

**PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES**

**TRANSBORDER**

1

**Proyecto plan de mejora en prácticas profesionales**

**Transborder**

**Natalia Andrea Quintana Ballén**

**Plan de mejora presentado como requisito para obtener el título de:**

**Profesional en Negocios Internacionales**

**Dirigido por:**

**Ingrith Dayana Benavides Osorio**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C.**

**2019**

# **PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES**

## **TRANSBORDER**

2

### **Agradecimientos**

Parece que fue ayer cuando termine mis estudios de secundaria, cuando por primera vez me enfrente a una decisión que sería para toda mi vida, el que voy a estudiar y dónde lo voy hacer. Cuando por primera vez llegue a la universidad con todas las expectativas, miedos y sueños por cumplir. Ya hoy han pasado 5 años que parecen un suspiro.

Doy gracias a Dios por la vida, por permitirme crecer en una familia llena de amor forjada con valores y disciplina. A mis padres agradezco cada uno de los esfuerzos y enseñanzas que me han brindado, por confiar y creer en mí. A mi familia por el apoyo incondicional, por palabras de aliento en los momentos cuando más lo necesitaba. A mis amigos y ahora colegas gracias por hacer de este camino toda una aventura.

Gracias a mi universidad por la excelente experiencia, a mis maestros por cada una de sus lecciones, consejos y enseñanzas, gracias por convertirme en lo que soy ahora una Profesional íntegra en Negocios Internacionales.

# **PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES**

## **TRANSBORDER**

3

### **Resumen**

Transborder es una compañía 100% colombiana, dedicada a la prestación del servicio de agenciamiento de transporte internacional, importación, exportación y transporte multimodal. Esta compañía complementa su función con soluciones enfocadas al manejo, desarrollo y coordinación integral de carga desde y hacia más de 200 puertos y aeropuertos en el mundo. En el resto del mundo es conocido como Aurora y actualmente se encuentra en un proceso de internacionalización con presencia en China, México y Estados Unidos, cuenta con alianzas con diferentes agentes de aduanas los cuales le permiten realizar operaciones en todos los continentes.

Esta empresa busca resaltar dentro del mercado brindado a sus clientes diferentes canales de distribución para las cargas, brindado siempre calidad de servicio. Sin embargo, como en la mayoría de empresas se pueden evidenciar posibles planes de mejora que simplifiquen procesos, se ha evidenciado que a pesar de las continuas mejoras que busca la compañía aún se cuentan con reprocesos en algunas áreas.

En el siguiente trabajo planteáramos un plan de mejora que aporta significativamente al área de operaciones OTM (operaciones transporte multimodal) y transporte terrestre de nuestra compañía. La simplificación de procesos, la seguridad de las cargas, el control constante sobre las mismas y disminución de tiempos son solo algunos de los temas que trataremos en el siguiente trabajo.

# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

4

### Tabla de contenido

Agradecimientos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Resumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla de contenido .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lista de figuras .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Introducción.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Aspectos generales.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Nuestra Misión.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Nuestra Visión.....	8
Valores.....	8
Ubicación Geográfica .....	9
Estructura Organizativa.....	10
Departamento OTM.....	11
Análisis DOFA .....	<b>Error! Bookmark not defined.1</b>
Fortalezas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Oportunidades .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Debilidades .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Amenazas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Limitaciones y alcances .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Objetivo General .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Objetivos Específicos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Propuesta de mejora .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ubicación Geografica .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Conclusiones.....	<b>Error! Bookmark not defined.6</b>
Cumplimiento de objetivos .....	<b>Error! Bookmark not defined.6 - 18</b>
Referencias bibliográficas .....	<b>Error! Bookmark not defined.9</b>

# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

5

### Lista de figuras

Figura 1. Logo empresarial .....	7
Figura 2. Ubicación geográfica.....	9
Figura 3. Organigrama empresarial .....	10

### Introducción

Transborder S.A.S. es un agente de carga internacional dedicado a la consolidación y desconsolidación de carga, emisión de los documentos de transporte, coordinación con agentes de carga en origen y subcontratación de transportistas. Esta empresa actúa como intermediaria entre el embarcador o remitente y un proveedor de servicios de transporte.

El Departamento de OTM (operaciones de transporte multimodal) coordina el transporte de las mercancías por dos o más modos de transporte diferentes tomando la carga bajo su responsabilidad desde el sitio convenido, hasta el lugar designado para la entrega. Este departamento trabaja de la mano con empresas de transporte terrestre capacitadas y competentes que se encargan de trasladar la mercancía desde puerto de arribo hasta el depósito o zona franca estipulada.

En este último paso de la operación donde es asignado el transporte terrestre a uno de los proveedores de transporte es importante mantener al cliente informado de la ubicación del vehículo que lleva su carga, para esto que es necesario mantener una óptima comunicación entre el conductor del vehículo, la empresa transportadora, Transborder como agente de carga y cliente.

Para poder brindar una información verídica y actualizada de la ubicación del vehículo, sus respectivas horas de salida de puertos y llegada a depósitos o zonas francas es necesario que el operativo y el In House de la empresa de transporte tengan una constante comunicación con el conductor vía telefónicamente lo cual dificulta la información inmediata en la cadena logística.

La empresa cuenta con una plataforma que permite mantener un historial de tráfico para las cargas, donde se notifica el paso o llegada de los vehículos por los puestos de control establecidos de acuerdo a cada recorrido.

# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

7

Puesto que no todos los vehículos cuentan con asignación de unidad del GPS, es posible que se presenten casos de robos de la mercancía, demoras extras en el tránsito y ejecución de dobles procesos por parte de los operativos.

Así pues, el punto de desarrollo de este plan de mejora se enfoca en este aspecto. Esta implementación conlleva un cambio positivo que agrega valor tanto a la operación como a la empresa.

### La Empresa

Figura 1. Logo empresarial



*Nota:* Logo de la empresa TransBorder. TransBorder. (2019). TransBorder. Retrieved from <http://www.transborder.com.co/>

### Aspectos Generales

#### Misión

- Ofrecer óptimas soluciones logísticas buscando incrementar la competitividad de nuestros clientes.
- Conocimiento profundo del mercado, nuestros clientes y sus necesidades.
- Mantener niveles óptimos de rentabilidad y crecimiento sostenido.
- Innovación constante en nuestros servicios. Ser más y más eficientes continuamente.
- Ofrecer excelentes condiciones de trabajo que permitan el crecimiento de nuestros empleados.
- Ser una compañía responsable y solidaria con su entorno.

# **PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES**

## **TRANSBORDER**

8

### **Visión**

Ser la mejor entre las mejores en la creación y prestación de servicios de agente de carga y soluciones logísticas para el comercio internacional colombiano.

### **Valores**

- Enfoque permanente en nuestros clientes.
- Trabajo en equipo.
- Transparencia.
- Respeto y Honestidad.
- Pasión por lo que hacemos.
- Compromiso social.



# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

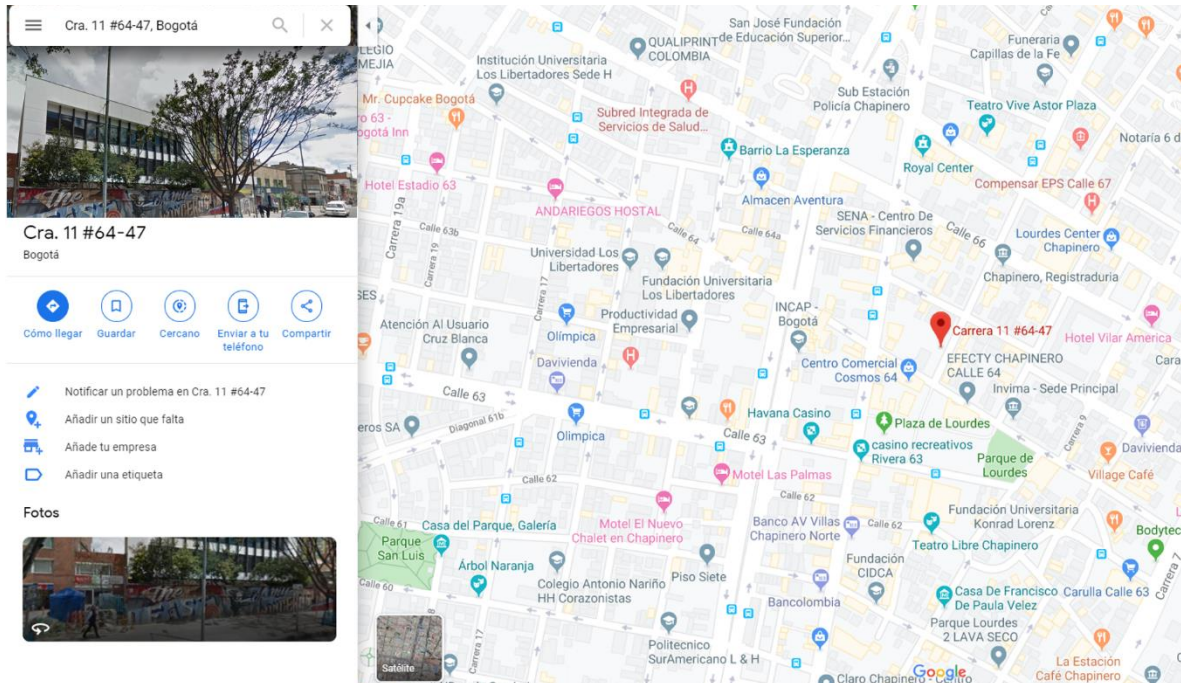
9

### Ubicación Geográfica.

Transborder tiene presencia en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Medellín, Buenaventura, Cali y Bogotá.

La sede principal se encuentra ubicada en la localidad de chapinero a la altura de la plaza de Lourdes. Dirección Cr. 11 #64-47, Bogotá, Chapinero

Figura 2. Ubicación geográfica



*Nota:* Ubicación geográfica de la empresa TransBorder. Google Maps. (2019). Google maps. Ubicación geográfica. Recuperado de: <https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m1!3m1!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.062480>

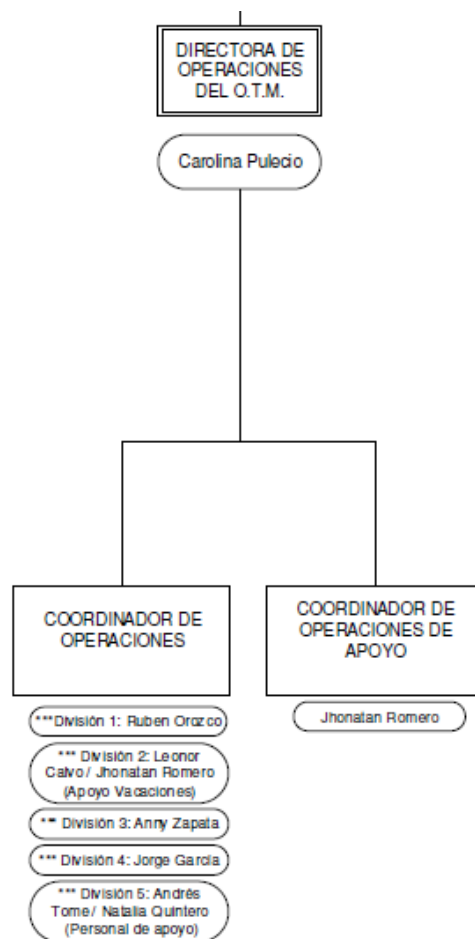
# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

10

### Estructura Organizativa

Figura 3. Organigrama empresarial



*Nota:* Organigrama de la empresa y mejorado por la autora. TransBorder. TransBorder. (2019). TransBorder. Retrieved from <http://www.transborder.com.co/>

**Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica**

**OTM (Operaciones de transporte multimodal)**

Es la modalidad que permite realizar operaciones de tránsito aduanero donde se coordinan dos o más modos de transporte. En esta modalidad el agente de carga en este caso Transborder se responsabiliza de la mercancía y su respectiva documentación.

Esta área está compuesta por el director de área los coordinadores OTM divididos por puertos de arribo y tipos de modalidades, los “In house” de las empresas transportadoras y un asistente o practicante OTM.

Los coordinadores se encargan de manejar la operación, son quienes asignan que transportador maneje la carga y que condiciones son las necesarias para la operación. Igualmente evalúan los costos para determinar la utilidad que trae la operación para la compañía.

Asimismo los “in house” son empleados directamente de la empresa de transporte que trabaja como internos en la empresa del cliente, ellos son a quienes contrata Transborder para proceder con el cargue terrestre las mercancías en el país.

El asistente o practicante OTM apoya el área con revisión de documentación, se encarga del registro de la información en el registro nacional de despacho de carga RNDC y asiste a las diferentes necesidades de los coordinadores.

**Análisis DOFA**

**Fortalezas**

- Calidad del servicio prestado con eficiencia y eficacia.
- Personal capacitado para asegurar una asesoría óptima
- Reconocimiento a nivel nacional por su excelente servicio

# **PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES**

## **TRANSBORDER**

12

### **Oportunidades**

- Crecimiento del mercado. Incremento de importaciones al mercado nacional
- Crecimiento a nivel mundial. Implementación de nuevas oficinas en diferentes partes del mundo.
- Implementación de nuevas tecnologías que permiten el desarrollo del sistema Lotus

### **Debilidades**

- Escasez de vehículos propios para no depender de transporte externo.
- La falta de asignación GPS para todos los transportes terrestres
- Rendimiento de los diferentes IN-HOUSE
- Reprocesos en algunas áreas de la compañía donde no existe una óptima comunicación

### **Amenazas**

- Cambios en las regulaciones aduaneras
- Variaciones en las tarifas de los transportadores terrestres debido a los problemas que presentan los puertos
- Cambios en la legislatura aduanera colombiana.

## **Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales**

### **Planteamiento Central del Informe de Prácticas Profesionales**

¿Cuáles son los alcances de un efectivo seguimiento por GPS de las cargas para generar mayor eficiencia en el proceso logístico del transporte terrestre?

### Limitaciones y Alcances del Trabajo de Prácticas Profesionales

Una de las limitaciones que se pueden presentar en el desarrollo del trabajo de prácticas profesionales y plan de mejora de implementación de asignación de GPS para todas las cargas terrestres es el presupuesto.

Esta asignación no es obligatoria en las operaciones para los clientes. Para muchos de ellos es un extra costos que no justifica ser asumido. Pues al tener sus cargas aseguradas no ven la necesidad de esto y la empresa no está en la capacidad de asumir este costo sin generar un incremento en la tarifa cotizada al cliente. La empresa aún no registra como una multinacional, hasta hace no muchos años están implementado e innovando en nuevos países y mercados y esto ha traído consigo una gran demanda de dinero por lo cual la empresa no incurre en gastos que quizás no se vean reflejados como utilidad en un futuro cercano a la compañía.

### Objetivos

#### Objetivo General

Determinar los beneficios que trae para la compañía y sus clientes la implementación de GPS para los vehículos de carga nacional

#### Objetivos Específicos

- Identificar proveedores que brinden servicio de alquiler de GPS en diferentes zonas del país
- Describir la importancia de la implementación de un sistema (GPS) sistema de localización mediante satélites a todas las cargas.

### Contenido plan de mejora

#### Propuesta de Mejora

Actualmente en Transborder no se tiene estipulada la implementación de asignación de unidades GPS a todas las cargas que se manejan como operaciones de transporte terrestre en el país. Los clientes no cuentan con la posibilidad de hacer un seguimiento constante de sus mercancías y esto ocasiona diferentes tipos de inconvenientes.

Aún cumpliendo con los protocolos de seguridad ocurre que para algunas cargas se presenten problemas de hurtos, pérdidas y hasta robo parcial o total de mercancía.

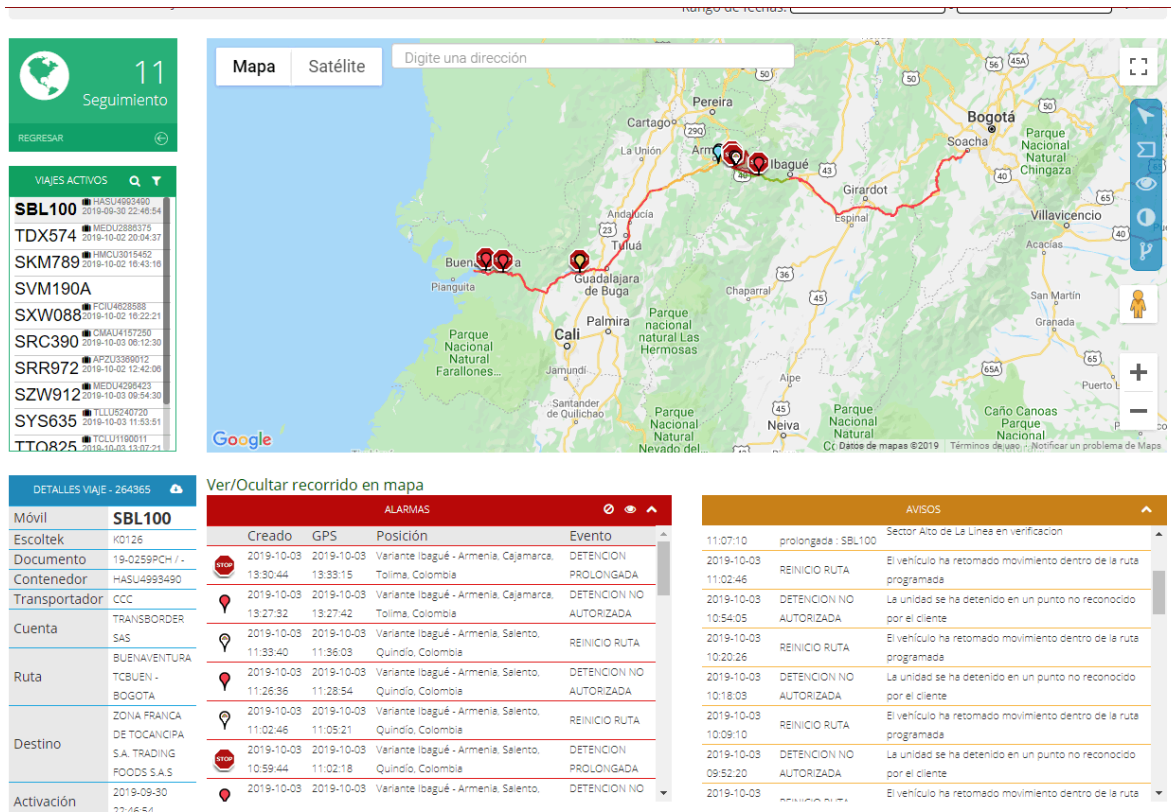
En la compañía se maneja la asignación de GPS de acuerdo al protocolo de seguridad de las cargas. Es de asignación obligatoria para las mercancías vulnerables las cuales se determinan de acuerdo al nivel de riesgo y el valor.

Este plan de mejora permite desarrollar de manera más eficiente los procesos que intervienen en el desarrollo de la operación. Este consiste en implementar el servicio de GPS para todas las cargas.

Este se mantendría como un servicio de rastreo de las mercancías con un dispositivo electrónico de seguimiento satelital el cual iría ubicado en la puerta del contenedor, en las mercancías o en el vehículo de transporte.

Con este desarrollo se busca lograra un simplificación de procesos donde el cliente tenga una visual del vehículo que lleva su carga, esto le permitiría obtener información de manera más ágil sobre tiempos y estimados de llegada al destino final sin que sea necesario comunicarse siempre con el coordinador, el “in house” o el servicio al cliente de la empresa para saber estos datos

Figura 4. Ubicación GPS



Nota: Visual de la actual plataforma TransBorder. TransBorder. (2019). TransBorder. Retrieved from <http://www.transborder.com.co/>

Es importante recalcar a los clientes los múltiples beneficios que esto trae consigo, un seguimiento constante, un tiempo oportuno de salida y entrega de las mercancías, un control sobre las rutas que manejan los conductores entre otras.

Como Agente de Carga internacional y Operador de Transporte Multimodal, con una posición líder en el mercado colombiano. Es importante que la compañía implemente este sistema de seguimiento y localización

### Conclusiones

Los proyectos de mejora deben ser evaluados y tomados en cuenta por los directivos de las empresas, quien más que los propios trabajadores son los que identifican las mudas en sus propios procesos

La constante innovación en una empresa crea mejora continua.

El efectivo flujo de comunicación en una empresa es capaz de evitar los reprocesos

Una de las dificultades más notorias para este tipo de planes de mejora en una compañía es el impacto económico que trae consigo.

#### Programación de actividades

Durante el desarrollo de la práctica profesional realizada en Transboder, se identificaron posibles mejoras que podrían agregar un valor significativo a las operaciones que se manejan, en este caso la implementación de unidades GPS a los vehículos de carga nacionalizada. De esta manera fue posible poner en práctica conocimientos aprendidos en la universidad como herramienta de solución y aporte a la problemática planteada

#### Cumplimiento de objetivos

Ciclo 1 ( 14 de enero - 20 de febrero )

#### Actividades desarrolladas

- Ingreso a la compañía
- Inducción en el departamento de OTM
- Reconocimiento de las diferentes áreas de la compañía



# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

17

### Logros

- Identificación de divisiones de trabajo en el área
- Acoplamiento en los roles

### Dificultades

- Poco conocimiento en el tema de manejo de cargas modalidad OTM

### Ciclo 2 (21 de febrero - 3 de abril)

#### Actividades Desarrolladas

- Análisis de proveedores
- Conocimiento de manejo de cargas según sus características
- Aprendizaje de las bases que maneja la compañía

### Logros

- Desarrollo de habilidades en la base LOTUS
- Nuevos conceptos relacionados con las cargas nacionalizadas

### Dificultades

- Conocimiento de actales temas aduaneros

### Ciclo 3 (3 de abril – 1de mayo)

#### Actividades

- Ingreso Manejo de nuevas bases en Excel
- Creación plan de trabajo conjunto

### Logros

- Socialización de idea de prácticas al área

# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

18

- Nuevos retos

### Dificultades

- Adaptación a una nueva dirección

### Ciclo 4 (1 de mayo – 14 de junio)

### Actividades Desarrolladas

- Manejo de operaciones de cargas nacionalizadas.
- Capacitación al nuevo practicante  
Ingreso a remplazar coordinación de trafico terrestre.

### Logros

- Identificación de nuevos retos
- Cambio de ocupaciones y responsabilidades en el área

### Dificultades

- Cierre de proceso

# PROYECTO PLAN DE MEJORA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES

## TRANSBORDER

19

### Referencias bibliográficas

Google Maps. (2019). Google maps. Ubicación geográfica. Recuperado

de: [https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-](https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801)

[47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-](https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801)

[74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!](https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801)

[2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-](https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801)

[74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-](https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801)

[74.0624801](https://www.google.com/maps/place/Cra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1/@4.6509023,-74.0657245,17z/data=!4m3!1m7!3m6!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!2sCra.+11+%2364-47,+Bogot%C3%A1!3b1!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801!3m4!1s0x8e3f9a4662bcb537:0x9190fb8866e274af!8m2!3d4.6507561!4d-74.0624801)

TransBorder. (2019). TransBorder. Recuperado de: <http://www.transborder.com.co/>