	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

**Diseño De Un Plan De Direccionamiento Estratégico En La Empresa
“Invertrans En La Ciudad De Pasto”
(Resumen Analítico)**

**Proposal for a Strategic Direction Plan for Invertrans S.A.S. Transport
Company
(Analytical Summary)**

Autores (Authors): ÁLVAREZ MARTÍNEZ SEBASTIÁN ALEJANDRO, VILLARREAL SALAS DANILO SEBASTIÁN

Facultad (Faculty): CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS (*Faculty of Accounting, Economic and Administrative Sciences*)

Programa (Program): ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES (*International Business Administration Program*)

Asesor (Support): MG. NATHALY CHAMORRO CHAMORRO

Fecha de terminación del estudio (End of the research): MAYO 2024 (May 2024)

Modalidad de Investigación (Kind of research): MONOGRAFÍA (Monograph)



PALABRAS CLAVE

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA, TRANSPORTE DE CARGA, INVERTRANS, LOGÍSTICA, GESTIÓN DE QUEJAS, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, TECNOLOGÍA DE SEGUIMIENTO.

KEY WORDS

STRATEGIC DIRECTION, FREIGHT TRANSPORT, INVERTRANS, LOGISTICS, COMPLAINT MANAGEMENT, CUSTOMER SATISFACTION, TRACKING TECHNOLOGY.

RESUMEN: El presente trabajo propone un plan de direccionamiento estratégico para la empresa de transporte de carga terrestre Invertrans S.A.S. La investigación se enfoca en analizar la situación actual de la empresa, identificando fortalezas y

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

debilidades internas, así como oportunidades y amenazas externas. A través de la implementación de estrategias orientadas a mejorar la tecnología, la capacitación del personal y la formación de alianzas estratégicas, se busca optimizar el desempeño operativo y la satisfacción del cliente. Se subraya la importancia de establecer mecanismos de evaluación claros para medir el progreso y el impacto de las estrategias implementadas.


ABSTRACT: This work proposes a strategic direction plan for the freight transport company Invertrans S.A.S. The research focuses on analyzing the current situation of the company, identifying internal strengths and weaknesses, as well as external opportunities and threats. Through the implementation of strategies aimed at improving technology, staff training, and forming strategic alliances, the goal is to optimize operational performance and customer satisfaction. The importance of establishing clear evaluation mechanisms to measure the progress and impact of the implemented strategies is emphasized.

CONCLUSIONES: El análisis de la situación actual de Invertrans ha revelado tanto fortalezas como debilidades internas, así como oportunidades y amenazas externas. Internamente, la empresa destaca en la fidelización del cliente y la aplicación de tecnologías de seguimiento en tiempo real, pero carece de políticas formales de servicio al cliente y sistemas adecuados de gestión de quejas. Externamente, el crecimiento en regiones con desarrollo económico sostenido y la expansión del comercio electrónico presentan oportunidades significativas para la empresa.

El plan de direccionamiento estratégico adecuado para Invertrans debe estar alineado con su misión, visión y objetivos estratégicos. La empresa debe centrarse en fortalecer sus capacidades internas mientras explota las oportunidades externas. Las estrategias deben estar diseñadas para mejorar tanto el desempeño operativo como la satisfacción del cliente.

Las estrategias corporativas de Invertrans deben enfocarse en áreas clave como la mejora de la tecnología y la capacitación continua del personal en ámbitos del servicio al cliente, mitigar riesgos tecnológicos y la formación de alianzas estratégicas. Estas estrategias son esenciales para optimizar la operación interna y expandir la presencia de la empresa en el mercado.

Es crucial que Invertrans establezca mecanismos de evaluación claros y efectivos para medir el progreso y el impacto de las estrategias implementadas. Esto incluye la utilización de indicadores de gestión administrativa, financiera y operativa, así

	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

como el análisis de feedback de los clientes y el desempeño en comparación con competidores clave.

CONCLUSIONS: *The analysis of Invertrans' current situation has revealed both internal strengths and weaknesses, as well as external opportunities and threats. Internally, the company excels in customer loyalty and the application of real-time tracking technologies but lacks formal customer service policies and adequate complaint management systems. Externally, growth in regions with sustained economic development and the expansion of e-commerce present significant opportunities for the company.*



The appropriate strategic direction plan for Invertrans should be aligned with its mission, vision, and strategic objectives. The company must focus on strengthening its internal capabilities while exploiting external opportunities. Strategies should be designed to improve both operational performance and customer satisfaction.

Invertrans' corporate strategies should focus on key areas such as technology enhancement and continuous staff training in customer service, mitigating technological risks, and forming strategic alliances. These strategies are essential to optimize internal operations and expand the company's market presence.

It is crucial for Invertrans to establish clear and effective evaluation mechanisms to measure the progress and impact of the implemented strategies. This includes the use of administrative, financial, and operational management indicators, as well as the analysis of customer feedback and performance compared to key competitors.

RECOMENDACIONES: Es esencial que Invertrans formalice sus procedimientos internos y mejore sus políticas de servicio al cliente para aprovechar las oportunidades externas identificadas. Esto incluye establecer un sistema formal de medición de satisfacción del cliente y procedimientos específicos para la gestión de quejas y la pérdida de mercancía. Asimismo, la empresa debe continuar invirtiendo en tecnologías avanzadas para mantener y mejorar su eficiencia operativa.

Invertrans debería definir claramente su misión y visión, y establecer objetivos estratégicos que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART). Los valores de la empresa deben reflejar un compromiso con la calidad del servicio al cliente y la diferenciación en el mercado. La implementación de un sistema de retroalimentación efectiva y la capacitación continua del personal también serán cruciales para alcanzar estos retos.

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 5

Invertrans debe implementar un plan de acción detallado que incluya la optimización de la capacitación del personal, la adopción de nuevas tecnologías y la formación de alianzas estratégicas. Además, debe centrarse en desarrollar servicios de logística integrada para ofrecer una propuesta de valor más robusta a sus clientes. La empresa también debería considerar la creación de un centro de investigación y desarrollo para tecnologías especializadas y expandirse geográficamente de manera sostenible.

Se recomienda que Invertrans implemente un sistema de evaluación continua que incluya matrices de desempeño y herramientas de análisis estratégico como la Matriz DOFA y la Matriz de Planeación Estratégica Cuantitativa (MPCE). Además, la empresa debería realizar revisiones periódicas y ajustes necesarios en sus estrategias basándose en los resultados de estas evaluaciones.

RECOMMENDATIONS: *It is essential for Invertrans to formalize its internal procedures and improve its customer service policies to take advantage of the identified external opportunities. This includes establishing a formal system for measuring customer satisfaction and specific procedures for managing complaints and loss of goods. Additionally, the company must continue investing in advanced technologies to maintain and improve its operational efficiency.*

Invertrans should clearly define its mission and vision and establish strategic objectives that are specific, measurable, achievable, relevant, and time-bound (SMART). The company's values should reflect a commitment to quality customer service and market differentiation. Implementing an effective feedback system and continuous staff training will also be crucial to meeting these challenges.

Invertrans must implement a detailed action plan that includes optimizing staff training, adopting new technologies, and forming strategic alliances. Furthermore, it should focus on developing integrated logistics services to offer a more robust value proposition to its customers. The company should also consider creating a research and development center for specialized technologies and expanding geographically in a sustainable manner.

It is recommended that Invertrans implement a continuous evaluation system that includes performance matrices and strategic analysis tools such as the SWOT Matrix and the Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM). Additionally, the company should conduct periodic reviews and make necessary adjustments to its strategies based on the results of these evaluations.



Investigación e Innovación.

**FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE
INVESTIGACIÓN**

Código	II-F-021
Versión	01
Vigencia	30/03/2023
Página	1 de 5