

Plan de Mejora

Diana Marcela Espinosa Brausin

Proyecto De Grado: **Informe de practica empresarial – Gerleinco – Aras Ltda.**

Tutor: Felipe Ospina Argote

Universidad Santo Tomás

División De Ciencias Económicas Y Administrativas

Facultad De Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2022

Resumen

Mediante este trabajo se dará a conocer el desarrollo de las prácticas profesionales como parte de la opción de grado ofrecida en la universidad santo tomas, sede Bogotá; en este caso, la empresa Gerleinco- Aras Ltda. fue quien me recibió para iniciar mi desarrollo profesional en su compañía, concretamente en su unidad de negocio Gear international Logistics, dedicada a la operación logística internacional, ubicada en las principales ciudades del país.

A través de las practicas se evidencio y se puso en práctica conceptos vistos en la carrera, que sin duda fueron de gran ayuda para lograr entender y desenvolverme estos 6 meses en el desarrollo de mis actividades laborales, a través del presente trabajo se evidenciara el proceso y la gestión que realice en la empresa, los resultados, el análisis e implementación de propuestas y planes para el mejoramiento en distintas áreas.

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecer a Dios por la vida, la salud y por poner en mi camino personas tan valiosas, a mi familia por todo el apoyo y la paciencia que me brindaron en estos 5 años, gracias especialmente a mi papa por ayudarme a conseguir este logro de ser profesional, por brindarme todo el apoyo en cada paso de mi vida, a mi hermano, gracias por escucharme y aconsejarme de la mejor manera durante mi proceso, a mis amigos de la facultad quiero agradecerles por hacer de cada día en la universidad un momento divertido, alegre y por el apoyo incondicional que me brindaron, y por ultimo a la universidad, por hacer parte de este proceso, sus instalaciones y por supuesto a mis profesores por su dedicación, por brindarme su valioso conocimiento y darme las capacidades para enfrentar una nueva etapa en mi vida.

A todas las personas involucradas en mi paso por la universidad, que de alguna u otra manera aportaron en mi vida, gracias, gracias infinitas por ayudarme a lograr una meta más, por ayudarme a afrontar los momentos difíciles y darme su apoyo para superar cada uno de ellos siempre con la mejor actitud hacia la vida.

Introducción

Las prácticas profesionales se realizaron en la compañía GERLEINCO S.A., en la dependencia de ARAS LTD y la unidad de negocio GEAR, la cual se encarga de ser el agente de carga internacional dentro de los servicios prestados por la empresa, allí ocupe el cargo de auxiliar de operaciones, encargada del área de facturación, el cual expondré en el presente trabajo, además de esto apoye al equipo con procesos documentales de clientes, creación de informes para presidencia entre otras cosas.

Como estudiante de negocios internacionales y de acuerdo al pensum y los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrea, se encuentra un enfoque claro relacionado con la actividad principal de la empresa Gerleinco, un enfoque orientado al mundo de la logística, del comercio exterior y las operaciones internacionales de comercio, de esta manera la empresa brinda la oportunidad de adquirir experiencia, algo que en estos momentos es muy valioso para miles de jóvenes colombianos recién graduados o a punto de estarlo.

Como en toda organización, se busca mejorar los procesos y hacerlos más eficientes, es así como con un buen equipo de trabajo, un ambiente laboral muy agradable, y el apoyo de cada uno de los miembros de la organización, se logró un gran aprendizaje, de las distintas áreas de la empresa, sus operaciones y su valor en la cadena logística de la empresa, así mismo, como practicante deje mi aporte, apoyando a mis compañeros en todo lo que necesitaban, apoyando distintos procesos y logrando cumplir cada una de las obligaciones que se me iban delegando a lo largo de mi periodo laboral en la empresa.

Palabras Claves: Logística, practica empresarial, facturación, compras, comercio, eficiencia, experiencia, aprendiza

Tabla de contenido

	Contenido
Resumen	2
Introducción.....	4
La empresa	7
Aspectos generales.....	8
Misión	8
Visión	8
Valores	9
Ubicación geográfica	10
Estructura organizacional	10
Organigrama	10
<i>Ilustración 1 Organigrama</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 2 Mapa de procesos</i>	<i>11</i>
Departamento donde se desarrollan las practicas.....	11
Funciones.....	11
Análisis DOFA	12
Importancia Limitaciones y Alcances del Proyecto	13

Importancia	13
Limitaciones	13
Alcances	13
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Plan de Mejora	15
Conclusiones	16
Seguimiento Practica Profesional	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	17
Ciclos	18
Tabla 1 Ciclo 1	18
Tabla 2 Ciclo 2	19
Tabla 3 Ciclo 3	20
Tabla 4 Ciclo 4	20
Referencias	¡Error! Marcador no definido.

La empresa

Gerleinco fue fundada en 1920 en el Puerto de Cartagena de Indias, en 1924 prestaron servicios de transporte multimodal a través de la representación de vapores transatlánticos y fluviales. Recibieron la primera licencia de agentes marítimos y de aduana tras la reglamentación de las actividades en los años 30, en 1940 iniciaron la expansión de servicios por el Pacífico y Occidente del país con la apertura de una oficina en el puerto de Buenaventura. En 1953 Adquirieron una representación de agenciamiento de carga aérea con servicios regulares a EE.UU., en 1968 recibieron la primera licencia de agentes marítimos y de aduana tras la reglamentación de las actividades. En 1977 se conectaron a Asia con servicios regulares en pleno proceso de contenerización de los tráficos. Iniciaron la operación documental y aduanera de cargas en transbordo a gran escala por el puerto de Cartagena en los años 2000 y en 2010 confirmaron el liderazgo al recibir el premio DIMAR como mejor compañía marítima en Colombia. ARAS LTDA. es una empresa del grupo Gerleinco, creada en el año de 1984, y en sus 25 años de experiencia, ha desarrollado un equipo humano altamente calificado, para proveer servicios profesionales de operación portuaria, servicio de carga, control de contenedores, y manejo especializado de carga de proyectos. Esta combinación de experiencia y conocimiento permite a ARAS LTDA. Ofrecer soluciones confiables y dinámicas de acuerdo con las necesidades de sus clientes.

Aspectos generales

Misión

El equipo humano de la Organización Gerleinco, convencido de la práctica de sólidos valores personales y corporativos, trabajamos diariamente con el firme propósito de satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes generándoles valor con efectividad.

Ejecutamos con responsabilidad y disciplina nuestros procesos, administrando cuidadosamente los riesgos para proteger los intereses e integridad de todas las partes involucradas, y promoviendo el desarrollo integral de las personas para la búsqueda del crecimiento rentable y sostenible de la organización. “Generar valor a nuestros clientes a través de un servicio logístico responsable y efectivo”.

Esta misión aplica para todas las unidades de negocio de Gerleinco S.A.S y Aras Ltda. a nivel nacional.

Visión

En 2025 la Organización Gerleinco será reconocida como un actor destacado en el sector logístico Colombiano, construido sobre la salvaguardia permanente de su impecable reputación, y por su enfoque desde sus unidades de negocio en el diseño y suministro de soluciones integrales y flexibles de alta calidad para sus clientes nacionales e internacionales, soportada en un talento humano comprometido y en continuo desarrollo, en prácticas y tecnología de talla mundial, en sus activos estratégicos, en una red global de aliados.

Valores

Las virtudes cardinales que orientan nuestro actuar como miembros de la organización son la prudencia, que nos invita al buen juicio, la justicia, expresada en la equidad de nuestro proceder, la templanza, reflejada en la racionalidad de nuestras actuaciones, y la fortaleza, para vencer el temor y huir de la temeridad. Estas virtudes las materializamos en la práctica de nuestros valores fundamentales:

- **Honestidad:** Somos personas íntegras en todas nuestras actuaciones.
- **Lealtad:** Nos identificamos y actuamos en congruencia con la misión, visión y valores de nuestra organización y guardamos confidencialidad en todo aquello que nos es conferido.
- **Respeto:** Sostenemos y promovemos relaciones humanas en las cuales prima el reconocimiento del otro.
- **Equidad:** Nos relacionamos de manera transparente, considerada y respetuosa con todas las personas que nos rodean
- **Tolerancia:** Acogemos, dentro de un marco de respeto mutuo y vigilancia de nuestros valores, la diversidad y pluralidad de opiniones e ideas dentro de la organización
- **Cooperación:** Trabajamos en equipo, tanto entre colaboradores de la organización como con nuestros aliados externos, aportando constructivamente para alcanzar objetivos comunes de nosotros mismos y de nuestras familias. Velamos por preservar su reputación, por el buen uso de sus recursos y por la defensa de sus valores y costumbres éticas.

- **Responsabilidad:** Conocemos claramente y asumimos nuestros deberes para con la organización, y obramos conscientes de las consecuencias de nuestros actos y decisiones.

Ubicación geográfica

Oficina Principal Bogotá: Carrera 10 # 28 - 49. Piso 15. Edificio Club Colombia.

PBX: (571) 2825200

Oficinas Puerto: Barranquilla, Buenaventura, Cartagena, Santa Marta.

Oficinas Comerciales: Cali, Medellín.

Estructura organizacional

Organigrama

Ilustración 1 Organigrama

GEAR INTERNATIONAL LOGISTICS



Roxsi Esperanza González Cleves
Operations Supervisor



Yamile Ubaque
Pricing and Customer Service Chief



Henry Sanchez M.
Sales Supervisor



Milena Pinzon Lopez
Inside Sales



Paola A Salinas P.
Customer Service Level I



Angela Bibiana Mora
Inside Sales I



Andres Peña Cardenas
Customer Service Level II



Angela Rocio Díaz Hernandez
Operations Assistant



Camila Alexandra Melo Suarez
Operations Assistant



Diana Marcela Espinosa Brausin
Intern



Diana Toro
Operations Coordinator



Javier Santos Avella
Operations Auxiliary



Luis Alejandro Garcia Fontecha
Operations Level I Assistant



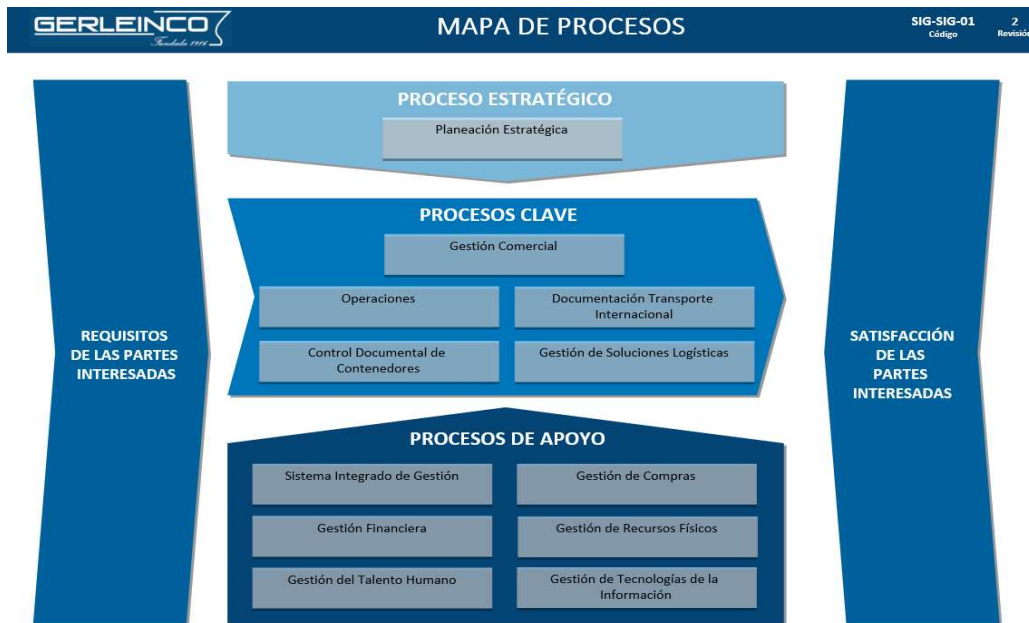
Maria Fernanda Ospina Sierra
Commercial Representative



Yohenis Ruth Redondo
Inside Sales I

Nota: Tomado de la Intranet Microsoft Team corporativa [Comunicaciones personales], s.f.

Ilustración 2 Mapa de procesos



Nota: Tomado de la Intranet Microsoft Team corporativa [Comunicaciones personales], s.f.

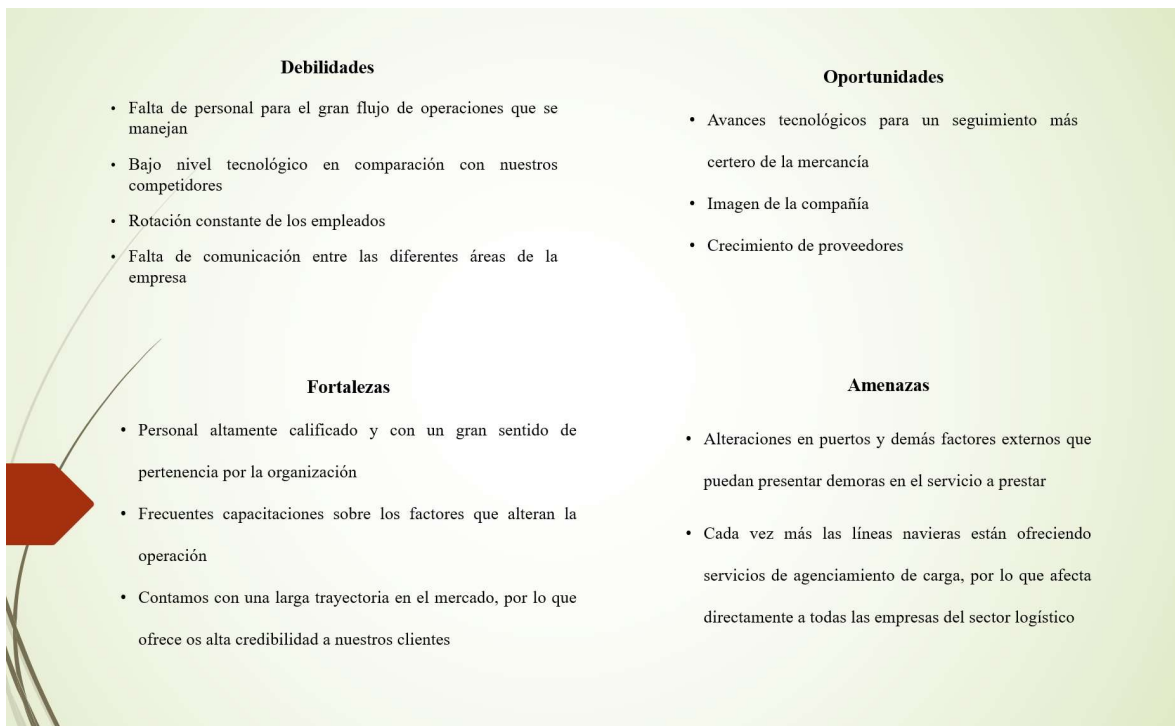
Departamento donde se desarrollan las practicas

Departamento de Gestión de soluciones logísticas (procesos clave), en el departamento de operación de Gear, el objetivo principal de este departamento es atender oportunamente los requerimientos de los buques atendidos en puerto.

Funciones

- Ingresar las compras por pagar en el sistema de información de la compañía
- Llevar el control de archivo electrónico de la unidad de negocio
- Apoyar en la revisión documental de clientes para el cumplimiento de conocimiento de los mismos en la circular 170 de la Dian
- Apoyar las actividades asignadas por jefe inmediato
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos de las demás áreas de la organización, relacionado con el desempeño del cargo

Análisis DOFA



Planteamiento Central del Informe

Mejorar la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa para lograr una mejor organización y lograr ofrecer un servicio a los clientes de Gerleincó con una base de datos que sea fácil de entender y facilite procesos internos.

Importancia Limitaciones y Alcances del Proyecto

Importancia

Se mejorará la búsqueda de información de los clientes lo cual permitirá encontrar más rápido los códigos de costos, el concepto forward y el nombre de las empresas y que realiza cada una de ellas.

Limitaciones

Al inicio del desarrollo de las prácticas profesionales en la empresa Gerleinco, la mayor limitación fue con los conceptos que se manejaban, aunque había varios ya estudiados y vistos a lo largo de la carrera, con muchos otros no tenía conocimiento alguno, por lo que fue un proceso de adaptación y aprendizaje para lograr entender y desarrollar mis prácticas de manera más consciente.

Sin embargo, estas limitaciones fueron la oportunidad perfecta para ampliar mis conocimientos, para estudiar y aprender de cada operación, esto gracias a mis compañeros de área quienes tuvieron toda la voluntad de explicar los procesos que se realizaban, normas aduaneras y conceptos clave en el desarrollo de sus labores a partir de estas limitaciones desarrolle mi propuesta de mejora, para que los aprendices que lleguen tengan más bases y puedan ampliar y sacarle el máximo provecho a esta etapa de aprendizaje'.

Alcances

El proyecto tiene como base los conceptos teóricos relacionados a comercio exterior necesarios para entender fácilmente las operaciones desarrolladas dentro de la empresa, en este instructivo se logra reflejar códigos usados tanto en operaciones marítimas, aéreas o terrestres, también algunas operaciones de aduanas y seguros que maneja la empresa,

adicional a esto se refleja la posición en la que está ubicada la empresa dentro de la cadena de suministro y la importancia de lo que es el agenciamiento de carga para las empresas en especial las pequeñas y medianas.

Adicional se informan los puertos clave y su ubicación geográfica que no solo ayuda a la operación sino a comprender mucho mejor los días libres o tiempo de tránsito de la mercancía dependiendo del lugar de origen.

Dentro del informe podemos observar los diferentes tipos de contenedores que son de vital importancia para entender la operación y las tarifas que manejan las navieras, también se podrá observar cómo es una guía Master, que es una guía hija, su importancia y como leerla.

Objetivo general

Optimizar la comunicación entre el área de compras de la empresa del departamento GEAR con las distintas diferentes áreas involucradas en el proceso.

Objetivos específicos

1. Analizar los diferentes procesos que afectan la eficiencia dentro del departamento de compras de la compañía.
2. Eliminar procedimientos innecesarios que demoran las compras que llegan a contabilidad y por ende ralentiza el pago de facturas ya sean urgentes o pagos normales.
3. Identificar las actividades de la empresa que no requieren tener tanta burocracia por lo que puede ser manejadas de manera independiente por los diferentes líderes de procesos para mejorar la efectividad

4. Realizar un plan de mejoramiento el cual nos ayude a maximizar la comunicación entre los departamentos de la empresa para que los clientes puedan obtener la información pertinentemente.

Plan de Mejora

Durante el proceso de prácticas profesionales con duración de 6 meses se pudo observar una oportunidad de mejora en cuanto al tiempo que se invierte en cada operación, para esto se desarrolló un instructivo práctico (Excel) para ayudar a cada aprendiz que tome el puesto a entender los procesos que se usan para cada cliente dentro del departamento de compras, que ya tiene la empresa GEIRLENCO, y así poder adaptarse mejor al cargo.

El instructivo contiene conceptos claves para el cargo de auxiliar de operaciones en la organización, así como conceptos y códigos importantes para el uso de la herramienta Forward en el ingreso de compras, estos son utilizados por las navieras al momento de cobrar sus costos de manipulación y de igual forma se le retransmiten al cliente final bajo los conceptos estandarizados por la empresa para el mayor entendimiento del cliente, además de esto, en el proceso se fueron desarrollando nuevas necesidades de aprendizaje, como lo son los principales puertos marítimos del mundo, los cuales son indispensable conocer para poder desarrollar los DO (operación en el sistema Forward) y para analizar mejor los BL(guía marítima) y sus componentes, además se implementó en el proyecto los diferentes tipos de contenedores para cada mercancía, los incoterms más convenientes para cada cliente, para esto desarrolle un informe dinámico en la herramienta Excel para facilitar el autoaprendizaje y que sin duda alguna es de vital importancia para entender el contexto de la actividad principal de la empresa.

Adicionalmente se implementaron conceptos teóricos vistos durante la carrera que vi involucrados en la operación de comercio exterior que se realizaba en la empresa, como lo son los Incoterms o las distintas formas de hacer negocios en diferentes partes del mundo dependiendo del agente de comercio exterior que estuviera involucrado en la operación, por último es importante señalar que este instructivo ya está siendo utilizado en la organización y ha cumplido el objetivo por el que se desarrolló.

Con este instructivo se busca reducir los tiempos de búsqueda del departamento de compras ya que esta información no está debidamente organizada por el departamento y no se logra entender de una manera sencilla y práctica, y con el instructivo se muestra cada empresa con la que trabajamos además cada concepto usado y su código de gastos para buscarlo fácilmente en el sistema.

Conclusiones

En el desarrollo de las prácticas profesionales se evidenciaron falencias dentro del departamento de compras por esta razón se desarrollo un instructivo (Excel) que permitirá una mejor adaptación para la siguiente persona en desarrollar sus prácticas profesionales o para los demás compañeros del área, con esto la compañía podrá agilizar sus procesos de compras, facilitara el ingreso de la informacion en el aplicativo (Forward) de la empresa, permitirá una mejor interpretación de la operación de comercio que este realizando, facilitando el proceso para el practicante dentro de sus practicas profesionales en la compañía.

Bibliografía

Gerleinco S.A. (09 de 12 de 2018). intranet.gerleinco.com. obtenido de intranet.gerleinco.com:

http://intranet.gerleinco.com/docs/sig/sistema_integrado_de_gestion/mapadeprocesos.

htm

GERLEINCO. (2018). sistema integrado de gestión. Intranet de Gerleinco. Obtenido de:

www.intranet.gerleinco.com

Anexos

COMPANIA	CONCEPTO FORWARD	CODIGO GASTOS	COMPANIA	CONCEPTO FORWARD	CODIGO GASTOS
CARGOMAZ WORLDWIDE			INCOLOMOTOS YAMARA		
Line handling port of origin	flote marítimo	343	Mandato	servicio de logística de exportación	727
Handling					
Documentation VGM declaration	Gastos de origen	204	GRC		
Documentation			Servicio de acompañamiento	escala	255
sea					
Chassis usage			MASTER LOGISTICS		
			Logros propios exportación pta	gastos en origen	204
DHL AERO EMPRESA SA SUCTRAL COLOMBIA					
transporte internacional	liberación	126	FREIGHT Y TRADE SAS		
			Servicio de búsqueda	gastos en origen	204
CHUBB SEGUROS COLOMBIA			precio S&L		
Póliza de seguro	administración de seguros	155	montaje		
			admisión logística	recargos bodega	720
RAMBERG SUD COLOMBIA			servicio de operador portuario		
valor flote	flote marítimo	343	uso de instalaciones	uso de instalaciones	114
Mounting	mounting	445	Desconsolidación	desconsolidación	218
Duo fee	duo fee	433			
The duties	The duties	228	PACHA LOGISTICS		
			cas security fee	flote marítimo	343
MSU DE COLOMBIA					
VOL INGRESO A SP	Gastos de origen	204	SEABORD		
EFF FLETE MARITIMO	flote marítimo	343	OFR	flote marítimo	343
MANEJO MSU	Manejo de carga	508	Combustible		
OPERACION PORTUARIA	desconsolidación	218	Incremento de GRL	flote marítimo	343
COLOMBIA	recargos por combustible	107	Cargo de GRL		
AERONNAS					
Servicio cascos exclusivo	liberación	126			
March airport fee					
security fee					
Inventory fee	liberación	126			
handling cuanto flu					
handy desconsolidation					
endoso					
Traslado a bodega o descarga directa	transporte	178			

Nota: Tomado de la base de datos realizada [Excel], s.f



CHINA

PUERTOS		
CHINA	81	TIANJIN, CHINA
CHINA	BJS	BEIJING
CHINA	CAN	CANTON, CN
CHINA	CKG	CHONGQING
CHINA	CWN	CHIWAN, CN
CHINA	CZX	CHANGZHOU
CHINA	DLC	DALIAN
CHINA	FOC	FUZHOU
CHINA	FOS	FOSHAN
CHINA	GPU	GUANGZHOU - CHINA
CHINA	GZO	GUANGZHOU, CN
CHINA	HUA	HUANG PU, CN
CHINA	JMN	JIANGMEN, CN
CHINA	LHS	LIAN HUA SHAN
CHINA	LIA	LIANYUNGANG
CHINA	LYG	LYANYUNGANG
CHINA	NAN	NANSHA
CHINA	NGT	
CHINA	NIN	NINGBO, CHINA
CHINA	NKG	NANJING
CHINA	NNH	NANHAI, CN
CHINA	NTG	NANTONG
CHINA	PEK	PEKING/BEIJING, CN



Nota: Tomado de la base de datos realizada [Excel], s.f

Seguimiento Practica Profesional

Ciclos

Tabla 1 Ciclo 1

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 1	14 enero al 1 de marzo	Al inicio de mis prácticas profesionales tomé inducción tanto del proceso de compras como de verificación de clientes, allí empecé a desempeñarme procesando los pagos urgentes y normales	En el mes de enero logre procesar en total 343 facturas, y en el mes de febrero se procesaron 377 facturas de los diferentes proveedores y agentes.	En un principio la mayor dificultad en mi proceso fue entender y memorizar los diferentes códigos de los conceptos que implementan los proveedores en las facturas, ej doc fee,

		tanto en el aplicativo de la empresa como en un excel para pasarlo a contabilidad.		Comodato, drop off, Demoras, limpieza de contenedor, entre otros.
--	--	--	--	---

Tabla 2 Ciclo 2

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 2	2 de marzo al 15 de abril	En el cierre de marzo se pudo observar un aumento en la operación, en dicho mes logre procesar 528 facturas y en el mes de abril 367 facturas, además se evidencio el cumplimiento en la actualización del archivo digital de la empresa con todas las facturas de los proveedores.	En este periodo se logró pasar todas las compras correctamente sin ajustes importantes de cierre de mes.	Las dificultades en este periodo entraban a la hora de coordinar el envío de la información por parte de los operativos para que las compras se pasarán en los tiempos estipulados.

Tabla 3 Ciclo 3

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 3	16 de abril al 30 de mayo	Además de mi proceso de coordinación de compras en este periodo empecé a apoyar las actividades de verificación de clientes, allí logre analizar la circular 170 de varios clientes así como su revisión en páginas de Policía nacional, Ofac y etc.	En este periodo empecé a crear operaciones (DO) en el aplicativo de la empresa, así como soporte en algunos informes para gerencia.	La mayor dificultad durante el desarrollo de las actividades de verificación de clientes era el análisis de las guías Master e hijas que me pasaban los operativos para crear las operaciones.

Tabla 4 Ciclo 4

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 4	1 de junio al 14 de julio	Se han procesado 404 compras, además de esto en este periodo apoye en el diligenciamiento de los documentos que nos enviaban los clientes para su respectiva creación o actualización en sus organizaciones.	Se logró cumplir con los objetivos correctamente, enviar documentos a tiempo, además en este periodo finalizando mi práctica profesional se me dio la oportunidad de entender y capacitarse en los diferentes procesos que hacen los operativos, ya sea Cortes de guía.	La mayor dificultad en el proceso de diligenciamiento de los documentos solicitados por los clientes era coordinar el envío de información y documentos adjuntos que corresponden a las diferentes áreas de la empresa, ya sean certificados de SST.

