron criterios básicos de mantenimiento y actualización.

En conclusión, se puede afirmar que este proyecto cuenta con una alta viabilidad para la generación de informes detallados, ya sea en respuesta a solicitudes específicas de los clientes o para presentaciones en reuniones periódicas. La herramienta desarrollada permite visualizar el comportamiento logístico de cada agente o contenedor a lo largo del tiempo, facilitando el análisis estratégico. Sin embargo, su uso en la gestión diaria puede ser limitado, ya que depende de la actualización constante de los datos provenientes de reportes en Excel. A futuro, la automatización de este flujo de información podría potenciar su aplicabilidad en las operaciones diarias.

## 10. Plan de mejora

### 10.1. Tipo de Plan de Mejora

Este proyecto corresponde principalmente a un:

- **Plan de Mejora de Procesos:** por la transformación de procedimientos manuales en automatizados.
- **Plan de Mejora de la Productividad:** por la reducción de tiempo y esfuerzo.
- **Plan de Mejora de la Experiencia del Cliente:** al proporcionar información clara y oportuna.

Actualmente, la empresa Elevate Global Support gestiona gran parte de su operación logística mediante archivos de Excel, que contienen información crucial para procesos como la planificación de rutas, el seguimiento de contenedores, la facturación, la documentación de importación y la coordinación con clientes y operadores logísticos. Esta herramienta, aunque ampliamente utilizada por su accesibilidad y versatilidad, ha comenzado a mostrar limitaciones significativas debido al volumen creciente de datos y la necesidad de obtener información en tiempo real. La existencia de múltiples archivos dispersos, actualizados manualmente por distintos colaboradores, ha generado dificultades para acceder a la información de manera eficiente, provocando retrasos, duplicidad de datos y limitando considerablemente la capacidad de análisis estratégico de la empresa.

Frente a este panorama, y como resultado de un análisis detallado de las funciones logísticas y administrativas llevado a cabo durante mi práctica profesional, surgió la necesidad de proponer un plan de mejora integral enfocado en la optimización de las bases de datos existentes y en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas. Este plan se apoya en la transición progresiva desde sistemas manuales hacia plataformas más automatizadas e inteligentes, como Power BI, que permiten visualizar los datos de manera dinámica y centralizada. La finalidad es clara: aumentar la eficiencia operativa, fortalecer la gestión organizacional, mejorar la toma de decisiones, incrementar la productividad y, en última instancia, elevar la satisfacción de los clientes.

El desarrollo de este plan responde a la urgencia de transformar el enfoque de la gestión de datos logísticos, pasando de un modelo operativo tradicional, basado en el almacenamiento y manejo de datos estáticos, a un modelo estratégico que aproveche la tecnología para obtener información en tiempo real, generar alertas automáticas y detectar oportunidades de mejora. Aunque Excel ha sido una herramienta funcional hasta el momento, su estructura manual y fragmentada constituye una barrera para lograr niveles superiores de eficiencia y agilidad. Al

integrar herramientas como Power BI al flujo de trabajo, la empresa puede beneficiarse de reportes visuales automatizados, paneles interactivos y análisis predictivos, lo que facilita la interpretación de la información y permite tomar decisiones basadas en datos confiables y actualizados.

En este contexto, la implementación de este plan no solo representa una mejora en términos operativos, sino también un cambio de mentalidad dentro de la organización, promoviendo una cultura orientada a la innovación, la mejora continua y la eficiencia tecnológica. A través de esta propuesta, Elevate Global Support puede sentar las bases para una transformación digital que, más allá de optimizar tareas, refuerce su competitividad en el mercado logístico actual.

## 10.2. Operaciones más eficientes

En la actualidad, la empresa Elevate Global Support gestiona la información operativa y logística mediante reportes manuales elaborados principalmente en Microsoft Excel. Esta práctica, aunque efectiva para mantener un control interno, presenta oportunidades de mejora en cuanto a la estructura y presentación de la información, especialmente cuando se trata de compartir estos datos con los clientes o utilizarlos en contextos de análisis y toma de decisiones.

Uno de los principales retos identificados es que, si bien los reportes contienen toda la información necesaria, su formato actual no siempre facilita una comprensión rápida y clara. Esto puede generar demoras en la interpretación de los datos, dificultar la toma de decisiones informadas o incluso afectar la percepción de calidad en el servicio ofrecido. Por esta razón, se propone la transformación de dichos reportes, conservando su actualización manual, pero incorporando mejoras en su organización visual, estructura lógica y representación de datos.

### Propuesta de mejora:

- **Estandarización de plantillas de Excel:** Rediseñar las hojas de cálculo utilizadas, implementando secciones bien definidas, jerarquización de la información, colores temáticos y códigos visuales que permitan distinguir rápidamente los elementos más relevantes (como fechas críticas, retrasos o documentos pendientes).
- **Aplicación de herramientas visuales dentro de Excel:** Utilizar tablas dinámicas, formatos condicionales, segmentación de datos y gráficos integrados que permitan visualizar de manera más efectiva el flujo de información y el estado de las operaciones logísticas.
- **Desarrollo de tableros complementarios en Power BI:** Aunque la información principal continuará alimentándose manualmente desde Excel, se construirá una visualización dinámica e interactiva en Power BI que sirva como herramienta de consulta rápida y clara para los clientes. Este tablero reflejará datos como el estado de los contenedores, tiempos estimados de entrega, documentos enviados y cualquier novedad que afecte el proceso logístico.
- **Facilitación de la lectura para stakeholders:** La nueva presentación permitirá entregar reportes más atractivos visualmente, fáciles de entender y con un diseño profesional, generando mayor confianza en los clientes y mejorando la imagen institucional de la empresa frente a sus aliados estratégicos.

**Beneficio esperado:** La transformación de los reportes no solo representa un avance estético o visual, sino que impacta directamente en la eficiencia operativa. Al facilitar el acceso y comprensión de la información, tanto el equipo interno como los clientes estarán en capacidad de tomar decisiones más acertadas y oportunas. Asimismo, la estandarización de formatos reducirá errores humanos y optimizará el tiempo de análisis, generando procesos más ágiles y efectivos.

### 10.3. Mejora en la gestión de la organización

Una de las oportunidades más relevantes identificadas durante el desarrollo de esta práctica profesional es la posibilidad de mejorar la gestión organizacional a través de la centralización y visualización periódica de la información logística. Actualmente, las funciones dentro del área logística se ejecutan de forma secuencial y en ocasiones de manera aislada, lo que puede derivar en duplicación de esfuerzos, pérdida de información clave o retrasos en la ejecución de ciertas actividades.

La propuesta de mejora se basa en consolidar la información logística —incluyendo datos de seguimiento, facturación y documentación operativa— en una base estructurada en Excel, que posteriormente será utilizada como fuente para crear visualizaciones en Power BI. Es importante resaltar que Power BI no será utilizado como una herramienta de consulta diaria, sino como una solución de visualización que permitirá presentar reportes ya generados, de forma clara, ordenada y comprensible para reuniones internas o reportes destinados a clientes.

#### **Propuesta de mejora:**

- **Unificación de bases de datos logísticas:** Actualmente, la información se encuentra dispersa en múltiples archivos. Se propone consolidarla en un archivo maestro organizado por cliente, contenedor y etapa del proceso, que servirá como base para generar informes periódicos.
- **Estructuración eficiente de los datos:** Se propone incorporar nuevas celdas en los reportes de Excel que faciliten la lectura e interpretación de la información, como fechas clave, responsables, estados de entrega, tipo de carga, entre otros campos relevantes. Esta estructura permitirá una mejor organización de las tareas y servirá como base sólida para la posterior visualización.
- **Visualización mediante Power BI:** Aunque la herramienta no será utilizada diariamente, su implementación permitirá transformar los reportes estáticos en paneles visuales más accesibles y comprensibles. Esto es especialmente útil para analizar el estado general de los procesos logísticos, identificar retrasos, verificar cumplimiento y presentar resultados a gerencia o clientes.
- **Claridad en las funciones y tareas:** La estructuración clara de la información, aunada a los reportes visuales, facilitará la comprensión del estado de cada operación y permitirá una mejor asignación y seguimiento de responsabilidades entre los distintos actores involucrados.

#### **Beneficio esperado:**

La integración y visualización organizada de los datos contribuirá a una mayor claridad en la gestión de funciones internas. Si bien las actividades diarias continuarán realizándose mediante registros manuales en Excel, la transformación periódica de esta información en reportes visuales permitirá una lectura más estratégica de los procesos logísticos, mejorando la coordinación entre áreas y facilitando la presentación de resultados ante los stakeholders de la empresa.

#### 10.4. Permite tomar mejores decisiones

La toma de decisiones informadas es clave para optimizar la logística y mejorar la eficiencia operativa. Con **Power BI**, los responsables podrán acceder a reportes visuales actualizados que facilitan la toma de decisiones estratégicas basadas en datos claros y precisos, como ajustes en tiempos de entrega, asignación de recursos y gestión de proveedores.

##### **Propuesta de mejora:**

- **Implementación de KPIs clave:** Los indicadores clave de rendimiento (KPIs) como tiempos de despacho, frecuencia de retrasos y volumen de operaciones por cliente permitirán evaluar aspectos críticos del proceso logístico.
  - **Tiempos de despacho:** Este indicador medirá el tiempo promedio desde la recepción de un pedido hasta la salida del contenedor. Ayuda a identificar ineficiencias en el proceso.
  - **Frecuencia y causas de retrasos:** Con este KPI se podrá evaluar la recurrencia de retrasos y las razones detrás de ellos, como problemas con los proveedores, transporte o documentación.
  - **Volumen de operaciones por cliente:** Este indicador proporcionará una visión clara del volumen mensual de operaciones por cliente, lo que permitirá prever la demanda y asignar recursos de manera eficiente.
  - **Cumplimiento de fechas de entrega:** Medirá qué porcentaje de entregas se realizan dentro del tiempo previsto, lo que es crucial para evaluar la fiabilidad y eficiencia del proceso.
- **Automatización de la actualización de datos:** La actualización automática de la base de datos en Excel alimentará los reportes de Power BI, garantizando que los dashboards siempre reflejen datos precisos y actuales.
- **Análisis comparativo de datos:** Los reportes de Power BI permitirán comparar datos históricos, identificando tendencias y áreas de mejora, lo que facilita decisiones informadas sobre optimización de procesos.
- **Accesibilidad y presentación clara de datos:** Los dashboards serán accesibles para todos los tomadores de decisiones, lo que asegura que la información necesaria esté disponible de manera rápida y clara.

##### **Beneficio esperado:**

La implementación de Power BI permitirá reducir las decisiones basadas en suposiciones, ofreciendo datos claros y accesibles. Esto mejorará la eficiencia operativa, la asignación de recursos y la relación con los clientes, permitiendo una toma de decisiones estratégica y basada en datos reales.

## 10.5. Mejorar la productividad

Dentro de las actividades logísticas diarias, los asesores actualizan manualmente los reportes en Excel, lo cual continuará siendo parte esencial del proceso. Sin embargo, una vez ingresada la información, se puede optimizar su análisis y presentación mediante estructuras más claras y visuales que faciliten su revisión y comprensión. La mejora no radica en automatizar el ingreso de datos, sino en organizar mejor la información existente y presentarla de forma más accesible y funcional.

### **Propuesta de mejora:**

- **Transformación de reportes existentes:** Reorganizar los actuales archivos de Excel para que presenten los datos de forma más clara, incluyendo filtros dinámicos, colores diferenciadores y agrupaciones por cliente o tipo de operación. Esto permitirá que tanto el equipo como los líderes puedan interpretar los datos con mayor rapidez.
- **Presentación visual mediante Power BI:** Usar la información consolidada de Excel como fuente para generar visualizaciones en Power BI. Aunque los datos se actualicen manualmente, su representación visual permitirá hacer análisis más eficaces, sin tener que revisar cada celda o pestaña de manera individual.
- **Creación de estructuras modelo:** Establecer un formato estándar para los reportes diarios, de modo que todos los asesores alimenten los datos en una plantilla común, lo cual mejora la uniformidad de la información y agiliza su posterior lectura y uso.

### **Beneficio esperado:**

Esta propuesta permitirá reducir el tiempo que se invierte en revisar manualmente grandes volúmenes de información. Al contar con reportes más organizados y con un enfoque visual, los responsables podrán identificar fácilmente retrasos, entregas pendientes y comportamientos por cliente o por contenedor. Esto no solo aligera la carga operativa del equipo, sino que contribuye a una toma de decisiones más eficiente y a una mejor gestión del tiempo de los colaboradores.

## 10.6. Satisfacción del Cliente

Una gestión más clara y estructurada de los datos logísticos no solo beneficia al equipo interno, sino que también repercute directamente en la experiencia del cliente. Al presentar la información de forma organizada, precisa y accesible, los clientes pueden comprender con mayor facilidad el estado de sus operaciones, lo cual incrementa la transparencia del servicio y genera mayor confianza en la relación comercial.

Actualmente, los reportes entregados a los clientes se componen mayoritariamente de hojas de cálculo que, aunque funcionales, pueden resultar difíciles de interpretar para quienes no están familiarizados con la estructura o el lenguaje técnico de los procesos logísticos. Ante esta situación, se propone una mejora significativa en la forma de presentar esta información, sin alterar la forma en la que se recolectan los datos, pero transformándolos en reportes más visuales, dinámicos y comprensibles.

### **Propuesta de mejora:**

- **Ofrecer reportes personalizados por cliente:** Se generarán informes diferenciados según las necesidades específicas de cada cliente, destacando los indicadores más relevantes para ellos, como el estado actual de los contenedores, fechas estimadas de entrega, retrasos ocurridos, facturación pendiente, entre otros.
- **Visualizaciones interactivas con Power BI:** A partir de los datos almacenados en Excel y actualizados por los asesores logísticos, se utilizará Power BI para construir paneles visuales que permitan una lectura más intuitiva. Estas visualizaciones podrán incluir gráficos de barras, mapas de seguimiento, tablas dinámicas y alertas por color que simplifican la interpretación de la información.
- **Respuestas más rápidas y efectivas:** Al tener un sistema de seguimiento más estructurado y visual, el equipo podrá responder con mayor agilidad a las preguntas de los clientes, brindando información puntual sin necesidad de revisar múltiples documentos manualmente.
- **Comunicación más clara y profesional:** Se desarrollarán formatos estandarizados para correos y presentaciones, lo que permite mantener una imagen corporativa más sólida, profesional y coherente en cada interacción con el cliente.

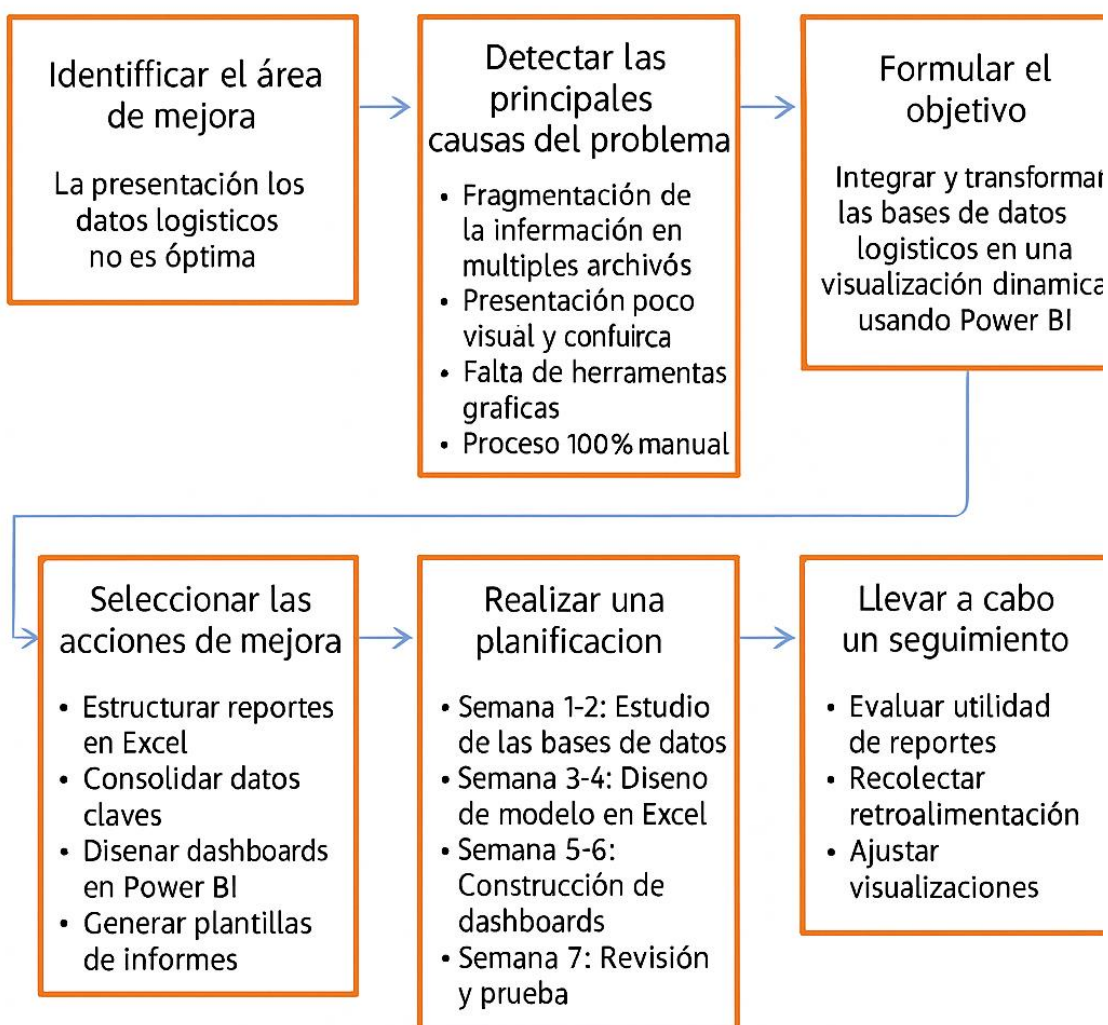
### **Beneficio esperado:**

La implementación de estos procedimientos mejorará significativamente la percepción que los clientes tienen del servicio recibido. Se espera una mayor confianza en la gestión logística, al ver que su información está siendo tratada de manera organizada, comprensible y profesional. Esto no solo fortalece la relación comercial existente, sino que también abre la puerta a nuevas oportunidades con otros clientes, ya que se eleva la calidad del servicio ofrecido. Además, esta mejora puede traducirse en una mayor fidelización, reduciendo la

rotación de clientes y consolidando a Elevate Global Support como una empresa confiable y eficiente en el manejo logístico.

## 10.7. Flujograma

En siete pasos construyes un plan de mejora: 1. Identifica el proceso a mejorar 2. Analiza el proceso - Flujograma 3. Reformula el proceso 4. Redacta el Plan de Mejora 5. Comunica el Plan de Mejora 6. Ejecuta el Plan de Mejora 4 7. Supervisa el Plan de Mejora



### 10.8. Tabla plan de mejora

Tareas	Responsables de tarea	Tiempos (inicio-final)	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
a) Revisión de las bases de datos actuales en Excel	Asistente logístico	Semana 1	No aplica	Informe de diagnóstico entregado	Supervisor de logística
b) Estandarización de formatos en Excel para facilitar análisis	Asistente logístico	Semana 2	No aplica	Formatos unificados implementados	Supervisor de logística
c) Selección de indicadores clave de desempeño (KPIs)	Analista / Practicante	Semana 3	No aplica	Lista validada de KPIs	Supervisor área de datos
d) Diseño de dashboards en Power BI basados en las bases de datos consolidadas	Practicante / Analista BI	Semana 4 a 5	No aplica	Visualizaciones funcionales en Power BI	Supervisor de tecnología
e) Elaboración de reportes mensuales por cliente y proceso logístico	Practicante / Asistente	Semana 6 en adelante	No aplica	Reportes mensuales generados	Supervisor de logística
f) Socialización del nuevo sistema visual con el equipo operativo y recolección de retroalimentación para ajustes	Practicante / Líder de equipo	Semana 7	No aplica	Taller de socialización y acta de retroalimentación	Coordinador de operaciones

## 11. Aportes a mi Formación Personal

Desde el inicio de mi práctica profesional en el área logística de Elevate Global Support, he tenido la oportunidad de fortalecer mis habilidades técnicas y profesionales mediante la identificación, desarrollo e implementación de soluciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa de los procesos logísticos. Esta experiencia ha representado un hito fundamental en mi formación personal, permitiéndome aplicar mis conocimientos en contextos reales, colaborar con equipos multidisciplinarios y aportar valor desde una perspectiva analítica y orientada a resultados.

Uno de los primeros retos que enfrenté fue realizar un diagnóstico inicial de las bases de datos utilizadas en el área logística. Este análisis detallado me permitió detectar diversas áreas de mejora, entre ellas: redundancias innecesarias, formatos inconsistentes y campos de información duplicados o poco relevantes. A partir de estas observaciones, diseñé e implementé una estrategia de reorganización de los datos, lo cual contribuyó significativamente a mejorar la accesibilidad y calidad de la información. Esta limpieza y depuración de bases de datos fue esencial no solo para facilitar el trabajo operativo diario, sino también para sentar las bases de una futura transformación digital dentro de la empresa.

Comprendiendo la necesidad de mantener la coherencia y claridad en la documentación, propuse y desarrollé una estructura estandarizada para los reportes más utilizados, como los informes de seguimiento logístico, facturación y documentación. Esta iniciativa resultó en una mejora notable en la legibilidad, comprensión y manejo de la información por parte de todos los actores involucrados, tanto internos como externos. Al establecer formatos uniformes, se redujo el margen de error humano, se incrementó la consistencia en la presentación de datos y se optimizó el tiempo requerido para generar y validar los reportes.

Con el objetivo de apoyar la toma de decisiones estratégicas, participé activamente en la identificación y definición de indicadores clave de rendimiento específicos para evaluar la eficiencia de las operaciones logísticas. Entre los indicadores establecidos se encuentran los tiempos de despacho, la frecuencia de retrasos, las cargas por cliente y los volúmenes procesados mensualmente. Estos indicadores fueron incorporados en paneles de monitoreo que permitieron obtener una visión clara y actualizada del desempeño operativo, promoviendo una cultura organizacional más orientada al análisis y a la mejora continua.

Uno de los logros más destacados de mi práctica fue la implementación de reportes visuales mediante Power BI. Esta herramienta me permitió transformar grandes volúmenes de datos en paneles interactivos, claros y comprensibles, que facilitaron tanto la supervisión interna como la comunicación con los clientes. Gracias a estos reportes visuales, los usuarios pudieron obtener información crítica en tiempo real, identificar tendencias y tomar decisiones basadas en evidencia, mejorando la eficiencia de la cadena logística en su conjunto.

Conscientes de la importancia de la relación con el cliente, trabajé en la rediseñación de los reportes operativos que tradicionalmente presentaban información densa y poco amigable.

Reduje la complejidad visual, prioricé la claridad y la relevancia de los datos, e incorporé gráficos explicativos que facilitaron la interpretación de los mismos. Esta mejora no solo optimizó la experiencia del cliente, sino que también reforzó la confianza y percepción positiva hacia el servicio brindado por la empresa.

Otro de los aportes relevantes fue mi intervención en la gestión documental y comunicación con agentes logísticos. Me aseguré de actualizar y distribuir puntualmente documentos clave como los ISF, Arrival Notices y Delivery Orders, elementos esenciales para el cumplimiento de los tiempos y procesos logísticos. Esta gestión proactiva ayudó a prevenir retrasos, mejorar la coordinación entre partes involucradas y garantizar un flujo constante de información.

Con el fin de mejorar el acceso a la información y facilitar la planificación operativa, propuse la centralización de todos los datos relevantes de los clientes en una única base de datos. Esta base consolidada permitió consultar la información de forma más ágil y precisa, reduciendo tiempos de búsqueda y mejorando la calidad de la toma de decisiones. Complementariamente, sugerí la implementación de un calendario logístico interno que permitiera una mejor organización de tareas, recursos y tiempos dentro del equipo de trabajo.

Conscientes de la carga operativa que representaban ciertas tareas repetitivas, desarrollé una serie de plantillas y modelos para documentos y correos electrónicos que se utilizan frecuentemente en el área logística. Esta automatización redujo significativamente el tiempo invertido en estas actividades, minimizó errores y permitió que los colaboradores se enfocaran en tareas de mayor valor estratégico. También se generó una mejora en la uniformidad del lenguaje empresarial empleado en las comunicaciones, aportando profesionalismo y coherencia en todos los puntos de contacto.

Adicionalmente, elaboré propuestas de mejora continua basadas en el análisis de patrones históricos de operación. A través de la observación constante y el cruce de datos, identifiqué cuellos de botella que limitaban el rendimiento general. Estas observaciones se tradujeron en recomendaciones que compartí con mis supervisores, y que eventualmente se convirtieron en ajustes operativos concretos que impactaron positivamente los tiempos de respuesta y la satisfacción del cliente. Este enfoque analítico reforzó mi capacidad crítica y me enseñó la importancia de actuar con base en evidencia empírica.

A lo largo de esta práctica, también he aprendido a valorar la importancia de la comunicación efectiva dentro de los equipos. He tenido la oportunidad de participar en reuniones colaborativas, retroalimentaciones periódicas y espacios de análisis donde he podido expresar mis ideas y recibir sugerencias constructivas. Este ambiente me permitió fortalecer habilidades interpersonales esenciales, como la escucha activa, la empatía y la adaptabilidad, cualidades fundamentales en un entorno profesional dinámico como el logístico.

Además de los conocimientos técnicos adquiridos, esta experiencia me ha motivado a desarrollar una visión más estratégica del funcionamiento empresarial. Entendí la importancia de alinear las operaciones logísticas con los objetivos generales de la organización y de mantener siempre un enfoque centrado en la mejora continua. Esta

perspectiva me impulsa a seguir formándome y a buscar nuevas formas de contribuir al crecimiento de las empresas a través de soluciones innovadoras y eficientes.

En conclusión, mi práctica profesional en Elevate Global Support no solo me permitió contribuir al mejoramiento de procesos internos, sino también fortalecer mis habilidades personales, técnicas y analíticas. A través del uso de herramientas como Excel y Power BI, la implementación de metodologías de mejora continua y el trabajo colaborativo, he desarrollado competencias clave que me preparan para enfrentar desafíos futuros en el ámbito profesional. Esta experiencia ha sido, sin duda, un pilar fundamental en mi formación, reafirmando mi compromiso con la excelencia, la innovación y el aprendizaje constante.

## 12. Aportes a mi Formación Profesional

Mi experiencia en Elevate Global Support me ha permitido desarrollarme en diversas áreas de mi formación profesional, proporcionándome un enfoque más amplio y profundo de la logística y la gestión de datos. A lo largo de este proyecto, he podido aplicar y expandir los conocimientos adquiridos en mi formación académica, y también he aprendido nuevas habilidades que me serán útiles en mi carrera futura.

Uno de los principales aportes a mi formación fue la oportunidad de trabajar con herramientas de software avanzadas, como Excel y Power BI. Si bien ya tenía conocimientos previos en Excel, la aplicación práctica de funciones más complejas y la creación de reportes visuales en Power BI me permitió profundizar en estas herramientas y mejorar mi capacidad para manejar grandes volúmenes de datos de manera eficiente. La experiencia con Power BI, en particular, me ha dado un entendimiento más sólido de cómo transformar datos crudos en información valiosa que sea comprensible y accesible para los usuarios, lo que me ha permitido avanzar en mi comprensión de la analítica de datos y la visualización.

La interacción constante con bases de datos y la optimización de las mismas también ha sido un aspecto clave de mi formación. Durante este proyecto, aprendí cómo realizar diagnósticos de bases de datos, identificar redundancias y áreas de mejora, y aplicar soluciones para optimizar la calidad y la estructura de los datos. Este proceso no solo reforzó mis habilidades técnicas en el manejo de herramientas como Excel, sino que también me proporcionó una visión más amplia de cómo la gestión de datos impacta en la eficiencia operativa y en la toma de decisiones estratégicas de una empresa.

Un componente clave de mi formación fue el desarrollo de habilidades en la toma de decisiones basadas en datos. A través de la selección de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño logístico, pude aplicar conceptos de análisis de datos que había estudiado en mi formación académica. Identificar y seleccionar los KPIs adecuados me permitió comprender la importancia de medir y monitorear ciertos aspectos del desempeño logístico, como los tiempos de despacho y la frecuencia de retrasos. Esta experiencia me enseñó a tomar decisiones informadas y a ser consciente de cómo las métricas pueden influir en la optimización de procesos y la mejora continua.

Además, la creación de reportes visuales y dashboards me permitió entender el valor de la comunicación efectiva de datos. Desarrollar estas herramientas me enseñó cómo presentar información compleja de manera clara y comprensible, lo cual es fundamental tanto para la toma de decisiones internas como para la relación con los clientes. La creación de dashboards interactivos en Power BI no solo fue una experiencia técnica enriquecedora, sino que también fortaleció mis habilidades en la comunicación visual, un área cada vez más importante en el mundo profesional.

Otro aspecto fundamental de mi formación fue la interacción con los equipos de trabajo dentro de la empresa. Al colaborar con diferentes departamentos, como el equipo de logística y el área de atención al cliente, pude mejorar mis habilidades de trabajo en equipo y

comunicación. Aprendí a escuchar las necesidades de los diferentes sectores y a adaptarme para ofrecer soluciones que fueran útiles para todos los involucrados. Esta experiencia me permitió comprender la importancia de la colaboración interdepartamental en el éxito de los proyectos, y cómo un enfoque colaborativo puede optimizar los resultados generales de la empresa.

En términos de gestión del tiempo y organización, el proyecto me enseñó a manejar múltiples tareas de manera eficiente. La creación de plantillas de documentos y la estandarización de procesos me permitió aprender cómo mejorar la productividad sin comprometer la calidad del trabajo. Además, el proceso de centralización de la información de los clientes y la implementación de un calendario interno me ayudó a comprender la importancia de la planificación y organización dentro de un entorno corporativo. Esta experiencia fue clave para fortalecer mis habilidades en la gestión del tiempo y los recursos, habilidades que son esenciales en cualquier ámbito profesional.

Por último, el enfoque en la mejora continua y la innovación también tuvo un impacto significativo en mi formación. A través de la sistematización de tareas repetitivas y la implementación de nuevas soluciones tecnológicas, aprendí a identificar oportunidades de mejora dentro de los procesos y a proponer soluciones prácticas que puedan hacer una diferencia significativa. Esta mentalidad de mejora constante es un aspecto que pienso llevar conmigo en mi desarrollo profesional a largo plazo, ya que considero que es fundamental en cualquier campo laboral.

En conclusión, mi práctica profesional en Elevate Global Support no solo me ha permitido aportar al proyecto con soluciones prácticas y tecnológicas, sino que también ha sido una experiencia enriquecedora para mi formación profesional. La aplicación de herramientas avanzadas, el análisis de datos, la toma de decisiones basadas en métricas, y la mejora de la comunicación y la colaboración interdepartamental han sido elementos clave que han contribuido a mi crecimiento profesional. Esta experiencia me ha brindado habilidades y conocimientos que me serán fundamentales en mi futura carrera profesional y me ha permitido comprender más profundamente la importancia de la optimización de procesos y la gestión eficiente de la información en el mundo corporativo.

## 13. Conclusiones

### - **Aporte significativo al desarrollo académico y profesional**

Este proyecto ha representado una valiosa oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria, especialmente en el manejo de herramientas de gestión y visualización de datos como Excel y Power BI. La experiencia práctica me ha permitido no solo mejorar mi dominio técnico de Power BI, sino también fortalecer habilidades clave como la organización y análisis de datos, la creación de modelos interactivos y la toma de decisiones informadas. Además, la posibilidad de aplicar estos conocimientos en un entorno real me ha ofrecido una visión más profunda de cómo la teoría y la práctica se interrelacionan en el ámbito empresarial, contribuyendo directamente a mi desarrollo profesional y preparándome para enfrentar los desafíos del mercado laboral.

### - **Impacto positivo en la eficiencia operativa de la empresa**

La intervención realizada en Elevate Global Support ha tenido un impacto directo y positivo en la optimización de sus procesos internos. La actualización y organización de las bases de datos, junto con la implementación de dashboards interactivos en Power BI, han mejorado significativamente la visualización y el análisis de la información, facilitando una toma de decisiones más ágil y eficiente. Este trabajo ha contribuido no solo a la mejora de la comunicación interna y la gestión operativa, sino también al fortalecimiento de la competitividad de la empresa en el mercado. A largo plazo, la integración y automatización de estos procesos puede resultar crucial para el crecimiento y consolidación de la empresa en el sector de consultoría empresarial.

### - **Transformación hacia la Eficiencia Operativa**

El proyecto de mejora ha logrado transformar un proceso logístico manual y disperso en un sistema más eficiente, al integrar herramientas como Power BI y estandarizar las bases de datos en Excel. Esto ha permitido reducir significativamente el tiempo de actualización de reportes, optimizando el flujo de información entre el equipo y los clientes. La mejora en la visualización de datos ha facilitado la comprensión y el acceso a la información crítica, lo que ha incrementado la capacidad de toma de decisiones informadas y, a su vez, ha mejorado la eficiencia operativa general.

- **Fortalecimiento de la Gestión Organizacional**

La centralización y estructuración de la información logística en un único archivo maestro ha permitido mejorar la gestión organizacional de la empresa. Con la implementación de Power BI, los reportes de Excel han sido transformados en visualizaciones interactivas y dinámicas, lo que no solo facilita el análisis y seguimiento de operaciones, sino que también contribuye a una mayor claridad en la asignación de responsabilidades. Este enfoque ha optimizado la coordinación interna y proporcionado una visión estratégica más clara para la toma de decisiones.

- **Mejora en la Experiencia del Cliente y Satisfacción**

El rediseño y presentación de los reportes logísticos, ahora más estructurados y visuales, ha tenido un impacto directo en la experiencia del cliente. La información más accesible y comprensible ha mejorado la transparencia y la confianza en la gestión logística, lo que ha fortalecido las relaciones comerciales. Además, la posibilidad de personalizar los reportes para cada cliente ha permitido responder con mayor agilidad y precisión a sus necesidades, mejorando la satisfacción general y contribuyendo a la fidelización.

## 14. Bibliografía

- <https://datos.gob.es/es/blog/normas-tecnicas-para-alcanzar-la-calidad-del-dato#:~:text=La%20ISO%208000%2D61%20establece,%2DDo%2DCheck%2DAc%2Dt>.
- <https://www.ibm.com/es-es/topics/data-quality>
- <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/e0f02400-3b36-4968-8998-266047252397/content>
- <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/76e38b0d-a75f-43b0-970f-c1d671004ce8/content>