



Plan de Mejora Los Coches S.A

Daniel Santiago Hernández Rodríguez

Tutor:

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2022

Por medio del presente trabajo tiene como objetivo dar una solución o una mejora al área de importaciones en la empresa Los Coches S.A, ya que durante mi estadía en la empresa evidencie que hace falta un tabla o base de datos de las declaraciones de importaciones con su respectivo número de formulario, datos más relevantes como su valor de IVA, su valor de arancel y su respectiva suma. Si tenemos estos datos en una tabla o una base de datos puede ayudar en el área a encontrar fácilmente, por ejemplo: la declaración exacta, el número de pedido ya que se tiene organizado en la empresa física y digitalmente, ahorraría muchísimo trabajo porque en ocasiones la DIAN de sorpresa requiere este tipo de información o las empresas que liberan la mercancía.

Quisiera agradecer principalmente a la Universidad, la facultad y los profesores que me ayudaron al crecimiento profesional, personal y estudiantil en este bonito proceso de ser un profesional de Negocios Internacionales.

El profesor Rodrigo Castelazo, docente de la catedra proyecto de grado o practicas profesional, donde me aporó conocimiento de la elaboración del presente trabajo, sus consejos a la hora de las entrevistas, tips para realizar buenas prácticas y tener buen rendimiento en la empresa.

También quiero agradecer a las universidades Santo Tomas y Monterrey a vivir una de las mejores experiencias al realizar esa movilidad estudiantil, una gran alternativa presenciarla, aprender, conocer, soñar, vivir y crecer día a día. Siempre la recomendaría a mis compañeros tomasinos pensar esta alternativa durante sus respectivas carreras.

Durante mis prácticas en el área de importaciones pude evidenciar algunas irregularidades como también algunas fortalezas que me sorprendieron gratamente, pero quiero concentrarme en una de esas falencias que se pueden corregir. Por ejemplo, al ser el practicante me ejercieron algunas tareas durante mi etapa, allí pude observar el desorden que el área tiene a la hora de archivar el respectivo papeleo físico y digital de los pedidos de los autos y/o repuestos.

Por medio de este trabajo quiero concentrarme en la organización de exclusivamente de las declaraciones de importaciones y su información relevante, como se mencionó en el resumen no se tiene una tabla bien sea en Excel, física u otra herramienta donde se tenga a la mano esta información fácilmente para la búsqueda en el futuro de algunos datos necesarios después de haber cerrado la importación, hasta poder encontrar el pedido exacto en la base de datos de Los Coches con tan solo el número de formulario de la declaración, esta iniciativa la mencione con la coordinadora del área de importaciones, y estuvo de acuerdo en crear o tener también un control de esta pequeña información ya que algunos agentes aduaneros, la DIAN, requieren esta información en cualquier momento para sus trámites o control de su operación.

Cabe resaltar que en dicha tabla no solo estará incluida el número de formulario, también el valor de los impuestos como el IVA, arancel y la suma de estos dos datos, ubicado, señalado con su respectivo nombre de pedido y año.

Índice

Los Coches S.A: Aspectos Generales.....	6
Misión	6
Visión	6
Valores	6
Ubicación geográfica:	6
Estructura organizacional:	6
Unidad o departamento donde se desarrolló la practica.....	6
Organigrama:	7
Funciones:	7
Análisis DOFA:	8
Planteamiento principal del informe:	9
Importancia, limitaciones y alcances	9
Importancia	9
Limitaciones	9
Alcances	9
Propuesta de mejora:	10
Conclusiones	10
Referencias	11
Anexos	12
Ciclos	12

Los Coches S.A: aspectos generales

Misión:

Ofrecer vehículos, repuestos y servicios que, mediante la ejecución de procesos de calidad, el cumplimiento de las regulaciones legales y ambientales, y el uso de la tecnología, satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, contribuyendo con ello al desarrollo socio-económico del país.

Visión:

Ser la compañía líder en ventas y generación de valor agregado de las marcas que comercializamos del sector automotriz en Colombia, con una cultura de servicio que garantice: al cliente la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los empleados el orgullo de ser parte de ella y a los accionistas un incremento en la rentabilidad de su inversión.

Valores:

En LOS COCHES contamos con unos PRINCIPIOS que rigen el comportamiento y desarrollo de nuestra organización. El TRATO y la ATENCION AMABLE, RESPETUOSA y OPORTUNA a nuestro cliente externo e interno es nuestra prioridad. En Los Coches aplicamos los valores de: Rectitud, Legalidad, Respeto, Calidad y Competitividad.

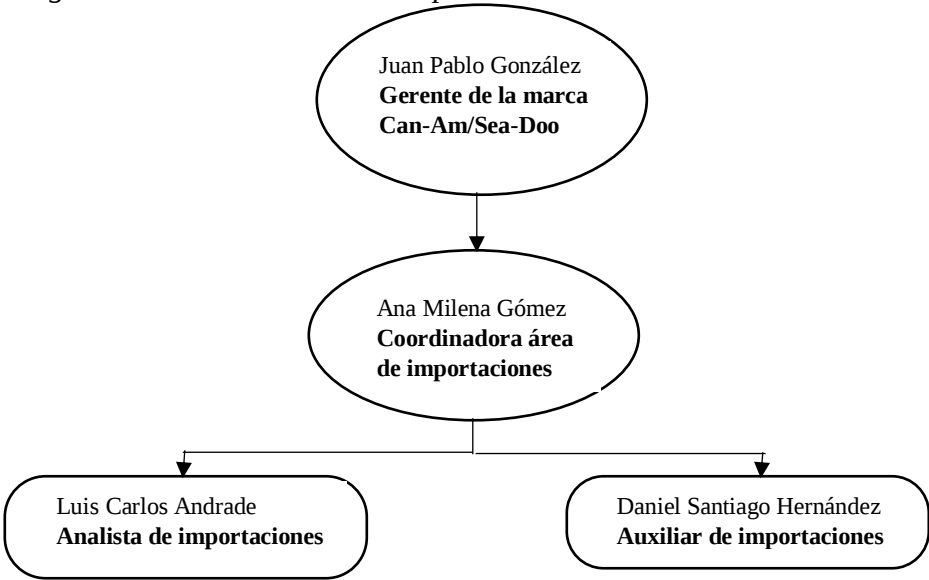
Ubicación geográfica:

- Sede principal a nivel nacional: Av. El Dorado #77 – 04.
- Mi lugar de trabajo: Concesionario Can-Am/Sea-Doo: Ak 45 #127 – 77.

Estructura organizacional:

El área donde se desarrolló las practicas fue en el área de importaciones.

Figura 1: Estructura área de importaciones



- Apoyé en la gestión de importaciones de vehículos, motos y repuestos MG, BRP y Piaggio.
- Apoyé para subir ordenes al DMS.
- Ayudé en la comunicación con el proveedor para solicitar nuevos pedidos y seguimiento.
- Recolección de documentos necesarios para el cierre de importación que se debe enviar al área de contabilidad.

Matriz DOFA

Fortalezas	Debilidades
- La experiencia de la jefe. - Gran conocimiento de las marcas. - Creación del DMS, perfecta organización de base de datos. - Manejo de Excel. - Redacción correos. - Incentivos.	- Muy poco personal en el área. - Poca comunicación. - Se hacían tareas no correspondientes al área. - No apta las instalaciones para el área. - No apta inducción sobre el área. - Desorganización con algunos datos.
Oportunidades	Amenazas
- Poder abarcar más marcas. - Organización y crecimiento. - Creación de incentivos. - Excelente ambiente laboral. - Conexión con proveedores. - Ampliación del área. - Capacitación a futuros empleados de Excel.	- Mala relación con proveedores y clientes. - Acumulación de mucho trabajo y retraso. - Problemas en el área con toda la operación. - Desconcentración e inestabilidad en el personal.

Revisando detalladamente el análisis DOFA realizado al área de importaciones de la empresa Los Coches S.A, se evidencio que hay varias cosas por mejorar pero a nivel de organización o estructura la empresa está bien conformada pero si vi algunas debilidades en el área de importaciones, hace falta invertir más en personal en el área ya que es muy pequeña, con muy pocos integrantes, y los practicantes o el personal nuevo necesita una nutrida inducción o capacitación de la operación pero esto no es posible ya que la jefe no destina un tiempo adecuado a esto. Uno entra un poco a su propia suerte a trabajar en la operación con la ayuda no precisamente de la coordinadora, pero si sería adecuado de otros analistas o auxiliares, todo sería mucho más sencillo para el practicante resolver sus dudas. La falta de organización o seguimiento a algunos procesos han hecho más difícil la operación con sus actividades secundarias pero con un orden ayudan o facilitan más el trabajo principal, se ha decidido con el equipo de trabajo la creación de una tabla en Excel con la información precisa de las declaraciones de importación de todos los pedidos de repuestos, vehículos de las marcas que el área maneja de los últimos 5 años, con su numero

de formulario, arancel total, año de expedición, fecha de levante y aceptación, todo esto para tener un mayor control, seguimiento, facilidad de conseguir la información y no buscar entre papeleo, archivos que retrasan o se puede ahorrar tiempo. Esta información no solo es solicitada por la empresa, los agentes de carga, la DIAN puede solicitar esta información en cualquier momento.

Por ende, para llegar a un nivel de eficiencia más alto, convertir todo esto en oportunidades y hasta fortalezas se deben retocar, analizar, controlar y buscar soluciones a los problemas donde los futuros, actuales empleados entiendan con más facilidad y se acostumbren rápidamente a algunos procesos de la operación.

Importancia, limitaciones y alcances del proyecto

Es una manera de contribuir con los objetivos secundarios, no cambiara bruscamente la operación, pero facilitara muchísimo la búsqueda de algunos datos relevantes para nosotros, agentes de carga, y la DIAN. Esto no sirve con tenerlo solamente, sino tener un constante seguimiento y actualización ya que durante 30 días son muchísimos pedidos que llegan a la empresa.

Para poder tener esta tabla actualizada se necesitan las declaraciones de importaciones de cada uno de los pedidos, pero en la empresa, ni físicamente, ni digital se tienen todas, más que todo de años anteriores, ahí el problema de la falta de organización del área y las limitaciones del poco personal para que estas cosas secundarias estén al día.

El alcance más importante que tendrá es el ahorro de considerable de tiempo que se estaba perdiendo al buscar esta información una por una cuando se requería de un momento a otro o sorpresa por los agentes, también esta idea puede ser pionera a muchos más datos o información suelta que se necesite no solo en el área de importaciones sino en muchas más áreas de la empresa, y la organización, pienso que es clave y más en estas operaciones donde se obtiene muchísima información. De pronto con más tiempo, más visión se convierta esta idea en algo solido en la plataforma confidencial de la empresa, conocida como DMS.

Propuesta de mejora

Mi solución es crear una base de datos o tabla con información relevante de las declaraciones de importación de acuerdo a cada pedido bien sea repuestos o vehículos importados de los 5 años anteriores a la fecha, esta tabla tendrá información como: Número de pedido, número de documento, arancel, I.V.A, total impuestos. Todo esto para tener un registro, control sobre esta información ya que es una de las más importantes para la DIAN a la hora de pedir los reportes, facilitaría muchísimo la búsqueda ya que anteriormente se tenía que buscar las declaraciones en físico o digital en carpetas en el ordenador y era muy demorado ya que cada pedido lograra recolectar hasta 100 o más páginas de declaraciones.

La empresa Los Coches es una buena empresa, bien estructurada con amplia experiencia en el mercado de vehículos, uno de los concesionarios más grandes a nivel de Latinoamérica, multimarca y el más grande en Colombia. Pero durante mi estadía en la empresa no me sentí muy cómodo en mi área, siento que el área de importaciones está muy incompleta, es mucho trabajo para solo tres personas, no nos ubicamos en la sede principal sino en un concesionario pequeño donde las instalaciones no son las adecuadas, el personal del área no tiene la suficiente paciencia para recibir cada semestre a nuevos practicantes, casi te dejan a tu suerte durante este camino, el aprendizaje que se hace es más teórico que practico, no te ponen en práctica casi en la operación, hubo días en los que todo el mundo tenía trabajo excepto el practicante por más que uno alzara la mano y pidiera más obligaciones, en la mayoría de ocasiones hacían caso omiso. Siento que con lo que se relacionó mi plan de mejora, muchos documentos físicos y digitales estaban muy desorganizados, no estaban en su respectivo pedido o lugar y eso generaba caos en la operación en ocasiones, esta idea es un granito de arena que aportó para mejorar precisamente el área donde tuvo la oportunidad de realizar mis practicas pero si hay mucho que organizar, reestructurar en la empresa para tener mayor eficiencia, ellos lo saben pero no hacen mucho para cambiar la realidad, pero no todo fue malo, aprendí muchísimo en medio de todo, aportó para mi vida profesional y personal, saber un poco más sobre este amplio mundo del comercio exterior.

Durante el plan de mejora se tuvo el acompañamiento del área, ideas, balances que aportaron a realizar este documento de la mejor manera, agradezco infinitamente a mi jefe, la coordinadora y el analista de importaciones.

Los Coches S.A. *Misión, Visión y Valores* – recuperado el 20 de mayo del 2022.
<https://loscoches.com/mision-vision-y-valores/>

Ciclo	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
1	04 de octubre al 18 de octubre de 2021	Ingreso al área, inducción, presentación del personal asignación de materiales (Computador, escritorio, maletero, asignación de correo, DMS, etc.)	Adaptación a las instalaciones, materiales y funciones secundarias. Buena relación con algunos compañeros y ambiente de trabajo.	Entendimiento a la operación, muchos términos desconocidos, mucha información, poco tiempo de inducción y hubo un poco de demoras en asignación de claves, contraseñas.
2	18 de octubre al 1 de noviembre de 2021	Conocer a los proveedores, agentes de carga, personal del taller donde arribaban los vehículos, conocer a los gerentes de las marcas que se importaban.	Muy buenas personas, demostraron su apoyo y dispuestos a explicar frente a cualquier inquietud sobre la operación.	Difícil relación con el gerente del área de BRP ya que no se encontraba mucho en la ciudad.
3	1 de noviembre al 31 de diciembre de 2021	Relacionarme con proveedores extranjeros por medio de correo electrónico. Actualizar bases de datos de clientes, proveedores, etc.	Durante la explicación y adaptación a estas funciones fue un poco sencilla, rápida ya que no era muy complicado, se tuvo el permanente acompañamiento	Acostumbrarme a la forma de trabajar de la coordinadora, tenía una forma poco paciente de pedir favores o dar órdenes.

		En plataforma de la empresa (DMS), cargar pedidos, rastrear envíos.	y revisión a toda actividad que realizaba.	
		Organizar documentos de la operación.		
4	1 de enero al 4 de abril de 2022	Durante este último ciclo, observar, estudiar y aprender un poco más la operación, fui delegado a la tarea de enviar facturas a contabilidad para sus respectivos pagos a proveedores.	Trabajar bajo presión, en momentos se acumulaban varias cosas que para días específicos se tuvo que trabajar rápidamente, aprender a manejar esa presión y dar soluciones con el plan de mejora para que el área mejorara con organización.	Hubo momentos donde acostumbrarme a tantas actividades acumuladas hacían que tuviera errores de concentración.
		Realización plan de mejora.		