

Informe de práctica empresarial realizada en ALS S.A.S

Juan Sebastián Álvarez Rey

Informe final para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Diego Ramírez Castellanos

Magíster en Dirección Estratégica especialidad Tecnológicas de la Información

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

A Dios principalmente, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta y orientar mi camino día a día. A mis padres, Saul Mauricio Garrido Pulido y Lina Marcela Rey Jurado, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional, por brindarme todo su amor y motivarme a seguir adelante. A mi abuela Esther Rey Jurado por ser parte de este proyecto, por ser mi mano derecha y aquella persona que hizo las veces de estudiante y logro aportarme ayuda y conocimiento en esta etapa. También a mi hermana por brindarme su apoyo moral en esas noches de investigación, espero ser ese ejemplo de le haga saber de qué con trabajo y esfuerzo, todo se puede lograr. Y finalmente a todas esas personas que creyeron en mí, con su actitud lograron que tomara más impulso.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Santo Tomás por haberme permitido formarme tanto personal como profesionalmente, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, y que de manera directa o indirecta hicieron que el desarrollo de este proyecto fuera posible, por haber hecho su pequeño aporte que, hoy en día se ve reflejado en la culminación de nuestro paso por la Universidad, así mismo, agradecer a todos los docentes que participaron durante el transcurso de la carrera, por su incesante colaboración, por brindarme las bases y herramientas necesarias ayudándome a impulsar mi conocimiento y así poderme desenvolver en el ámbito profesional. Agradecer a los tutores asignados y a mi director de proyecto el Docente Geovanny Castro Aristizábal por ser mi guía, por sus importantes contribuciones y el permanente monitoreo para que este proyecto de investigación se haya hecho realidad. Gracias a mis padres que fueron mi mayor promotor durante este proceso, por su confianza en mis habilidades y constante compromiso con las labores de mi Universidad en donde nunca dudaron ni dejaron de creer en mí.

Contenido

Introducción	1
1 Contexto de la Práctica Empresarial.....	3
1.1. Justificación.....	3
1.2. Objetivos	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
2. Perfil de la Empresa	5
2.2. Objeto Social de la empresa	6
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	6
2.4. Estructura organizacional	7
2.4.1. Misión de la empresa	7
2.4.2. Visión de la empresa	7
2.4.3. Organigrama de la empresa	8
2.5 Aspectos Económicos	9
2.5.1 Entorno Macroeconómico.....	9
2.5.2 Entorno Microeconómico	15
2.6. Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	17
2.6.1. Importaciones y Exportaciones.....	17
2.7. Aspectos del Mercado que atiende la empresa.....	19
3. Cargo y funciones desempeñadas	19
3.1 Cargo desempeñado	20
3.2. Funciones asignadas.....	20

3.3. Procesos, procedimientos y herramientas	21
4. Marco Conceptual y normativo	22
4.1. Marco Conceptual	22
4.2. Marco Normativo	23
5. Aportes	24
5.1. Propuesta de valor agregado a la empresa	24
5.1.1. Identificación de la situación problemática	25
5.1.2. Contribución de conocimiento a la empresa	26
5.1.3. Impacto desde los resultados alcanzados	27
5.2. Aportes de la empresa al proceso formativo	28
5.3. Plan de Mejora	28
5.3.1. Aspectos a mejorar	29
5.3.2. Objetivos, Metas y Estrategias	30
5.3.3. Acciones	32
5.3.4. Indicador	33
5.3.5. Hacer/Verificar	36
5.3.6. Responsable	36
5.3.7. Recursos	37
5.3.8. Cronograma	38
6. Conclusiones y Recomendaciones	38
Referencias	40

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis PEST aspecto político.....	10
Tabla 2. Análisis PEST, aspecto Económico y Social.....	13
Tabla 3. Análisis PEST, aspecto Tecnológico	14
Tabla 4. Fases del servicio de la empresa ALSCOLOMBIA	21
Tabla 5: Impactos y resultados esperados.....	27
Tabla 6. Cronograma de actividades.....	38

Lista de figuras

Figura 1. Logo de la empresa ALSCOLOMBIA.....	5
Figura 2. Organigrama de la empresa ALSCOLOMBIA	8

Resumen

El presente informe de prácticas pretende dar a conocer al Administrador Logístico de Santander S.A.S, políticas, su misión, como está constituido, su estructura organizacional, su historia.

La intención de este informe va direccionado a la gestión de un plan de mejoramiento suscitado por las debilidades y amenazas identificadas durante el lapso requerido para el proceso de prácticas; orientado al proceso de recepción, almacenamiento, reconocimiento y entrega de las mercancías localizadas en la bodega E-11 y E-7 de Zona Franca Santander. Así, como la codificación de las mercancías con su respectivo cliente y proceso, dando así orden y un trato de prioridad a aquellas mercancías que lo necesiten para un mejor manejo de inventario en la plataforma *piciz* y el registro de la empresa.

Se dará a conocer cómo es realizado este proceso actualmente en la empresa, así como también los formatos, protocolos y herramientas que se están utilizando actualmente para la posterior recepción y almacenamiento de las mercancías, también se darán a conocer las funciones del estudiante de prácticas, y cuál fue su contribución en el área.

Palabras Claves: zona franca, piciz, inventario, almacenamiento, recepción.

Abstract

This internship report aims to make the Administrador Logístico de Santander S.A.S known, to know its policies, mission, how it is constituted, its organizational structure, its history.

The intention of this report is directed to the management of an improvement plan caused by the weaknesses and threats identified during the period required for the internship process; Oriented to the process of reception, storage, recognition and delivery of the goods located in the warehouse E-11 and E-7 of Zona Franca Santander. Thus, such as the coding of the merchandise with its respective client and process, thus giving order and priority treatment to those merchandise that need it for better inventory management on the piciz platform and the company registry.

It will be announced how this process is currently carried out in the company, as well as the formats, protocols and tools that are currently being used for the subsequent reception and storage of the merchandise, the functions of the internship student will also be announced, and what was his contribution in the area.

Keywords: free Zone, piciz, inventory, storage, reception.

Glosario

Almacenamiento: el almacenamiento en la logística cubre las actividades del almacén relacionadas con guardar, proteger y conservar correctamente las mercancías durante el periodo de tiempo que sea necesario (Mecalux, 2019).

DUTA: Documento Único de Transito Aduanero, es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una Aduana a otra, situadas en el territorio aduanero nacional. En este régimen se pueden dar las modalidades de tránsito, cabotaje y transbordo (Presidencia de la República de Colombia, 1999).

OTM: operación de transporte multimodal, es la modalidad con la cual el generador de la carga hace un solo contrato con un operador de transporte multimodal y se da toda la logística entre el país de origen y el destino. -El operador multimodal es responsable de la operación (Ministerio de Transporte, 2016).

Sistema Piciz: plataforma o software para la gestión integral de las operaciones logísticas y de comercio exterior en zona franca, nació hace 20 años como respuesta a las necesidades tecnológicas y de normatividad para la gestión de las zonas francas en el país (Sanabria, 2019).

Zona Franca: área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior. Las mercancías ingresadas en estas zonas se consideran fuera del territorio aduanero nacional para efectos de los impuestos a las importaciones y a las exportaciones (El Congreso de Colombia, 2005).

Introducción

Para los estudiantes universitarios es muy importante contrastar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional con el mundo real que los rodea. Por ello, la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas exige realización de las Prácticas Empresariales, que se erigen como un pilar fundamental para el desarrollo y éxito de los futuros profesionales en el campo de los negocios internacionales. Estas prácticas ofrecen a los estudiantes la invaluable oportunidad de fusionar teoría y experiencia práctica, y aplicar las competencias desarrolladas a lo largo de su formación profesional y comprender las complejidades y desafíos reales que caracterizan el entorno empresarial global.

Además, las prácticas empresariales ofrecen a los estudiantes la posibilidad de sumergirse en el mundo real de los negocios internacionales, permitiéndoles cultivar habilidades cruciales como el pensamiento estratégico, la resolución de problemas, la toma de decisiones informada y la gestión eficiente de recursos en un entorno globalizado. En ellas, los estudiantes también tienen la oportunidad de ampliar su red social y profesional al establecer conexiones con profesionales de su área, tener una mayor comprensión de la cultura empresarial internacional lo que les permite fortalecer su base académica y tener una ventaja competitiva al ingresar al mercado laboral.

Así, a lo largo de mi formación profesional en la carrera de Negocios Internacionales, tuve la oportunidad de realizar mis prácticas empresariales en Administrador Logístico de Santander S.A.S -ALSCOLOMBIA-, una compañía colombiana dedicada a ofrecer soluciones integrales en transporte nacional y logística en comercio exterior, que se ha consolidado como un referente en el mercado de la logística y manejo y transporte de mercancías en la región, destacándose por su compromiso, calidad y sostenibilidad. Por lo tanto, en el presente informe se da una visión de mis experiencias, aprendizajes y aportes durante el periodo de prácticas en ALSCOLOMBIA. A lo

largo de este documento, se explorarán las dinámicas y operaciones de la empresa, así como los desafíos y oportunidades que se presentaron durante mi participación. De igual manera, se presentan las fortalezas como las debilidades de la empresa, su entorno empresarial y económico y se propondrá un plan de mejora acorde a la necesidades empresariales de la compañía, por lo tanto, con este informe, busco proporcionar una visión integral de mi experiencia en ALSCOLOMBIA, resaltando los aspectos más significativos que han contribuido al enriquecimiento de mi formación académica y desarrollo profesional en el campo de los negocios internacionales y el aporte profesional que dejo en ella.

1. Informe de práctica empresarial realizada en ALS S.A.S

En el pertinente capítulo, se evidenciará una clara y concisa argumentación de la importancia de las prácticas empresariales como experiencia de vida que valora la integridad del ser humano desde su saber hacer; reflejando las principales causas que llevaron a la toma de decisiones para su respectiva vinculación con la empresa y que factores condujeron a la selección de la practica empresarial propuesto por la Universidad Santo Tomas.

1.1 Justificación

La empresa comparte la idea de proveer formación y experiencia en materia de comercio exterior para empapar y poner en contacto al practicante con el mundo laboral, brindando las herramientas necesarias para complementarlo con su fresco conocimiento académico, mantiene una postura positiva frente a la vinculación de talento nuevo que aportan ideas, además de imprimir un aire de renovación y apertura a la cultura organizacional. Con un enfoque a largo plazo la compañía brinda acceso a sus pasantes con el fin de obtener a cambio una mejora en la productividad, incursionando cada día en el área de la innovación y promoviendo un adecuado ambiente laboral gracias a su buena disposición.

Su principal necesidad se centra en renovar personal año a año, capacitándolos y más adelante incorporándolos a la empresa con un retorno beneficio al mediano y largo plazo para la empresa que busca maximizar su competitividad y productividad permitiéndole conectarse con todas las necesidades de la empresa puesto que se lograra alinearlos con los objetivos y la cultura organizacional.

La principal causa para la selección de prácticas empresariales como opción de grado fueron múltiples frente a las otras, pues esta me ofrece una variedad de ventajas siendo esta una

excelente vía para adquirir experiencia en el mercado en el que nos desenvolvemos esto va de la mano con desarrollar nuevas habilidades en la práctica siendo imprescindible lo teórico. Por otro lado, me garantiza ampliar mi hoja de vida puesto que las empresas hoy en día valoran y califican la experiencia laboral demostrando el interés por incorporarse al mundo laboral. Y, por último, pero no menos importante, hacer contactos, Las prácticas en la empresa te permitirán establecer contactos con profesionales del sector. Si demuestras tu valía y compromiso, tus compañeros/as de trabajo o los responsables de esta pueden ser una excelente carta de recomendación.

1.2 Objetivos

1.2.1 *Objetivo general*

Determinar la aplicación, el desarrollo y extensión de los conocimientos, actitudes y habilidades previamente adquiridas en el Programa de Negocios Internacionales con el fin de complementar la formación integral y cumplir las exigencias del mercado laboral mediante la realización de las prácticas empresariales, generando un constante proceso de retroalimentación entre el medio académico y el sector externo que facilitarán la adecuada formación de los nuevos profesionales.

1.2.2 *Objetivos específicos*

Describir las funciones y responsabilidades del departamento o área en el que se llevaron a cabo las prácticas, destacando las actividades más relevantes en la empresa Administrador Logístico de Santander S.A.S.

Llevar a cabo un proceso de aprendizaje, que permita el enriquecimiento práctico en la ejecución de actividades a través de la gestión integral de las operaciones logísticas en la empresa.

Adquirir experiencia en el desarrollo y ejecución de las actividades asignadas enfocadas en el mejoramiento de la plataforma de inventario ALSCOLOMBIA que garantizan el correcto manejo de recolección y registro de datos para ser más eficiente.

2. Perfil de la Empresa

En este apartado se mostrará a continuación el perfil general de la compañía, su razón social, funciones y principales funcionamientos y objetivos, dando a conocer de primera mano su estructuración y sus componentes económicos.

2.1 Razón Social

Es una compañía colombiana dedicada a ofrecer soluciones integrales en Transporte Nacional y Logística en Comercio Exterior conscientes de la necesidad y el potencial de mejoramiento de las empresas del país.

Figura 1. *Logo de la empresa ALSCOLOMBIA*



Adaptado de la página web de Administrador Logístico de Santander SAS (2021).

2.2 Objeto social de la empresa

La empresa ALSCOLOMBIA ofrece una variedad de servicios en los que se incluyen la materia aduanera para proceso de Importación y Exportación actuando como intermediario entre el proveedor y el cliente final, facilitándoles la gestión en la documentación y su respectivo trámite aduanero cumpliendo con las normas y requisitos exigidos por el país, así mismo garantiza servicios de calidad en el régimen franco, fiscal tributario y cambiario.

Comenzó en el año 2006 exactamente el 13 de abril, como empresa dedicada a la gestión, coordinación de transporte y almacenamiento que poco a poco ha venido expandiéndose en sus servicios. Actualmente tiene presencia internacional en Estados Unidos, específicamente en el área del Doral, Miami, como almacenamiento de mercancías, dispone de una nómina de 20 empleados en la sección Bucaramanga, Colombia. Posee una amplia cartera de clientes y proveedores, algunos como Trienergy, Entera y salud animal, Maxprinter, Coimpresores, entre otros.

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- Dirección: Cra. 29 # 45-45, Edificio Metropolitan Business Park, oficina 14-06
- Teléfono: 6575480 – 6575479
- Correo Electrónico: coordinador@alscolombia.com
- Jefe Inmediato: Sandra Janeth Martínez

2.4 Estructura organizacional

2.4.1 *Misión de la empresa*

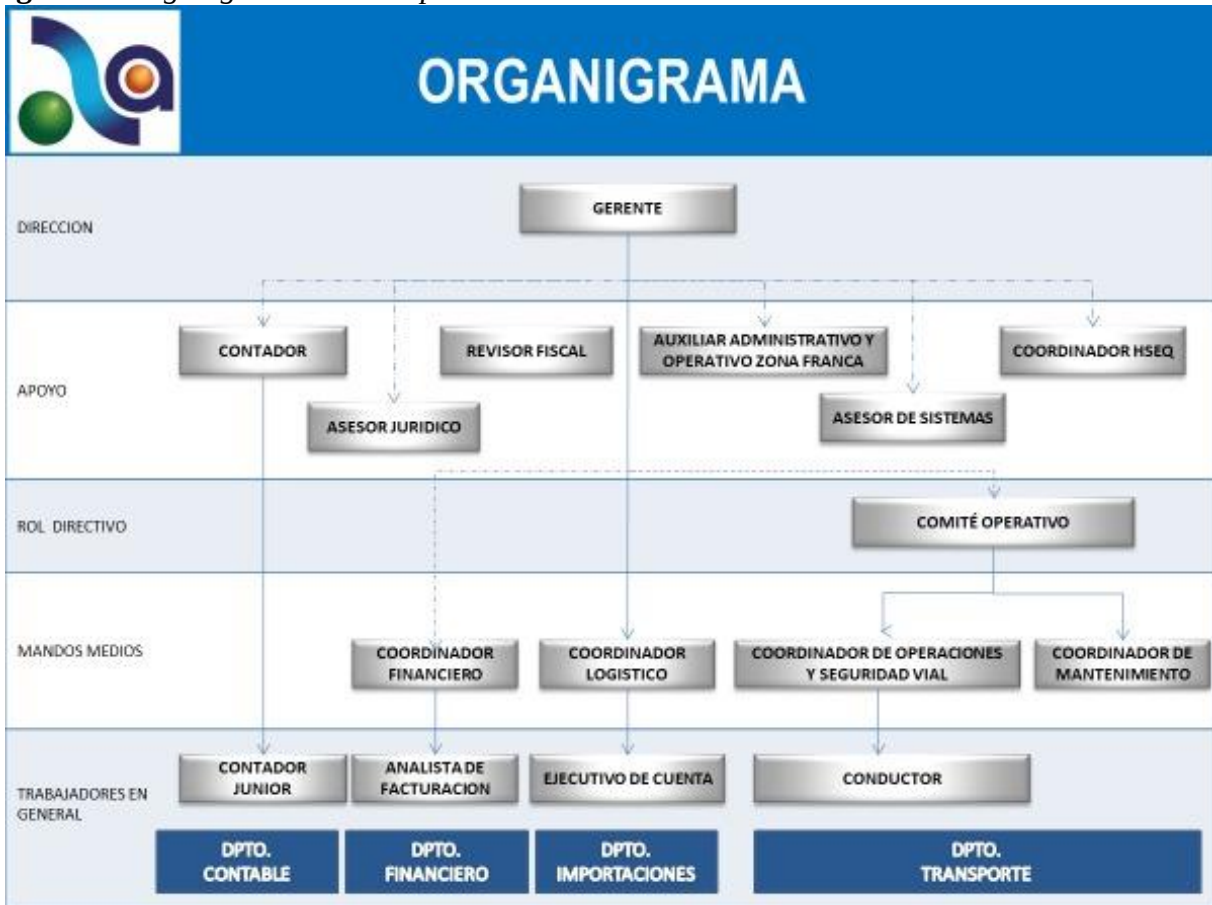
Nuestros esfuerzos nos constituyen en el mejor aliado estratégico de nuestros clientes, con excelentes soluciones logísticas integrales y confiables a nivel nacional e internacional, especializada en la prestación de servicios de administrador logístico, alquiler de vehículos y transporte especial. (Administrador Logístico de Santander, 2021, párr.2)

2.4.2 *Visión de la empresa*

Ser reconocida como la mejor empresa del sector logístico en Colombia, caracterizada por su gestión de calidad, seguridad y cumplimiento, promoviendo el bienestar de sus colaboradores. A su vez obtener altos índices de rentabilidad con el mejor portafolio logístico del país, destacándose por proyectos de innovación tecnológica, siendo la mejor opción para nuestros clientes, con costos competitivos, dentro de una filosofía de mejoramiento continuo (Administrador Logístico de Santander, 2021, párr.2)

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 2. Organigrama de la empresa ALSCOLOMBIA



Tomado de Organigrama de ALS Colombia S.A.S. (ALS Colombia S.A.S., 2021, p.1).

Fue creada por 5 socios y/o accionistas fundadores y constituida el día 12 de abril del año 2006 en la ciudad de Bucaramanga, bajo el nombre de OPTIMIZAR S.A. inicialmente como agencia de aduanas nivel 1, inicia las operaciones el 1 de mayo del 2006.

Al revisar el organigrama de la compañía su estructura jerárquica nos indica como ponente principal el gerente siendo este la cabeza central de la empresa, la gerente Sandra Janeth Delgado Martínez quien se encarga del pleno funcionamiento de la empresa a través de la planificación,

organización y dirección de la empresa para toma correcta de decisiones, a través de sus subordinados.

2.5 Aspectos económicos

En el siguiente numeral se evidenciarán los aspectos macroeconómicos y microeconómicos de la empresa que nos permitirá evaluar su situación actual dentro del mercado, a que se enfrenta y cuáles son sus retos, así como tener un acercamiento hacia su enfoque productivo y comercial; permitiendo visualizar sus fortalezas y debilidades de manera grafica.

2.5.1 Entorno Macroeconómico

Tal como se evidencia en la Tabla 1, la empresa repercute fuertemente de manera negativa a causa de las nuevas normas otorgadas por el gobierno de Gustavo Petro optando por un comportamiento conservador y proteccionista frente a las grandes economías de escala, por lo que afectaría de manera negativa a la empresa por el incremento tributario del 20% al régimen franco, así como la incertidumbre de una mala gestión por parte de la administración de paso jugaría un papel en contra de los intereses de la empresa, todo esto enfocado dentro del sector político.

Tabla 1. Análisis PEST aspecto político

	Factor	Detalle	Plazo			Impacto
			Corto (1 mes)	Mediano (1 a 3 años)	Largo (más de 3 años)	
Político	Nuevo presidente Electo: Colombia	Con la elección de Gustavo Petro, el país tricolor buscaría potencializar el acuerdo TLC con Estados Unidos; revisando aquellas dificultades que han generado poco resultados desde su implementación. La idea es encontrar las limitantes de tipo comercial y corregirlas para sacar mayor provecho. (La República,2022)		X		Positivo
	Reforma Tributaria Zonas Francas	La propuesta de régimen mixto a las zf busca incluir topes de venta máximas para que puedan mantener los beneficios tributarios, esto precisamente pretende desacelerar el incentivo a exportar e importar estos tendrán una tributación del 20%, mientras que aquellos usuarios que destinen sus ventas al territorio aduanero nacional lo cual repercute un fuerte golpe para el régimen franco. De este esquema se exonera por considerarse "estratégico para el desarrollo de régimen franco" a los usuarios industriales de servicios que presten servicios de logística, para estos, la tarifa será del 20%. (El Espectador, 2023)		x		Negativo
Político	Monopolio en el sector del Transporte	El transporte de carga terrestre en Colombia se ha visto fuertemente golpeado por aquellos grupos minoritarios (Monopolios) al que se le conceden deliberadamente ciertos beneficios, desacelerando así la competitividad de la región en materia de logística; reduciendo a las alternativas de modalidad como el multimodal. Según el informe 2019-2020 del Consejo Privado de Competitividad, en logística. En el mismo informe se destaca como la economía colombiana tiene los costos más altos para importar/exportar un contenedor. (Portafolio,2022)			X	Negativo

Factor	Detalle	Plazo			Impacto
		Corto (1 mes)	Mediano (1 a 3 años)	Largo (más de 3 años)	
Acuerdos Comerciales	Entre 2021 y 2022, las exportaciones colombianas crecieron a una tasa promedio anual del 3,2 % en valor y 2,6% en volumen. (MinCIT,2022)			X	Positivo
	Entre 2021 y 2022, las importaciones totales crecieron a una tasa promedio anual del 3,5% en valor y 3% en volumen. (MinCIT,2022)			X	Positivo
	Los acuerdos comerciales estimulan la inversión extranjera directa gracias a la certidumbre jurídica que generan estos acuerdos. (MinCIT,2022)			X	Positivo

Existen diversos factores internos y externos que pueden afectar el crecimiento y la rentabilidad de la empresa, desde lo económico y social, estos factores incluyen:

- El comportamiento de las divisas, entre ellas, el valor del dólar frente al peso colombiano. En los últimos meses la moneda colombiana ha perdido valor frente al dólar, y su comportamiento ha sido muy volátil.
- La directriz que ha establecido el gobierno nacional al proponer y llevar a cabo el “día sin IVA”, para impulsar o estimular la demanda de mercado.

- La situación de orden público que vive el país, como los paros nacionales y los Enfrentamientos” con el movimiento al margen de la ley conocido como el Ejército de Liberación Nacional -ELN-.
- La corrupción que continuamente se presenta agravando o afectando el déficit fiscal que tiene Colombia y que de cierta manera ha influido en las reformas tributarias que se han aprobado.

Estos factores pueden considerarse como acontecimientos mundiales y políticas gubernamentales que desde lo económico y social generan impactos macroeconómicos que pueden generar mayores efectos en la empresa. A continuación, se presenta en la siguiente tabla el análisis PEST desde el aspecto económico y social, partiendo de que, llevar a cabo este análisis puede ayudar a disminuir el impacto de tales factores (ver Tabla 2).

Tabla 2. Análisis PEST, aspecto Económico y Social

	Factor	Detalle	Plazo			Impacto
			Corto (1 mes)	Mediano (1 a 3 años)	Largo (más de 3 años)	
Económico	DIVISA	La revaluación del peso colombiano frente al dólar ha disminuido el precio de la materia prima por la fabricación de productos nacionales en un 15%.	x			Positivo
		La tasa de cambio actual promedio no supera la barrera de los 4,600 COP por lo que les resulta atractivo a los importadores realizar compras de carácter internacional aprovechando la revaluación del peso frente al dólar aumentado el volumen de compra.	x			Positivo
	Día sin IVA	El día sin IVA incentiva el comercio presencial y virtual y esto estimula la cadena de abastecimiento por cuanto los clientes quieren sus productos en el menor tiempo posible.		x		Positivo
Social	Situación de orden público	Grupos armados al margen de la ley.		x		Negativo
	Paros	Paros camioneros y paros nacionales.		x		Negativo
	Corrupción	políticos de turno que esperan obtener beneficios con el sistema de logística a nivel nacional.		x		Negativo

Los avances o desarrollos tecnológicos es un componente importante del análisis PEST. Este factor también puede afectar la organización de manera positiva o negativa; en la siguiente tabla se analiza cómo la automatización de procesos, el *e-commerce* y la recolección de datos puede influir positiva o negativamente a corto, mediano y largo plazo impactando las operaciones de la empresa. Estos factores también pueden incluir los avances tecnológicos, el ciclo de vida de las tecnologías, el papel de Internet y el gasto en investigación tecnológica por parte del gobierno

Tabla 3. Análisis PEST, aspecto Tecnológico

	Factor	Detalle	Plazo			Impacto
			Corto (1 mes)	Mediano (1 a 3 años)	Largo (más de 3 años)	
Tecnológico	Automatización de procesos	Hoy en día las empresas que ofrecen solución a los servicios logísticos cuentan con softwares y herramientas que les proporcionen agilidad a sus procesos aportándoles competitividad en el sector.	x			Positivo
	E-commerce	Hay una tendencia a la compra de productos por internet que hacen que la logística tenga una dinámica diferente.	x			Positivo
	Recolección de datos	Sistemas que proporcionen una correcta gestión de inventarios y almacenamiento para aquellas compañías que manejen un alto volumen de mercancías.	x			Positivo

2.5.2 Entorno Microeconómico

2.5.2.1 Proveedores. Se definen como persona natural o jurídica encargada de ofrecer sus servicios con el fin de facilitar el desarrollo comercial de la empresa.

Hay una fuerte dependencia con sus aliados estratégicos por lo que un error u omisión en los procesos internos generaría dificultades para el arreglo inmediato. Para las agencias de carga y consolidadoras, la empresa las emplea a través de subcontratación ya que no posee propios medios para emplearlas y recurre al gasto recurrente en alquiler de herramientas y maquinarias necesarias para el desarrollo de las operaciones logísticas. El gasto continuo es inminente y su dependencia al tiempo y horario de la empresa es imprescindible. Por otro lado, la falta de comunicación entre optimizar y ALSCOLOMBIA repercute en reprocesos y en la falta de delimitación de responsabilidades.

¿Quiénes son?: Agencias de Aduanas, como es el caso de Optimizar ligado fuertemente con la empresa a tal punto de ser considerado como un aliado estratégico. Transportadoras como es el caso de Exxe logística quienes prestan el servicio de movilización de mercancía, cargue y descargue de la misma para el cliente Baguer S.A. Consolidadores de Carga como es el caso de Hapag-Lloyd para la mercancía Cummins INC quienes se encargan de agrupar o acomodar contenedores y cargas. Aerolíneas como Tampa cargo y Copa Airlines, para el transporte de perecederos u objetos delicados y/o de valor.

2.5.2.2 Intermediarios. Son aquellos encargados de promover y facilitar el vínculo entre empresa y clientes reales y/o potenciales.

La constante rotación y admisión de practicantes y nuevos talentos con baja experiencia a las instalaciones de Zona Franca Santander ralentiza la dinámica y los procesos de ingresos, verificación, conteo y salidas de mercancías al área delimitada por lo que genera retrasos e inconvenientes en el inventariado y despachos. En el momento de recepción de mercancía y conteo de estas se generan inconsistencias por la conversión de medidas exigidas dentro de Zona franca y las medidas norteamericanas provenientes de la bodega de Miami siendo estas no compatibles pues en ZF se exigen bultos como unidad comercial y en US como unidad (cantidades) este caso omiso al instructivo de llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional podría generar serios problemas fiscales, legales y económicos para la empresa.

¿Quiénes son?: Zona Franca Santander – Bodega de Miami/Doral (FL).

2.5.2.3 Clientes. Se definen como aquella persona natural o jurídica que contrata los servicios de la empresa con la finalidad de facilitar sus procesos de comercio exterior.

En los últimos años con las facilidades propuestas por la tecnología y la introducción del comercio electrónico, se ha visto un público mucho más exigente con relación al costo-tiempo de las mercancías. Nuestros clientes priorizan el menor tiempo posible de entrega por ende nuestros procesos internos se complican al manejar una amplia cartera de clientes y no distinguir prioridades al manejo de la carga.

¿Quiénes son?: Exportadores e Importadores, Trienergy (I), Maxprinter (I), Mediimplantes (E), Baguer (I), Entera (I).

2.5.2.4 Competidores. Corresponde a las empresas que ofrecen líneas de producto y/o servicios similares y que están dirigidas a un mismo público objetivo.

Con la apertura económica postpandemia, la demanda por suplir la necesidad de afines a la exportación e importación, esta necesidad crea la oportunidad e incentivo a crear empresas acordes al manejo de la logística y el comercio exterior, en un mercado como el de Santander con poca presencia de dichas compañías que ofrecen solución integral en servicios logísticos y en un mercado en auge y crecimiento para la región se convierte en un peligro y amenaza potencial pues reduce la captación de clientes, minimiza ventas, costos altos; los servicios pierden relevancia pues con más competencia habrá menos demanda del servicio convirtiéndola más conservadora a la inversión debido a la incertidumbre.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Desde el punto de vista del portafolio de servicios que la empresa ofrece, se encuentra que dicho portafolio está orientado o enfocado en la línea de aduanas, logística y distribución física. A continuación, se describen cada uno de ellos.

2.6.1 Importaciones y Exportaciones

Proceso de Preembarque: Coordinar desde el lugar de recogida de la mercancía en el país de origen, confirmar el estado físico de la carga, revisar empaques, marcas, registro fotográfico, revisión de documentos del proveedor en origen, elaboración del plan de logística e instrucciones de embarque carga. Esta labor la desarrollamos haciendo acompañamiento y seguimiento a sus cargas, suministramos diversas cotizaciones de los proveedores de transporte internacional. Mas grandes en las siguientes modalidades: Aéreo, marítimo, terrestre y multimodal.

Proceso de Embarque: Confirmar las reservas para el despacho de las mercancías, suministrar las tarifas disponibles a utilizar en las fechas de los despachos, buscando la mejor

oferta del mercado, coordinar y supervisar la logística desde el proveedor en origen hasta el puerto o aeropuerto de destino, localización y manejo de documentos.

Agenciamiento Aduanero: a través del proceso de Nacionalización: en Bogotá, Cartagena, Buenaventura, Ipiales, Santa Marta, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, logramos anticipadamente con los agentes aduaneros nacionalizar en el menor tiempo disponible en el puerto y aeropuerto. Para emergencias planificadas previamente planificadas hacemos entregas en 48 horas una vez llega la carga al territorio aduanero nacional.

Gestión de Transporte Internacional: Tenemos fuertes alianzas estratégicas para ofrecer servicios de distribución física internacional y logística en general, manejando la totalidad de los Incoterms. Contamos con agentes en el exterior ofreciendo una cobertura a nivel mundial que nos permite tener un servicio desde los principales puertos en origen. Coordinamos carga en las siguientes modalidades:

- a) *Marítimo:* Contenedores FCL (Full Container Load), Equipos Especiales (In Gauge / Out Gauge), Refrigerados, Carga suelta consolidada, Break Bulk, Multimodal (OTM, DTA).
- b) *Aéreo:* Manejo de carga general, Consolidados, Manejo de mercancías peligrosas, Proyectos especiales, Cabotaje a las diferentes ciudades del país.

Almacenamiento y administrador de inventarios: opera bajo el régimen franco, los servicios mencionados a continuación están enfocados y basados en la mejor calidad con excelentes resultados:

- a) *Almacenamiento de Mercancías:* Bodegas cubiertas adecuadas para el manejo de cualquier tipo de mercancía. Área destechada (patios) para almacenamiento según lo requiera el tipo de mercancía. Suministro de montacargas de acuerdo con las especificaciones y requerimientos de la carga.

- b) *Control de inventarios:* A través del sistema se efectúa el control sistematizado de inventarios de mercancías, permitiéndoles a nuestros clientes controlar sus existencias de mercancías en las bodegas.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Desarrollo de servicio: Trámites documentales ante las respectivas entidades estatales (DIAN, ICA, INVIMA,) que permitan la correcta dinámica de acuerdo lo estipulado en la normativa aduanera del Decreto 1165 del 2019.

Penetración de mercado: Maximizar la gestión ante las entidades de manera temprana con el fin minimizar tiempos, costos y pérdida de mercancía al cliente.

Diversificación: Oferta de capacitaciones a empresarios de la región vinculados al comercio exterior (medianos y grandes empresas) para que puedan ejercer su actividad comercial.

Desarrollo de mercado: Captación de clientes mediante convenio con la Cámara de Comercio y Fenalco Santander para que nos permita desarrollar talento humano enfocado a la correcta gestión del comercio internacional.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En el presente numeral se mostrará el desempeño que se ha desarrollado durante los seis meses de prácticas en la empresa, funciones y aportes indispensables para el desarrollo las actividades junto a la aportación de conocimiento del practicante en las pasantías para beneficio de la empresa.

3.1 Cargo desempeñado

Auxiliar de Comercio Exterior. Durante el periodo de prácticas que va desde 3-enero-2023 hasta el 3-junio-2023.

3.2 Funciones asignadas

1. Creación de documentos zoosanitario para la importación (DZI), dentro de la plataforma SISPA del INVIMA e ICA para el cliente FOOD BOX SAS; documento necesario para la aceptación del ingreso de este tipo de mercancía al territorio aduanero nacional certificando que cumple con los requisitos necesarios.
2. Creación en materia documental de procesos, seguimiento y coordinación de la cadena de abastecimiento para nuestros proveedores como ORANGE EXPORT SAS para las exportaciones y para las importaciones contamos con FOOD BOX SAS
3. Validar información acorde a lo solicitado a través de las facturas, packing list, seguro, CO, HC y DZI emitidos por el proveedor para minimizar inconsistencias, errores u omisiones que nos retrasen la operación.
4. Presupuestar y facturar al cliente los ingresos propios de nuestra empresa y los pagos a terceros como almincarga, MTS, SMITCO, entre otros. Así como su registro en el archivo de aduanas para su posterior envío de originales a la agencia que corresponda.
5. Recibir y enviar documentos originales como EUR. No1 (emitidos por la unión europea) y los certificados fitosanitarios (expedidos por el Invima), al cliente final en Alemania v a través de un Courier de DHL así mismo registrar su remisión y realizar el respectivo tracking.

6. Gestionar licencias o registros de importación ante la ventanilla única de comercio exterior (VUCE); tramite necesario para la solicitud de importación de mercancías o perecederos

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

El proceso que lleva a cabo la empresa para ejecutar sus servicios dividido en cinco fases. Cada una de ellas está relacionada y descrita en la Tabla 4.

Tabla 4. *Fases del servicio de la empresa ALSCOLOMBIA*

Procesos	Procedimientos	Herramientas
Contacto	Oferta (estipulación de termino, precio, cantidades, puerto destino, etc.). Clasificación arancelaria del producto. Recepción de documentos (RUT, NIT, mandato aduanero, póliza de seguro). Pagos (Carta cerdito, adelantos, etc.)	Vía correo empresarial - ruedas de negocios - ferias empresariales. Cámara de Comercio – vía telefónica - redes sociales - página web
Registro	Apertura proceso. Registro base de datos. Creación de carpeta o folio Recepción de documentos soporte	Herramientas digitales (Servidor de la empresa) Herramientas informáticas.
Coordinación	Comunicación y coordinación con Agencia de Aduanas y cliente. Emisión de documentos sanitarios, fitosanitarios, gastos puerto y naviera. Solicitud de pagos en correspondencia a tiempos. Trazabilidad de la carga. Asistencia y reporte al cliente de los avances de la operación.	Plataformas entidades gubernamentales (Ica e Invima SISPA, VUCE) Plataformas puerto (SMITCO) Plataformas navieras (Hapag Lloyd -Maersk)
Ejecución	Aceptación Documental. Aceptación de la carga (inspección antinarcoóticos - inspección Invima) Embarque carga. Zarpe del Buque.	Registro fotográfico (PDF - DVD) Documentos soporte

Procesos	Procedimientos	Herramientas
Recepción y Envío	Admisión de documentos originales con sello y firma. Creación de la remisión de entrega y envío a través del Courier de DHL.	(EUR. No1 - Registro fitosanitario) Plataforma DHL

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

Comercio internacional: podríamos definirlo como toda actividad económica en la que se vinculan económicamente empresas o empresarios de varios países, intercambiando productos o servicios a cambio de un valor económico u beneficio mutuo y regido por normas establecidas por entidades internacionales. Adam Smith en su obra “Una investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones” (1776), sugería que la clave del desarrollo económico de un país era abrirse al comercio con otras naciones (López, 2018, p. 5).

Exportaciones: una exportación se define como todo bien o servicio legítimo que el país productor o emisor (exportador) envíe como mercancía a un tercero (importador) para su compra o utilización (Economipedia, 2020). Toda negociación que involucre una relación directa entre dos comerciantes extranjeros con beneficios económicos tangibles y que suplan una necesidad carente puede considerarse como una exportación.

Aduana: según el Departamento Administrativo de la función pública son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito

aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades (Decreto 2883, 2008, p. 5).

Arancel: es un tributo que se impone sobre un bien o servicio cuando cruza la frontera de un país (Sevilla, 2020), estos aranceles suelen imponerse a mercancía que se envía al exterior en su gran mayoría para obtener recursos económicos y proteger a la industria nacional, estos recursos son usados para inversión interna dentro del país exportador y permite un desarrollo y una estabilización de la infraestructura comercial.

Tasa Representativa del Mercado TRM: La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas (Banco de la República, 2022).

4.2 Marco normativo

En esta sección se describen la normatividad que se debe aplicar al Comercio Exterior en nuestro país y que deben ser de carácter obligatorio su cumplimiento en cada proceso exportador por todas las empresas exportadoras.

1. *Decreto 360 de 2021:* en el Decreto 360 se adoptan modificaciones al Decreto 1165 de 2019 relativo al régimen de aduanas, con el fin de facilitar las operaciones de comercio exterior y atender algunas necesidades originadas con ocasión a la emergencia sanitaria del COVID 19 (DIAN, 2022, p.7).
2. *Decreto 1165 de 2019:* el Decreto 1165 ofrece seguridad jurídica para los usuarios aduaneros, consolida y armoniza las diferentes normas que estaban vigentes, así mismo

simplifica puntos que ayuda a mejorar la logística o a reducir los tramites exigidos para las operaciones de comercio exterior (DIAN, 2022, pp.3-4).

3. *Ley 48 de 1983*: por la cual se expiden normas generales a las cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular aspectos del comercio exterior colombiano (Ministerio de comercio exterior, 1983, pp.1-15).

5. Aportes

Dada la formación profesional que recibí y considerando que las prácticas empresariales han sido realizadas en una empresa de logística, uno de los principales aportes están tanto en la aplicación de los conocimientos adquiridos y el las competencias desarrolladas a lo largo de la carrera profesional en la identificación de problemas que pueden estar afectando la eficiencia de la empresa en la prestación del servicio y, por supuesto, en la proposición de soluciones de mejora y así poder optimizar los procesos de suministro, la reducción de transporte internacional, o implementar tecnologías emergentes para mejorar la gestión logística.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Se propuso a la alta dirección reactivar y utilizar la plataforma empresarial con el objetivo de optimizar recursos de manera eficaz y eficiente en la gestión del tiempo. En logística, cualquier pérdida de tiempo se traduce en costos adicionales. En una primera instancia, se procedió a modificar la plataforma, haciéndola más intuitiva y de fácil uso para los empleados, reconociendo que la automatización de procesos mediante la tecnología es nuestro mejor aliado. Se reactivaron operaciones a través de capacitaciones y pruebas en la página, incorporando nuevas funciones como la administración de inventarios, así como el registro de ingreso y salida de mercancías.

Para lograr no solo la eficaz implementación sino también el buen funcionamiento de la plataforma, se propone implementar un conjunto de soluciones tecnológicas y estratégicas que optimizarán la plataforma logística, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, tales como:

- *Actualización Tecnológica:* Evaluar la infraestructura actual de la plataforma y proponer actualizaciones tecnológicas necesarias para mejorar su rendimiento y estabilidad. En adición, implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para identificar y abordar rápidamente posibles problemas antes de que afecten a los usuarios.
- *Conocimiento de la experiencia de los usuarios:* Realizar un análisis detallado de la experiencia del usuario en la plataforma e implementar mejoras en la interfaz para hacerla más intuitiva y fácil de usar. Desarrollar y ofrecer capacitaciones a los usuarios para maximizar el uso efectivo de la plataforma y reducir posibles errores operativos.
- *Integración de Herramientas de Análisis de Datos:* Implementar herramientas de análisis de datos para recopilar información sobre el rendimiento de la plataforma y las tendencias de uso, empleando análisis predictivos para anticipar posibles problemas y proponer soluciones proactivas.
- *Soporte Técnico Especializado:* conformar un equipo de soporte técnico especializado para atender rápidamente las consultas y problemas de los usuarios de la plataforma.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

La problemática central que enfrenta la empresa reside en la carencia de un adecuado proceso de recolección y sistematización de datos para respaldar eficientemente la prestación de servicios logísticos. La ausencia de un sistema robusto para recopilar información relevante ha

generado dificultades en la toma de decisiones informadas y ha limitado nuestra capacidad para optimizar procesos operativos. Reconociendo la importancia estratégica de contar con datos precisos y oportunos en el ámbito logístico, y el manejo eficiente de la proforma con la que se realizan las operaciones de la empresa, es imperativo implementar soluciones que fortalezcan la recopilación, análisis y utilización de información para mejorar la eficacia y eficiencia de sus operaciones. Este enfoque permitirá no solo abordar las deficiencias actuales, sino también sentar las bases para una gestión logística más efectiva y competitiva en el futuro.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Desde el punto de vista del aporte a la empresa en materia de los conocimientos y competencias desarrolladas en la formación profesional como Negociador Internacional, se ha dejado en ella, a partir de la identificación del problema y en las soluciones propuestas, los siguientes aspectos

- 1) Se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de los procesos actuales en la cadena de suministro, identificando ineficiencia que podrían estar contribuyendo a la baja utilización de la plataforma.
- 2) Se dejan las bases para la construcción de estrategias específicas para reducir los costos asociados con el transporte internacional, como la optimización de rutas, la consolidación de cargas y la negociación de acuerdos más favorables con proveedores logísticos, al mejorar el uso de la plataforma.
- 3) Se sugieren cambios prácticos en las operaciones diarias, desde la digitalización de procesos hasta la implementación de técnicas en la gestión de inventarios, contribuyendo así a una operación más ágil y eficaz.

- 4) Se ha hecho énfasis en la integración de tecnologías innovadoras en la gestión logística, como la implementación de sistemas de seguimiento en tiempo real, la utilización de herramientas analíticas para prever demandas y la exploración de soluciones de inteligencia artificial para la toma de decisiones predictivas.
- 5) Se propusieron capacitaciones para el personal, destacando la importancia y beneficios de utilizar la plataforma, y se mejoraron las comunicaciones internas en la empresa.
- 6) Se creó un formato de cumplimiento de las labores asignadas que permite la trazabilidad en el proceso operativo de la empresa.

5.1.3 Impacto desde los resultados alcanzados.

A partir de la implementación de las soluciones propuestas a lo largo de la práctica empresarial en ASLCOLOMBIA, la Tabla 1 muestra los impactos y resultados esperados.

Tabla 5: Impactos y resultados esperados.

Aspecto	Impacto	Resultado Esperado
Aumento en la Eficiencia Operativa	Se espera una mejora sustancial en la eficiencia operativa a medida que se implementan procesos optimizados y se aprovechan las capacidades de la plataforma.	Reducción de tiempos de procesamiento, mayor agilidad en las operaciones diarias y una gestión más eficiente de los recursos.
Reducción de Costos Logísticos	La aplicación de estrategias para reducir costos de transporte y mejorar la eficiencia debería conducir a una disminución en los gastos logísticos.	Ahorro en costos asociados con el transporte internacional y otros aspectos logísticos, contribuyendo a la rentabilidad general de la empresa.
Mayor Utilización de la Plataforma	Impacto: La promoción de la plataforma y la implementación de capacitaciones deberían traducirse en un aumento en su adopción por parte de los empleados.	Mayor uso de la plataforma, maximizando sus capacidades y permitiendo una gestión más integral y efectiva de las operaciones logísticas.
Optimización de la Cadena de Suministro Internacional	La revisión y mejora de los procesos en la cadena de suministro debería llevar a una cadena más optimizada y resiliente.	Mejora en la eficiencia de la cadena de suministro, desde la producción hasta la entrega final al cliente.

Aspecto	Impacto	Resultado Esperado
Mejora en la Satisfacción del Cliente	Una cadena de suministro más eficiente y una mejor gestión logística deberían traducirse en entregas más rápidas y precisas, impactando positivamente la satisfacción del cliente.	Aumento en la satisfacción del cliente al cumplir o superar expectativas en términos de tiempos de entrega y calidad del servicio.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante el tiempo de las prácticas empresariales, se logró adquirir progresivamente nuevos conocimientos gracias al contacto directo con procesos y actores logísticos de importación y exportación, logrando abrir mi mente al comercio exterior, aporte que me marcó la práctica fue el conocer de manera directa la trazabilidad de la cadena de abastecimiento tanto de la mercancía como la documental por mi constante e incesante contacto directo con el cliente o proveedor.

logre adquirir destreza y nuevas habilidades en la interpretación documental requerida por la normatividad aduanera nacional.

5.3 Plan de mejora

Dado que la recepción de mercancías es una de las operaciones más importantes en el almacén, ya que pone en marcha el flujo de materiales, si se gestiona mal, es el punto de partida de errores que más tarde afloran en el inventario, limitando la productividad de la organización. Lo anterior, fue una de las principales problemáticas evidenciadas dentro de la gestión de servicios de importación y exportación de la organización.

Lo anterior conllevó a ser una de las principales razones para proponer este plan de mejora en el que se incluye la iniciativa de la aplicación, presentándose repetitivos errores como es el caso de los reprocesos, pérdida de mercancía, mercancía trucada, alistamientos demorados, desorganización, pérdida de tiempo en la búsqueda de la carga.

En consecuencia, se propuso a la alta gerencia un plan de acción para el perfeccionamiento de sus procedimientos internos, pues los constantes reprocesos, errores y sobrecostos llevaron a la toma de acción. Por lo que se actualizó y mejoró la plataforma ALSCOLOMBIA que garantizara el correcto manejo de recolección y registro de datos, como el inventario del almacén, esto fue posible mejorarlo gracias al sistema *Piciz*, software para la gestión integral de las operaciones logísticas y de comercio exterior en la zona franca.

Una vez pasada la prueba piloto y aprobada por la alta gerencia, inmediatamente hasta el segundo mes, es decir, en mayo de 2023, se empezaron a ver resultados generados por el uso de esta herramienta, donde se ejecutaron dichas operaciones reduciendo sobrecostos generados por el error humano y la falta de gestión de inventario, se optimizaron tiempos gracias al ágil funcionamiento y a la automatización de procesos, por lo que se traduce en clientes satisfechos con nuestros servicios.

5.3.1 Aspectos a mejorar

Dentro de los aspectos a optimizar en la empresa, con la implementación del plan de mejora, se espera que, con la actualización y mejoramiento de la plataforma desde el portal web de ALSCOLOMBIA y el uso del software *Piciz*, se logre:

Facilitar el proceso de recolección y registro de datos para el inventariado de la bodega en el momento de la recepción y/o salida del producto por medio del escaneo e identificación de etiquetas a lo largo del proceso de distribución en la cadena de abastecimiento.

Dado que el proceso de recepción en la empresa es la primera acción con la que se encuentra un artículo que llega, se busca que este se rija por varios pasos, desde la cita de entrega del camión de entrada hasta el almacenamiento de la mercancía en una ubicación asignada,

posicionando el artículo para abastecer a la producción o a un cliente interno o externo. También incluye la descarga de los productos del camión, la actualización del registro de inventario y la inspección del material o materiales entrantes para determinar si hay alguna incoherencia de cantidad o calidad.

Ya que el almacenamiento es el mayor costo operativo de la cadena de suministro de la organización y representa entre el 2% y el 5% de los costos de venta de la empresa, se plantea hacer hincapié en la optimización del proceso de manipulación de materiales y, más concretamente, del proceso de recepción, para ayudar a los beneficios de la empresa.

Con el objetivo de mejorar el proceso de inventario, es importante aumentar la capacidad de almacenamiento y la productividad en el caso de la empresa mediante el rediseño de la distribución del almacén, cambios en los procesos de almacenamiento y manipulación de materiales y mejoras en el sistema *Piciz* para la gestión integral de las operaciones logísticas de la empresa.

Para el crecimiento sostenible de la empresa, se hace imprescindible mejorar el proceso de recepción de materias primas, agilizar el flujo y reducir los tiempos de paso, contribuyendo así a reducir los costos asociados.

5.3.2 Objetivos, Metas y Estrategias

Control de inventarios: necesariamente la plataforma y el software debe proporcionar información interna de los inventarios de cada uno de los procesos para poder conocer existencias en las diferentes bodegas y las que están en proceso de entrega para auditar el stock y productividad de los empleados que intervienen en la entrega.

Ubicación, trazabilidad y seguimiento: la plataforma debe ser interactivo para que tanto la empresa como nuestros clientes conozcan el proceso de envío, con fecha, hora de posible entrega y proceso en que se encuentra, incluyendo el sitio específico donde se ubica el envío.

Esta consulta puede realizarse con el número de guía y/o nombre, NIT del cliente y que almacene para la empresa el histórico de envío y entrega de cada cliente. Cabe mencionar que, es muy importante poderle enviar información por mensaje de texto, WhatsApp y/o correo electrónico para mantener informado al cliente.

Claves de acceso: es significativo que se cuente con un registro de los usuarios que consultan o interactúan en la plataforma para tener registro de las visitas mediante una clave que puede ser su cédula, correo, número de celular, entre otros.

De la misma manera, determinar si algunos de los funcionarios ejecutan procesos de interfaz administrativos para que quede registrado el operario que realizó la operación, el tipo de operación, fecha de transacción y que la empresa pueda verificar y auditar las actividades de los funcionarios.

Archivos tributarios pertinentes: la actividad necesita y requiere que automáticamente se generen archivos planos del aspecto tributario para envíos a la DIAN y evitar posibles sanciones o multas, estos archivos deben ser bajo las recomendaciones y formatos diseñados por la DIAN, deberían ser con diferentes alternativas archivos de texto (planos), archivos PDFS, archivos de Excel.

Backup periódico: la plataforma debe contar con una copia de seguridad o backup periódico para proteger la información, esta podría ser mediante la nube con claves de seguridad y periférico interno (disco extraíble).

Innovaciones tecnológicas: cada consulta debe tener código de barras o código QR, para que el cliente pueda verificar procesos de envío y consultar con mayor facilidad, todo el proceso de envío y entrega.

5.3.3 Acciones

Organizar correctamente la recepción de mercancías es clave para conseguir un almacén eficiente y controlar los costos operativos. Para ello, conviene conocer las tareas que intervienen en este proceso, su alcance y qué estrategias se pueden llevar a cabo para mejorarlas:

Planificación de la llegada de la mercancía: a través del control sistematizado de inventarios de la mercancía se verifica la información específica sobre la llegada del artículo: cantidades, tipos de artículos específicos, fechas requeridas, nombre y demás datos del propietario, éste también deberá proporcionar la mayor cantidad de información posible sobre la carga. Es importante contar con toda la documentación antes de que llegue la mercancía, mantener un constante seguimiento de esta para tener mayor claridad de la fecha y hora de llegada, así se evitarán demoras o pérdidas de la carga. Posteriormente, se procede con el almacenamiento de la mercancía.

Planificación de la salida de la mercancía: para dar cumplimiento con este proceso, también se requiere del control sistematizado de inventarios de la mercancía para verificar la información específica sobre la salida del artículo: cantidades, tipos de artículos específicos, fechas requeridas, nombre y demás datos del propietario. Es importante cumplir con todas las necesidades de documentación, embalaje y etiquetado, mantener un constante seguimiento de esta para tener mayor claridad de la fecha y hora de entrega, así se evitarán demoras o pérdidas de la carga.

Gestionar la información para agilizar la recepción de mercancía: en este proceso es importante contar con información específica sobre los artículos decepcionados: cantidades, tipos

de artículos específicos, fechas requeridas, etc.; al mismo tiempo, en el registro de inventario es imperativo asegurarse de que se dispone de toda la documentación requerida y (cuando sea posible) comprobar dos veces la carga física para que los artículos, las cantidades y las dimensiones coincidan con la documentación. Posteriormente la mercancía deberá ser registrada en la plataforma donde se incorporará información básica como: serial, Nro. de referencia para identificarla, peso neto y peso bruto, dimensiones, ubicación, cliente, tipo de mercancía, etc.

Involucrar a toda el área operativa en la entrada y salida prevista de la mercancía y sus horas de llegada: el trabajo en conjunto, de manera organizada permite optimizar la recepción de mercancías, por esto todos los encargados del área operativa deberán estar preparados para la recepción, el almacenamiento y la inspección de las mercancías, hacer seguimiento de las horas de llegada para evitar sobrestadías o pérdidas de carga, teniendo previsto el lugar de almacenamiento adecuado para que, en cuanto llegue la mercancía, esta se organice y sea inspeccionada adecuadamente. Toda esta información, en lo posible, deberá estar registrada en el listado de inventario del almacén.

5.3.4 Indicador

La implantación de un sistema de indicadores suficiente para medir la gestión de esta es uno de los requisitos clave para que cualquier proceso, ya sea logístico o de producción, se lleve a cabo con éxito. Esto permite implementar indicadores en posiciones estratégicas que reflejen un resultado ideal a medio y largo plazo, a través de un buen sistema de información que permita medir las distintas etapas del proceso logístico.

Como se logró determinar en el diagnóstico, en la empresa existían importantes diferencias entre los niveles interno (procesos) y externo (satisfacción del cliente final) de la medición del

rendimiento de las actividades de la gestión de servicios de importación y exportación como problemas en el sistema de inventario, manejo de mercancía, distribución y demás procesos. Sin duda, esto supuso un reto para la alta dirección a la hora de identificar los principales problemas en los servicios logísticos, que resultan perjudiciales para la competitividad de la empresa en los mercados, sobre costos, la pérdida de cuota de mercado y la eventual pérdida de sus compradores.

Estos indicadores están alineados con la aplicación del conocimiento obtenido por el estudiante en la formación académica, para lograr el cumplimiento de los objetivos se presentan los siguientes indicadores de mejora en la empresa Administrador Logístico de Santander S.A.S.

A continuación, se presentan los indicadores para lograr el cumplimiento de lo anterior:

- Creación de documentos zoosanitario para la importación (DZI): comprender las normativas nacionales e internacionales sobre mercancías reguladas, y la legalidad de los países de origen/destino, es un requisito necesario para la importación de animales y sus productos, con esto se pretende crear una base de datos actualizada para que el personal encargado del área de comercio exterior esté siempre al día con todos los documentos y certificados que regulan este tipo de importación. En dicha base de datos estarán, además, los procesos de importación, el certificado de reexportación expedidos por el país donde proviene o el certificado DZI emitido el país de origen. Para medir o calcular este indicador se hará mediante el porcentaje de efectividad en el control de acceso.
- Creación en materia documental de procesos, seguimiento y coordinación de la cadena de abastecimiento para nuestros proveedores: a través de la plataforma ASLCOLOMBIA se provee información al personal encargado del área de comercio exterior para que se aseguren de que se dispone de toda la documentación requerida en lo que respecta a los procesos, seguimiento y coordinación de la cadena de abastecimiento para nuestros

proveedores, tanto para las exportaciones como para las importaciones. Para medir o calcular este indicador se hará a través de la duración del proceso de incorporación documental digital (días).

- Validar información acorde a lo solicitado a través de las facturas, packing list, seguro, CO, HC y DZI: esta información deberá ser emitida por el proveedor para minimizar inconsistencias, errores u omisiones que nos retrasen la operación. En consecuencia, a través de la plataforma ASLCOLOMBIA se busca brindar mayor facilidad para el encargado del área de comercio exterior consulte y valide en tiempo real la información exigida en este proceso. Para medir o calcular este indicador se hará mediante el porcentaje de efectividad en el control de inventario.
- Presupuestar y facturar al cliente los ingresos propios de nuestra empresa y los pagos a terceros como almincarga, MTS, SMITCO, entre otros.
- Recibir y enviar documentos originales emitidos por la unión europea y los certificados fitosanitarios, al cliente final. Está documentación será enviada a través de un Courier de DHL así mismo, se registrará su remisión y realizar el respectivo tracking. Estos registros se pretender llevar de manera digital mediante la plataforma ASLCOLOMBIA, con el propósito de que el personal encargado tenga a disposición dicha documentación para una posterior verificación o actualización.
- Gestionar licencias o registros de importación ante la ventanilla única de comercio exterior (VUCE). Esta gestión se busca digitalizar a través de medios digitales y electrónicos como la plataforma ASLCOLOMBIA, este trámite es de obligatorio cumplimiento para la solicitud de importación de mercancías o perecederos, por tanto, es imperativo conservarlo en los documentos relacionados con el almacenamiento ZF de la plataforma.

5.3.5 Hacer/Verificar

Una vez aprobada la propuesta por parte de la alta gerencia, se procede a hacer la prueba piloto, esta prueba incluye la mejora y actualización de la plataforma ALSCOLOMBIA que, una vez llega la mercancía, se procederá a:

1. Agrupar, identificar, organizar y seleccionar la mercancía dependiendo del cliente, tipo de mercancía, uso, y duración desde el momento de recepción de la mercancía
2. Una vez ingrese la mercancía, esta misma será escaneada por medio del sistema de etiquetado de la empresa
3. Posteriormente, la mercancía automáticamente será registrada en la plataforma donde le pedirá información básica como: serial, Nro. de referencia para identificarla, peso neto y peso bruto, dimensiones, ubicación, cliente, tipo de mercancía, etc.
4. Para verificar la efectividad de la plataforma, se ejecutaron las operaciones anteriormente mencionadas y los procesos fueron automatizados, evidenciando la reducción de sobre costos generados la falta de gestión de inventario y se optimizaron los tiempos.

5.3.6 Responsable

De acuerdo lo propuesto en el plan de mejora, es necesario que exista un responsable de su seguimiento, por tanto, para ello a continuación, se esbozan los garantes de todo el plan de mejora.

- a) Alta gerencia.
- b) Comité operativo.
- c) Coordinador logístico.
- d) Coordinador de operaciones.
- e) Personal del área de Comercio Exterior.

- f) Auxiliar de comercio exterior.

5.3.7 Recursos

La empresa ALSCOLOMBIA puede implementar diversas herramientas y recursos para optimizar su rendimiento y hacer frente a los desafíos que exige un mercado cada vez más competitivo, más aún, cuando la globalización es cada vez mayor. Una de estas herramientas es la implementación de un Sistema de Gestión de Cadena de Suministro, es decir, implementar una tecnología talque permita el seguimiento en tiempo real para monitorear la ubicación y el estado de los productos que está en tránsito, esto permitirá minimizar los costos y tiempos de entrega, empleando un software para programar de forma eficiente la coordinación de sus operaciones.

Además de ello, y con el ánimo de alimentar con información precisa y actualizada la plataforma, se puede incorporar en sus vehículos y almacenes sensores tipo LoT para recopilar datos en tiempo real sobre, por ejemplo, ubicación, estado de productos e incluso sobre las condiciones ambientales. Esto permitirá que la plataforma aporte a la eficiencia de la gestión de pedidos de los clientes y un seguimiento de los mismos desde la el registro hasta la entrega del producto, es decir, se tendrá en tiempo real sobre el estado de los pedidos y la disponibilidad de inventario. Para esto, también hay que asegurar que el personal esté capacitado para el manejo de este tipo de herramientas, con lo cual, y como se mencionó antes, hay programar inducciones o cursos de formación a los empleados de la empresa en el uso de estas tecnologías, y en el análisis de datos para identificar patrones o realizar proyecciones y de esta manera tomar decisiones minimizando la incertidumbre.

Otro aspecto importante que debe tener la empresa es la seguridad en la información que se maneja o almacena en la plataforma, por lo tanto, debe implementar medidas de seguridad

robustas para proteger la información confidencial y garantizar la integridad de toda la información. Por último, la empresa debe realizar un continuo y constante mantenimiento de la plataforma para poder garantizar el buen funcionamiento óptimo de la misma.

5.4.8 Cronograma

Tabla 6. *Cronograma de actividades*

Actividades	2023					
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Diagnóstico	X					
Presentación propuesta de mejora		X				
Aprobación de la alta gerencia		X				
Diseño de software			X	X		
Creación de plataforma que facilita los procesos de gestión de servicios			X	X		
Automatización de procesos				X		
Prueba Piloto				X	X	
Informe de práctica					X	X
Presentación de resultados					X	X

6. Conclusiones y Recomendaciones

A partir de lo propuesto en el plan de mejora y luego de dos meses desde que se llevó a cabo la actualización y mejora de la plataforma ASLCOLOMBIA se logró evidenciar que, como resultado la reducción de costos innecesarios a causa de los reprocesos generados por la desorganización de datos y el mal manejo de su inventario, así como la eficiencia en la reducción

de tiempo al momento de identificar la ubicación de la mercancía. Otro caso de favorabilidad que se logró evidenciar fue el control o registro de salidas parcializadas, identificar la posición o ubicación de las mercancías según el módulo de rack y por supuesto el rápido acceso a la creación de listados y el informe de preinspección útil para el procedimiento de inspección previa, dando entender a la alta gerencia de que la propuesta estaba tratando de apuntar a la automatización de procesos garantizando un mejor flujo de la mercancía por lo que se traduce en agilizar procesos.

Al finalizar la práctica empresarial se conoció y valoró el esfuerzo realizado y mi aporte a la compañía, logrando un enriquecimiento personal y profesional en un ámbito laboral relacionado directamente con mis conocimientos universitarios.

Mi perspectiva sobre mi futuro profesional amplió mis expectativas sobre lo que puedo aportar a una empresa desde mi carrera universitaria, pude concluir que hay diversificación de espacios laborales en los que puedo aportar y con los cuales puedo trabajar con miras a lograr una mejora continua en cada uno de mis procesos.

El cumplimiento de las metas fijadas en esta práctica es un punto a favor ya que pude llevar a cabo todas las tareas encomendadas y aportar de manera directa con propuestas clara y específicas que se pusieron en funcionamiento en la compañía y que dieron buenos resultados, logrando así un buen reconocimiento de mis superiores, resaltando mis aportes y valorando mis capacidades laborales en cada parte de la empresa en la que estuve vinculado.

Referencias

- Administrador Logístico de Santander. (2021). *¿Quiénes somos? y Misión*. Obtenido de ALS S.A.S: <https://www.alscolombia.com/empresa.html>
- Administrador Logístico de Santander. (2021). *Portal Web ALS S.A.S*. Obtenido de ALS Colombia: <https://www.alscolombia.com/>
- American Psychological Association. (s.f.). *Style and Grammar Guidelines*. Recuperado el 17 de enero de 2020, de Apastyle: <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines>
- Banco de la República. (Diciembre de 2022). *Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por dólar)*. Obtenido de Portal Corporativo Banco de la República de Colombia: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>
- CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Creus, A. (2006). *Instrumentación Industrial*. México: Alfaomega.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (14 de Septiembre de 2016). *Concepto 196531*. Obtenido de Radicado Nro. 20166000196531: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77005>
- El Congreso de Colombia. (30 de Diciembre de 2005). *Ley 1004: "Por la cual se modifican un régimen especial para estimular la inversión y se dictan otras disposiciones"*. Obtenido de Diario Oficial Nro. 46138. Bogotá, D.C.: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18704>
- Liu, L., & Miao, H. (November 8-12). A specification based approach to testing polymorphic attributes. *Formal Methods and Software Engineering: Proceedings of the 6th*

International Conference on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004, 3308, págs. 306-319. Seattle, WA, USA,.

López, J. (01 de Diciembre de 2018). *Comercio internacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comercio-internacional.html>

Mecalux. (11 de Octubre de 2019). *¿Qué es la logística de almacenamiento? Objetivos y áreas de trabajo*. Obtenido de Mecalux News: <https://www.mecalux.com.co/blog/logistica-de-almacenamiento#:~:text=Dentro%20de%20la%20cadena%20de,de%20tiempo%20que%20sea%20necesario.>

Ministerio de Transporte. (Agosto de 2016). *Manual de Operadores de Transporte Multimodal*. Obtenido de MINTRANSPORTE: <https://web.mintransporte.gov.co/jspui/bitstream/001/442/1/Manual%20OTM.pdf>

Moghaddamjoo, A., & Allam, M. (1995). Techniques in array processing by means of transformations. En *Control and Dynamic Systems* (Vol. 69, págs. 133-180). San Diego: Academic Press.

Presidencia de la República de Colombia. (28 de Diciembre de 1999). *Decreto 2686: "Por el cual se modifica la Legislación Aduanera"*. Obtenido de Diario Oficial Nro. 43834. Santafé de Bogotá, D.C.: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/cfb37cd2-ec9f-42bd-9c60-418a9bf19862/Decreto-2685-de-1999-Por-el-cual-se-modifica-la-Le.aspx>

Presidencia de la República de Colombia. (06 de Agosto de 2008). *Decreto 2883: "Por el cual se modifica el Decreto 2685 de 1999 y se dictan otras disposiciones"*. Obtenido de Diario Oficial Nro. 47.073. Bogotá, D.C.: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77327>

Presidencia de la República de Colombia. (07 de Marzo de 2016). *Decreto 390: "Por el cual se establece la regulación aduanera"*. Obtenido de Diario Oficial Nro. 49.808. Bogotá, D.C.:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-juridica/decretos/decreto-390-de-2016.aspx>

Sanabria, J. (2019). *PICIZ: Software líder en la gestión de zonas francas*. Obtenido de Blog

Comunicaciones: [https://jairsanabriacomunicaciones.com/piciz-software-lider-en-la-gestion-de-zonas-](https://jairsanabriacomunicaciones.com/piciz-software-lider-en-la-gestion-de-zonas-francas/#:~:text=Piciz%20es%20un%20software%20para,el%20pesaje%20de%20mercanc%C3%ADas%2C%20la)

[francas/#:~:text=Piciz%20es%20un%20software%20para,el%20pesaje%20de%20mercanc%C3%ADas%2C%20la](https://jairsanabriacomunicaciones.com/piciz-software-lider-en-la-gestion-de-zonas-francas/#:~:text=Piciz%20es%20un%20software%20para,el%20pesaje%20de%20mercanc%C3%ADas%2C%20la)

Sevilla, A. (01 de Marzo de 2020). *Arancel*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/arancel.html>

Wigner, E. (2005). Theory of traveling wave optical laser. *Phys. Rev.*, 134, A635-A646.