

**Sistematización de procesos como plan de mejora para el agente de carga Key
Logistics Group**

Leidy Andrea Diaz Sanchez

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2022

**Sistematización de procesos como plan de mejora para el agente de carga Key
Logistics Group**

Leidy Andrea Diaz Sanchez

Trabajo de grado para optar al título de Negociadora internacional

Docente

Fabio Bastidas

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2022

Resumen.

En el presente trabajo de investigación se expone la creación de un plan de mejora para el agente de carga Key Logistics, con el fin de implementar, una plataforma para un efectivo gestionamiento documental. Este documento presenta paso a paso la formulación de la propuesta y el desarrollo obtenido durante este lapso de tiempo, así mismo, se describe el estudio realizado y el porqué de la implementación del mismo; analizando las problemáticas y falencias de dichos procesos, así mismo, generando demoras y reprocesos en base a las operaciones, desarrollo de facturación y comisiones hacia el área comercial.

Agradecimientos.

A Dios por permitirme culminar esta etapa importante de mi vida, por guiarme en el camino y tomar sabias decisiones durante mi formación profesional.

A mi padre y a mi madre por siempre brindarme su apoyo incondicional y su motivación continua.

A mis hermanitos y mi hermano mayor por ser siempre mi ejemplo a seguir y apoyo incondicional durante todo mi proceso académico.

Finalmente, a todas las personas que conocí durante esta etapa de mi vida, con quienes creamos experiencias y lazos muy fuertes, personas que hoy en día considero como de mi familia.

Introducción.

El comercio internacional se considera como una de las principales fuentes de ingreso hacia las economías de los países, considerando la logística como una de las partes fundamentales de estas ventajas competitivas, es así como (Ramirez, 2015) afirma que “La logística es la parte de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente: el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta el punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes”. Actualmente la logística y el comercio en general se encuentra en crecimiento, gracias a las aperturas de los mercados generados por la pandemia.

Es así como, Key Logistics ha implementado estrategias con el fin de aportar a dicho crecimiento, impulsando las exportaciones e importaciones hacia y desde diferentes países, desarrollándose en tales modalidades como aéreas, marítimas y terrestres. Así mismo, generando soluciones tecnológicas que permiten tener mayor control, gestionamiento y optimización de dichas operaciones.

Tabla de contenido

Resumen	3
Introducción	5
1.1 Aspectos Generales	7
Misión.....	9
Visión	9
Valores	9
1.1.2 Ubicación geográfica.....	10
1.1.3 Estructura Organizacional	11
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la practica	12
1.1.4.1 Análisis DOFA	12
1.1.4.2.1 Fortalezas	12
1.1.4.2.2 Oportunidades	12
1.1.4.2.3 Debilidades	13
1.1.4.2.4 Amenazas	13
Parte III: Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	14
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	14
2.2 Objetivo general	14
2.3 Objetivo específico.....	14
Parte IV Contenido Plan de mejora	15
3.1 Propuesta de mejora	15
3.2 Conclusiones	17
3.3Bibliografía.....	18
Anexos.....	19
Seguimiento prácticas profesional	20
3.1.1 Ciclo 1	20
3.1.2 Ciclo 2	20
3.1.3 Ciclo 3	20
3.1.4 Ciclo 4	21

1.1 Aspectos Generales

Key Logistics group es un agente de carga internacional que ofrece como funciones principales soluciones logísticas integrales, el cual, permite coordinar las cadenas de suministro y transporte internacional, entre estas, transporte marítimo, terrestre y aéreo.

Así mismo, dichos procesos del transporte internacional vienen correlacionados con seguimientos documentales, descripciones y aseguramientos de dichas mercancías y un asesoramiento aduanero.

Key Logistics ofrece los siguientes servicios:

Transporte aéreo (certificado por la TSA) : Maneja operaciones con todas las aerolíneas a nivel mundial que permite manejar cargas en todas las rutas que requiera el mercado, entre estos:

- Carga general
- Proyectos especiales
- Equipos sobredimensionados
- Chárter: parciales y totales
- Perecederos
- Menajes internacionales
- Paqueterías

Transporte Marítimo (certificado por la FMC): Se caracteriza por incluir toda la cadena de logística en el transporte de las mercancías desde el punto de origen(POL) hasta el punto de

destino (POD), manejando los siguientes tipos de modalidades y cargas:

- Carga general
- Flat rack
- Break Bulk
- OT
- FCL, LCL
- Proyectos especiales
- Menajes internacionales
- Carga refrigerada

Transporte terrestre: Ofrece el seguimiento continuo y la satisfacción de las necesidades de cada cliente. Brinda las siguientes modalidades y tipos de carga:

- Transporte multimodal
- Cargas de exportación
- Carga refrigerada
- Carga nacionalizada
- Cargas de proyecto
- FTL(LTL, FTB)
- Lowboy

Adicional, Key Logistics ofrece asesoramiento personalizado para cada cliente, logrando una correcta exportación e importación y dicha clasificación de cada producto, teniendo en cuenta, los lineamientos aduaneros establecidos en la normativa vigente.

Misión:

Key Logistics Group es un agente de carga internacional, que busca a través de su personal altamente calificado, entender y sentir el negocio de sus clientes como propio; ofreciendo servicios innovadores, además de las mejores soluciones en logística, generando lazos de confianza y seguridad en sus clientes. (Group, 2021)

Visión:

Key Logistics Group para el 2025 busca posicionarse como una de las empresas regionales líderes en el mercado de la logística internacional, ofreciendo a sus clientes alta calidad de servicio e información oportuna garantizando mejores procesos, generando satisfacción y reconocimiento por parte de sus clientes. (Group, 2021)

Valores:

Los siguientes valores aplican para todos los colaboradores que prestan servicios directa o indirectamente a la organización:

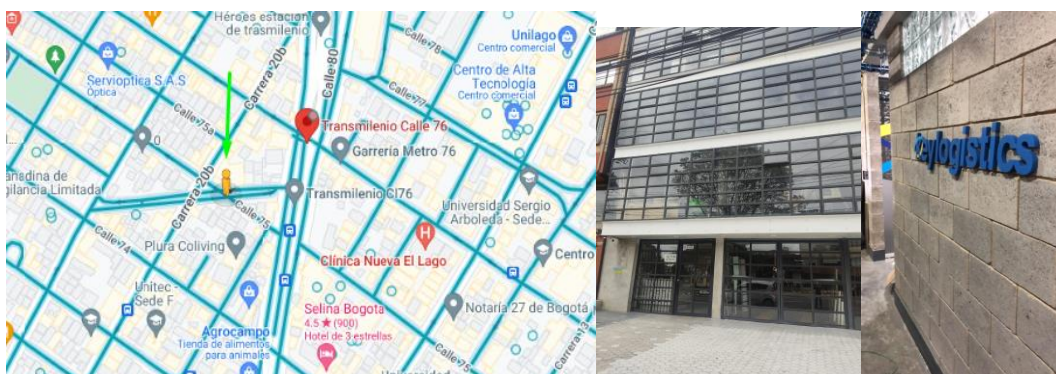
- **Transparencia:** Los colaboradores deberán actuar con honradez ante la organización, sobreponiendo la verdad sobre todas las cosas.
- **Igualdad:** Se brinda un trato equitativo en toda la organización, generando igualdad en base a las oportunidades para ejercer sus actividades
- **Prevalencia del bien común:** actuar de manera que las decisiones y resultados estén orientados en beneficio tanto de la empresa como de sus accionistas, clientes, autoridades, colaboradores y comunidad en general.

- Profesionalismo: utilizar nuestras destrezas, conocimientos y habilidades para proveer la más alta calidad en los servicios prestados.
- Honestidad: actuar con rectitud, sin duda de ambigüedad, con objetividad y claridad, siguiendo conductos regulares y cumpliendo siempre con la normatividad vigente y rechazar toda práctica relacionada con la evasión, contrabando, lavado de activos, infracciones cambiarias y Financiación del Terrorismo.

1.1.2 Ubicación Geográfica.

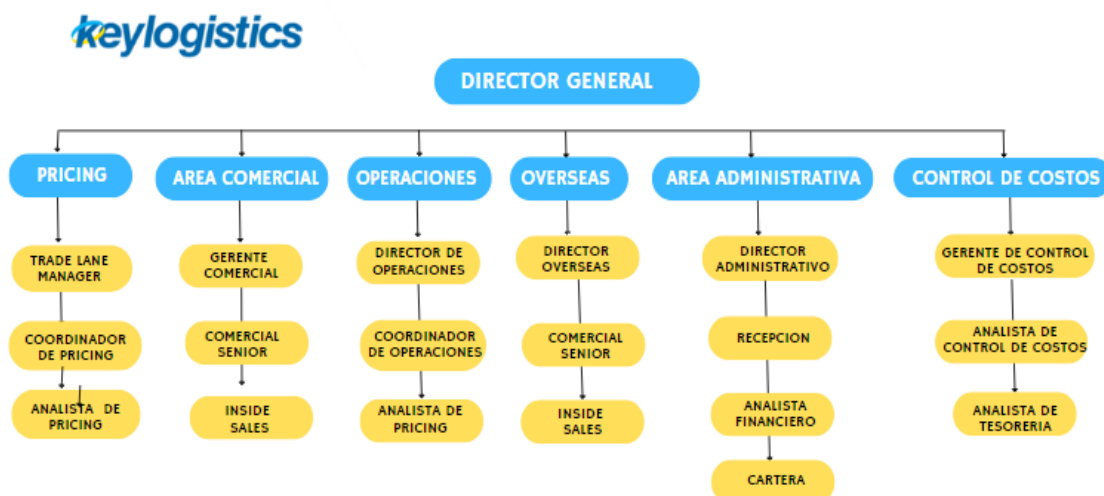
Key Logistics es un agente de carga internacional con sedes en México, Estados Unidos y Colombia, está distribuidora de la siguiente manera:

- México: Av. baja california 274 piso 2 int 2-B Col Hipódromo Condesa 06100
- Estados Unidos: Miami 12600 NW 25TH street, suite 115 K
- Colombia (Oficina principal): Diag. 75 bis # 20-76 piso 5



Fuente: (Maps, 2022)

1.1.3 Estructura Organizativa: Organigrama general



Nota: Elaboración propia

Organigrama área Overseas:



Nota: Elaboración propia

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Overseas: Es el departamento encargado de las ventas en el exterior.

- Analista documental: En el área de overseas, principalmente, se me asigno las tareas de creación de clientes, proveedores y agentes. Dentro de las funciones realizadas, se realiza seguimiento documental a los clientes nuevos y gestionamiento de estudios de seguridad con el fin de cumplir los requisitos BASC, adicional, se asignan dichos clientes a Comerciales internos (Colombia) donde su primer contacto con el cliente es durante la visita de seguridad, esto con el fin de enlazar y fidelizar los clientes para que continúen trabajando con la compañía, ya que, los clientes que llegan a nosotros son indirectos.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

1.1.4.2.1 Fortalezas:

- Más de 10 años posicionados en el top 10 en el ranking de mejores agentes de carga
- Miembros de la WCA, IFLN, PARNITY y certificados a nivel nacional como BASC.
- Presencia en más de 3 países y asociados de certificados

1.1.4.2.2 Oportunidades.

- Crecimiento a nivel mundial sobre las importaciones y exportaciones, como resultado de la apertura del comercio internacional generada por el Covid-19
- Avances e innovaciones de la tecnología aplicadas a la eficiencia y efectiva de la cadena de suministro
- Relaciones comerciales con agentes nuevos con presencia en otros países, lo cual, permite mayor competitividad en tarifas y productos

1.1.4.2.3 Debilidades.

- Falta de implementación de estrategias de marketing, que permitan conocer la compañía a nivel mundial.
- Desviación de la información entre personal de las diferentes áreas
- Capacitaciones hacia el personal para funcionamiento óptimo de los softwares (HubSpot, Freighttools, etc.)
- Gestionamiento documental ineficaz que repercute en las comisiones, créditos y acuerdos entre las partes (Agentes)

1.1.4.2.4 Amenazas.

- Cierre de los puertos por manifestaciones y congestionamiento portuario
- Incremento de agentes de carga en el sector
- Competencias desleales por parte de los socios comerciales

Por consiguiente, la desviación de información, falta de capacitación y situaciones externas es uno de los factores más relevantes que afectan actualmente a la compañía internamente. Key Logistics desde su ingreso en el mercado a logra crecer de manera satisfactoriamente de la mano de socios comerciales y estrategias de adaptación. Por lo tanto, en consecuencia de la pandemia, la compañía tuvo que adaptarse de manera obligatoria a procesos que anteriormente se realizaban de manera física, tales como visitas, envió de documentos y solicitudes donde siempre se tenía contacto físico con el cliente. Actualmente, dichos procesos se trabajan 100% virtual, sin embargo, aun se gestiona y desarrolla plataformas que permitan generar un valor agregado hacia el mercado, acortando canales de comunicación, reprocesos y disminución de dichos cuellos de botella mencionados anteriormente, esto generando al cliente, facilidad, acceso rápido de la información y sobre todo calidad

Parte III

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Teniendo en cuenta el análisis DOFA fue posible evaluar y evidenciar las debilidades y amenazas se pueden solventar con el plan de mejora propuesto. Key Logistics, como empresa innovadora y estratégica, ha venido adaptándose a los cambios tecnológicos, económicos y sociales durante los últimos años. Como efecto de post COVID, se pudo reflejar que la tecnología es un gran aliado en el funcionamiento de la compañía , generando facilidad y rapidez en el gestionamiento de las operaciones, (Rodriguez, 2008) afirma que “como un instrumento gerencial, integral y estratégico, que apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos” Asi mismo, estos instrumentos son indispensables para el gestionamiento comercial y seguridad de los asociados internos y externos; adicional la implementación de las mismas nos permite acortar los tiempos de respuesta hacia los clientes y socios comerciales, el cual, genera una ventaja competitiva hacia el mercado.

Finalmente, el buen uso de estas herramientas y experticia de sus encargados, permiten fidelizar, conocer a los clientes para futuros negocios.

2.2 Limitaciones y alcances de la practica profesional

Se pudo desarrollar la propuesta mencionada hacia los encargados del área, teniendo en cuenta las necesidades y reprocesos que en los que se estaban incurriendo. Este nos ayudo a sistematizar y mejorar el proceso interno de gestionamiento documental. Sin embargo, durante los primeros meses tomo bastante tiempo poder hablar con la persona encargada de tomar estas decisiones

2.3 Objetivo general:

- Fortalecer el proceso documental de la empresa, a través de la sistematización, con el fin de apuntar a una mayor eficiencia en el desarrollo de los procesos internos del área.

2.3.1 Objetivo específico:

- Implementar Tics para control y seguimiento documental
- Segmentar los servicios prestados por cada uno de nuestros socios y clientes
- Gestionar créditos y estudios de seguridad según los puntos acordados en los acuerdos de agencia

Parte IV

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de Mejora.

3.1.1 Gestionamiento documental:

Los estudios de seguridad es uno de los requisitos que nos permiten tener acceso a certificaciones Basc y demás a nivel nacional e internacional, sin embargo, el gestionamiento de esto al interior de la empresa es ineficiente y lento. Por lo tanto, es pertinente hacer uso de las nuevas tecnologías para agilizar dichos procesos.

3.1.2 Deficiencias y desviacion de la información:

Los agentes dentro de la empresa son considerados como nuestros aliados comerciales, quienes nos rutean cargas para poder fidelizar y enlazar clientes. Del mismo modo, se realizan acuerdos de agenciamiento y requisitos de las diferentes redes, entre estos, créditos que permitan a los agentes tener un plazo máximo de 30 días en el que acuerdan estar al día con la cartera.

No obstante, al realizar el envío de la documentación se trasmite la solicitud de crédito

por medio del correo (Outlook), sin embargo, la persona encargada de la aprobación no alcanza a cumplir los tiempos del gestionamiento y se desvía la información del área encargada, por lo tanto, genera molestias y reprocesos al momento de la facturación de las operaciones.

3.1.3 Sistematización del proceso.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, las debilidades y amenazas percibidas dentro de la empresa, se planteó como plan de mejora, una sección en el software tendency donde anteriormente, solo se usaba para el gestionamiento y control de los clientes. En este se elaboró la sección “gestión de proveedores” (ver anexo #1 y #2). Esta sección, tiene como finalidad notificar al proveedor desde el mismo aplicativo, permitiendo subir la documentación directamente. Además, nos proporciona la posibilidad de tener un previo aviso cuando el proveedor/ agente este vencido o este por vencerse.

Por otro lado, las áreas que requieran esta información pueden acceder a esta sección y gestionar todo lo relación con check list, facturas, estudios y demás relacionados.

3.2 Conclusiones.

La Logística, el comercio y el mundo en general permanecen en constante cambio y la innovación y tecnologías van de la mano de estos avances. La digitalización y sistematización de procesos permiten que empresas entre a competir en el mercado y generen una ventaja competitiva sobre las demás. Un rápido y buen gestionamiento puede ayudar a disminuir costos y asertivas respuestas hacia sus clientes. Generando un Goodwill hacia terceros y socios comerciales.

Del mismo modo, esta propuesta busca generar eficiencia, credibilidad y calidad hacia los clientes, por medio de estrategias y haciendo un buen uso de las Tic's. que permitan generar un plus y valor agregado dentro de la compañía, para poder seguir prevaleciendo en el mercado como los mejores agentes de carga a nivel nacional.

3.3 Bibliografía

Group, K. L. (2021). *Key Logistics Group*. Retrieved from Key Logistics Group

Maps, G. (2022). *Google Maps* . Retrieved from <https://goo.gl/maps/DSCCVeBoqmNC8Q639>

Ramirez, A. C. (2015). Logística comercial internacional. In A. C. Ramirez, *Logística comercial internacional* (p. 3). Barranquilla: Ecoe ediciones.

Rodriguez, M. A. (2008, Diciembre). Sistemas de información: ¿adecuación a los cambios tecnológicos o herramienta de gestión? Maracaibo, Venezuela.

3.4 Anexos.

Anexo #1

☐	2	LISTA DE CHEQUEO ESTUDIOS DE SEGURIDAD ASOCIADOS DE NEGOCIO	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	3	CV AGENT	24	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2024	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	4	BRANCHES	24	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2024	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	5	RUT	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	6	CC REPRESENTANTE LEGAL	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	7	REFERENCIA BANCARIA	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	8	REFERENCIA COMERCIAL	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	9	HABILITACIONES DANI	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	10	PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	11	CAMARA Y COMERCIO	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	12	FORMATO VINCULACIÓN PROVEEDORES	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A
☐	13	FORMATO ACUERDO SEGURIDAD PROVEEDORES	12	NO	NO	29/08/2022	☐	29/08/2023	☐	Seleccionar archivo	Ninguno archivo seleccionado	N/A

Anexo #2

Solicitud Documents Proveedor : ECORTEZZA S.A.S 0 0 - 2022-08-29 20:41

TS

Tendenciapps Sistemas de Gestion <info.sg_key@sgestion.co>

Para: Lady Andrea Diaz Sanchez

<

Parte V

3.1 Seguimiento práctica profesional

3.1.1.1. Ciclo 1 (Adaptación y capacitación)

(febrero 2022- marzo 2022)

Durante las primeras dos semanas se dio una leve capacitación presencial sobre los softwares aplicados, funciones de cada personal y de cada área en específico, en el transcurso de este periodo siempre tuve seguimiento por parte de mi jefe directo asignado, esta persona me dio a conocer cómo realizar seguimiento a los clientes, los tiempos y especificaciones concretas, con el fin, de no afectar el proceso ya designado

3.1.1.2. Ciclo2 (Implementación de nuevas tecnologías)

(marzo 2022- abril 2022)

Durante este periodo de tiempo, la empresa estaba trasladando toda su información de Cargowise a Freighttools, el cual, es un software que permite tener un mayor control de la información en cuanto a las operaciones, del mismo modo, todas las áreas pueden acceder a esta información de manera fácil y rápida.

Se me asignó la tarea de la creación de todos los clientes, proveedores y agentes en la plataforma, con el fin, agilizar el proceso al momento de generar instrucciones (son SI con toda la información de una operación)

3.1.1.3. Ciclo 3 (Analista Auxiliar Pricing USA)

(abril 2022- Junio 2022)

En este punto, el jefe del área me permitió trabajar de la mano con el área de Pricing de Estados Unidos, con el fin, de aprender más sobre cómo se mueve el mercado. Durante este periodo, se me asignó el rol de realizar y cotizar con las navieras con el fin de generar tarifarios

para Overseas USA. Gracias a esto pude obtener nuevos conocimientos y aplicarlos en el rol actualmente desempeño

3.1.1.4. Ciclo 4 (Planteamiento)

(junio 2022- Julio 2022)

En el transcurso de este periodo se dio a conocer el plan de mejora, donde se tenia ya visualizadas las falencias y como estas podrían ser resueltas, adicional, se planteó la posibilidad de abrir un espacio en la plataforma donde todas las áreas tuviesen acceso a dicha información, bajo permisos.

|