

**PLAN DE MEJORA KUEHNE NAGEL SAS EN EL AREA MONITORING
PARA EL KNOWLEDGE CENTER AEREO EN BOGOTA.**

CHRISTIAN ALEJANDRO FRANCO PRIETO

CODIGO. 2199871

**OPCION DE GRADO II
TUTOR: MIGUEL ANTONIO ALBA**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ D.C, 2024**

Tabla De Contenido

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
1. MISION.....	7
2. VISION	7
3. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	7
4. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	8
4.1. Prácticas de empleo.	8
4.1.1.1. Principios Respetados y Fomentados	8
4.1.1.2. No Se Tolera.....	9
4.2. Derechos Humanos y Dignidad	9
4.3. Principios Respetados y Fomentados	10
4.4. No Se Tolera.....	10
4.5. Seguridad y Salud.....	10
4.6. Medio Ambiente	11

4.6.1. Principios Respetados y Fomentados	11
5. ORGANIGRAMA.....	13
6. MATRIZ DOFA.....	14
7. PLAN DE MEJORA.	15
7.1. Planteamiento central.	15
7.2. Descripción del proceso a realizar.	15
7.3. Alcances.	16
7.4. Limitaciones.	16
7.5. Objetivo general.	16
7.6. Objetivos específicos.....	17
8. CONTENIDO PLAN DE MEJORA	18
9. CONCLUSIONES.....	19
Bibliografía.....	20

RESUMEN

Este informe se presenta como práctica profesional realizadas en la compañía Kuehne – Nagel Servicios SAS, donde me desempeño en el cargo de Intern para el área de Monitoring (área encargada de todo el proceso de Post.billing para la región andina y centro América, esta área es creada hace pocos meses y el objetivo de esta es generar una mayor eficiencia en la aprobación de las facturas emitidas a diferentes clientes y generar así un mejor habito de pago para la compañía.

Se han identificado oportunidades de mejora en algunos procesos que se manejan en Excel u otras herramientas del programa office, específicamente para el sistema de cargue de facturas mediante archivo Flat file, esta propuesta de mejora se enfoca en dos aspectos importantes, en primer lugar, la automatización del archivo para disminución de tiempo en la elaboración que así mismo permita una mayor precisión en la información.

El segundo enfoque es la disminución de los errores humanos al archivo ser tan manual es muy susceptible a errores humanos en la elaboración del mismo, mediante la adopción de la automatización de la tabla obtenemos eficiencia y eficacia en los datos que requerimos para subir al sistema auditor, por ende, una mayor eficiencia en la labor del área monitoring del Knowledge Center.

ABSTRACT

This report is presented as a professional practice made in the company Kuehne - Nagel Servicios SAS, where I work as an Intern for the Monitoring area (area responsible for the entire process of Post.billing for the Andean region and Central America, this area is created a few months ago and the objective of this is to generate greater efficiency in the approval of invoices issued to different customers and thus generate a better payment habit for the company.

Opportunities for improvement have been identified in some processes that are handled in Excel or other tools of the office program, specifically for the system of uploading invoices through Flat file, this improvement proposal focuses on two important aspects, first, the automation of the file to decrease time in the elaboration that also allows greater accuracy in the information.

The second approach is the reduction of human errors, since the file is so manual, it is very susceptible to human errors in its elaboration. By adopting the automation of the table, we obtain efficiency and effectiveness in the data required to upload to the audit system, thus a greater efficiency in the work of the monitoring area of the Knowledge Center.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a mis padres, Olga Lucia Prieto, Alejandro Franco, mi abuela Adela Guerrero y mis hermanos los cuales obtuve todo el apoyo que me fue posible durante todos los años de carrera, por ser las personas que más me impulsaron a cumplir todos mis sueños, con todo el amor cariño y un poco de paciencia.

Agradezco por siempre guiarme en mi camino de vida no solo profesional honrando siempre los valores humanos que me ha llevado a ser una persona muy profesional y entregada a mis objetivos adicionalmente por darme su voto de confianza hacerme sentir y creer que siempre puedo lograr las metas trazadas.

Quiero también agradecer a mis compañeros de clase con los que a lo largo de todo mi recorrido académico compartí, con los que me dieron su mano así mismo quiero expresar mi agradecimiento profundo a la universidad por darme acompañamiento desde el minuto uno (1) como tomasino y ahora culminando mi proceso como próximo negociador internacional, a cada profesor con los que compartí, aprendí e hice de sus saberes, conocimientos propios que ahora mismo aplico en el campo laboral y profesional.

1. MISION

Creemos en contribuir al mundo que nos rodea, y de ese modo, en formar parte de algo más grande. Como socio logístico, nos consideramos parte del panorama global y acercamos a personas y comunidades de todo el mundo. Por eso nos dedicamos a garantizar que las personas de todo el mundo tengan acceso a aquello que impulsa sus empresas y sus vidas, desde componentes técnicos, medicamentos y productos perecederos hasta piezas de repuesto urgentes para un avión. (Kuehne+Nagel, 2018)

Nos esforzamos por tener un impacto positivo en el mundo que nos rodea, fomentando una logística sostenible. Nuestra iniciativa «Net Zero Carbón» tiene como objetivo alcanzar la neutralidad de carbono en nuestros envíos de transporte marítimo para el año 2030. (Kuehne+Nagel, 2018)

Queremos hacer algo importante hoy que ayude a la gente de mañana. Desde 1890, mantenemos el compromiso de aportar progreso a la sociedad. Y a medida que cambia el mundo que nos rodea, ese compromiso sigue siendo el mismo. (Kuehne+Nagel, 2018)

2. VISION

Convertirse en el socio más confiable de la cadena de suministro, contribuyendo a un futuro sostenible, es su Visión definida al 2030. (Narváez, 2018)

3. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Poder desarrollar soluciones novedosas y personalizadas, colaboramos estrechamente con industrias y empresas, y utilizamos la tecnología más reciente. Esta cercanía con nuestros clientes nos permite desarrollar soluciones flexibles y ofrecer tranquilidad a todas las partes implicadas. Por ejemplo, nuestra solución integral de logística

para las cadenas de suministro de los sectores farmacéutico y sanitario ha demostrado su eficacia a la hora de satisfacer las exigencias específicas de estos sectores altamente regulados.

Somos el socio que respalda tus ambiciosas promesas mediante el diseño de soluciones que abordan las exigencias en constante cambio de los consumidores.

Kuehne+Nagel se enorgullece de ser reconocido como líder en logística global y calificado como el más visionario en el 2020 Gartner Magic Quadrant for Third-Party Logistics Providers. Este reconocimiento valida nuestro enfoque para desafiar el status quo y desarrollar soluciones innovadoras para nuestros clientes. (mx.kuehne-nagel.com, 2020)

4. CULTURA ORGANIZACIONAL

4.1. Prácticas de empleo.

4.1.1. Prácticas de Empleo, Diversidad e Igualdad de oportunidades.

Nuestra ética de trabajo se basa en nuestro incesante trabajo duro y dedicación a nuestra profesión, así como en el compromiso con las promesas que realizamos.

Los conocimientos, experiencia y el espíritu emprendedor de los Colaboradores son determinantes para el éxito de Kuehne + Nagel. Se espera que los líderes actúen como modelos de desempeño. Aquel comportamiento que contraría el estándar de ética comercial de Kuehne + Nagel debe ser identificado, discutido, modificado y se debe evitar su repetición.

4.1.1.1. Principios Respetados y Fomentados

El ambiente de trabajo de Kuehne + Nagel crea y fomenta las oportunidades de desarrollo profesional.

Las condiciones de empleo, así como la remuneración, tienen el objetivo de estimular el alto rendimiento y recompensar consistentemente los resultados sobresalientes.

Kuehne + Nagel apoya una cultura de diversidad e inclusión, libre de acoso y discriminación.

Los Líderes y los Colaboradores establecen un equipo de cooperación honesto y abierto.

Kuehne + Nagel respeta el derecho a la privacidad y la protección de datos de las personas.

4.1.1.2. No Se Tolera

Kuehne + Nagel no tolera el acoso y la discriminación.

El trabajo nunca debe ser ilegal o injusto

Se prohíbe el uso de sustancias adictivas o drogas ilegales en el lugar de trabajo. (Kuehne + Nagel International AG, 2018)

4.2. Derechos Humanos y Dignidad

Los derechos humanos son principios o normas morales que describen el deber del comportamiento humano, y se hallan protegidos por ley como derechos naturales y legales. Por lo general se entienden como derechos fundamentales inalienables "a aquellos a los que una persona tiene derecho intrínseco simplemente porque es un ser humano" y que son "inherentes a todos los seres humanos" independientemente de su nacionalidad, ubicación, idioma, religión u origen étnico o cualquier otra condición. (Kuehne + Nagel International AG, 2018)

4.3. Principios Respetados y Fomentados

Las actividades comerciales se deben realizar de acuerdo con los principios comúnmente aceptados de la Dignidad y los Derechos Humanos.

4.4. No Se Tolera

Kuehne + Nagel se opone a las violaciones o limitaciones de la Dignidad y los Derechos Humanos de cualquier tipo que incluyen, entre otros, cualquier forma de discriminación, esclavitud y tortura, trata de personas o trabajo forzado o infantil.

Código de conducta Kuehne + Nagel (Versión 2018) Protección de Personas y Activos 7

Protección de Personas y Activos.

4.5. Seguridad y Salud

Los negocios de Kuehne + Nagel cumplen con diversas leyes, regulaciones, estándares industriales y obligaciones contractuales que requieren de un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus colaboradores, socios comerciales, clientes, proveedores y comunidades en las que opera.

4.5.1. Principios Respetados y Fomentados

Kuehne + Nagel se compromete a crear y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Kuehne + Nagel promueve proactivamente el cuidado de la salud y la seguridad de sus Colaboradores.

Kuehne + Nagel proporciona entrenamientos sobre salud y seguridad dirigidos a sus colaboradores a través de capacitaciones presenciales y por computadora.

Se espera que los colaboradores estén familiarizados con los requisitos de salud y seguridad e identifiquen e informen activamente respecto a aspectos por mejorar, actos y condiciones inseguras y casos de casi accidentes, a fin de garantizar que se tomen medidas preventivas para evitar cualquier daño potencial.

Kuehne + Nagel asegura que sus colaboradores y proveedores se comprometen a obedecer a todo momento las leyes y reglamentos pertinentes, las instrucciones de trabajo y las medidas de seguridad.

Los colaboradores se cuidan entre sí, trabajan para evitar daños e intervienen o detienen actividades que se consideren inseguras. (Kuehne + Nagel International AG, 2018)

4.6. Medio Ambiente

Es posible que las actividades comerciales generen un gran impacto en el medioambiente. Como tal, Kuehne + Nagel identifica y mide continuamente su huella ecológica a fin de mejorar su rendimiento y reducir su impacto en el medio ambiente.

4.6.1. Principios Respetados y Fomentados

Kuehne + Nagel establece controles efectivos para monitorear el uso de los recursos con el propósito de evitar o reducir los desechos (prevención).

- Kuehne + Nagel realiza operaciones de recuperación con el fin de reutilizar productos y sus componentes a partir de desechos (reutilización).

Kuehne + Nagel recicla materias primas de acuerdo con estándares y protocolos de calidad aceptados a nivel mundial (reciclaje).

Kuehne + Nagel produce energías tales como combustible, calor y electricidad además de materiales, a partir del desecho (recuperación).

Por último, Kuehne + Nagel dispone cuidadosamente de sus depósitos de desechos en vertederos e incineradores registrados (eliminación). (Kuehne + Nagel International AG, 2018)

5. ORGANIGRAMA.



Imagen tomada de: (ORGVIEW.KN, 2023)

6. MATRIZ DOFA.

MATRIZ DOFA AREA: MONITORING KC BOG AIR.			
DEBILIDADES	1. Poco personal: Escasez de personal, puede afectar la capacidad del departamento para manejar una carga de trabajo creciente.	OPORTUNIDADES	1. Tecnologías actuales: Integración de tecnologías como inteligencia artificial y otros tipos de herramientas para mejorar la precisión y la automatización en los procesos de facturación, corrección y auditoría.
	2. Procesos manuales intensivos: Procedimientos manuales pueden llevar a errores humanos y retrasos en la auditoría de la facturación y así mismo demoras en los pagos de los clientes.		2. Servicios de mejoramiento de procesos adicionales: Ofrecer servicios de mejoramiento y automatización de procesos para las diferentes áreas del Knowledge center y para agregar valor a la oferta del área.
	3. Problemas de coordinación interdepartamental, Dificultades en la comunicación y coordinación con otros departamentos como lo son CCL pueden afectar la eficiencia en la auditoría de facturación.		3. Expansión internacional: Identificación de nuevos países, clientes y oportunidades de crecimiento en el ámbito internacional.
FORTALEZAS	1. Experiencia en mercados y áreas internacionales: Conocimiento profundo del manejo y control de la facturación de diversos países de la región para garantizar la correcta facturación y auditoría correspondiente.	AMENAZAS	1. reducción de demanda global: Competencia creciente en el sector de logística internacional, lo que podría afectar los márgenes de ganancias y generar disminución en los procesos de facturación.
	2. Equipo multilingüe: Personal capaz de comunicarse en varios idiomas para facilitar la interacción con clientes, auditores empleados de la compañía en diferentes países de regiones.		2. Inestabilidad en la política de países importantes para clientes de KN: Inestabilidad política en regiones clave que podría afectar las operaciones y la auditoría de facturación.
	3. Redes de colaboración estratégica: Colaboración con auditores, OKAM, Regionales y equipos de diferentes países claves para agilizar los procesos de auditoría y resolver problemas de facturación de manera eficiente.		3. Cambios en las políticas de Kuehne - Nagel.: Alteraciones en acuerdos con clientes y políticas de Kuehne - Nagel, que podrían afectar las operaciones y generar nuevos desafíos en la facturación.

Fuente: Elaboración propia

7. PLAN DE MEJORA.

7.1. Planteamiento central.

Dentro de las funciones que se desarrollan en la empresa de Kuehne + Nagel SAS en el área de monitoring para el knowledge center se encarga de Revisión de facturación directamente con el auditor del cliente ubicado en filipinas vía teams (En Idioma inglés) para los clientes, en los países de Colombia, Chile, Ecuador, Brasil, Perú entre otros. Manejo y control de la página del auditor del cliente, Elaboración de Flat files (proceso que consiste en enviar facturación electrónica a través de archivos planos) por ello, se observó mediante capacitaciones y desarrollo de las actividades propias del cargo que al desarrollar el archivo Flat File se estaban tomando los encargados entre 13 a 20 min por factura lo cual consideramos tiempo excesivo y que una de las necesidades para el cargue de las facturas hacia el auditor mediante la elaboración de flat file, era la demora en los tiempos de elaboración, por ello se planteó la siguiente pregunta ¿De qué forma se puede elaborar el archivo Flat File disminuyendo el porcentaje de posibles errores humanos y mejorar los tiempos de creación y cargue en el sistema?.

7.2. Descripción del proceso a realizar.

Con el objetivo de Lograr una reducción significativa de tiempo en la elaboración de archivos flat file, archivos que son usados para la corrección de charge codes, puertos o especificaciones de envíos de las facturas emitidas a los clientes, esta reducción de tiempo lograra eficiencia y disminución de los posibles errores humanos, vamos a realizarlo mediante fórmulas de Excel la automatización de la elaboración del archivo Flat File,

7.3. Alcances.

Los posibles alcances que se podrán dar en la implementación de este plan de mejora serán los siguientes.

7.3.1. Procesos de post. Billing.

Definir los procesos de Post Billing que serán objeto de la mejora, tales como la reemisión de facturas, la verificación de datos, el cálculo correcto de tarifas, automatización y mejora de la data quality.

7.4. Limitaciones.

Desafíos en la Integración archivos y macros: Integrar nuevas soluciones de eficiencia en el cargue de las facturas mediante Flat files, con sistemas existentes puede ser un desafío, especialmente si las personas que lo manipulen no entiendan de archivos Excel o digiten mal algún tipo de información que conduzca a errores o daños en las macros establecidas.

7.5. Objetivo general.

Mejorar la eficiencia, precisión y en el proceso de Post-billing de la empresa a través de la implementación de prácticas avanzadas de diligenciamiento y automatización, tecnologías innovadoras y la optimización de procesos, con el fin de garantizar una gestión eficaz, la satisfacción del cliente y la conformidad con las normas y características de cada país de la región.

7.6. Objetivos específicos

Implementar un Sistema de cargue de facturas mediante flat file Automatizado:

Desarrollar e implementar un sistema automatizado de cargue al sistema de auditorías facturas que permita la verificación rápida y precisa de datos en tiempo real.

Optimizar Procesos de Validación de Datos: Revisar y mejorar los procesos de validación de datos, asegurando la precisión en la entrada de información y reduciendo significativamente posibles errores humanos.

Desarrollar Indicadores de rendimiento o eficiencia: Definir indicadores específicos para medir la eficiencia y la precisión en los diferentes procesos auditoría de facturación, estableciendo metas cuantificables.

Actualizar Procedimientos de Facturación: Actualizar y estandarizar los procedimientos de post-billing para garantizar consistencia y claridad en todos los documentos a cargar y procesos correspondientes.

Realizar Auditorías de Calidad Periódicas: Establecer un programa de auditorías internas regulares para evaluar la calidad y eficacia de los procesos de post-billing y realizar mejoras continuas.

Implementar Herramientas de Business Intelligence (BI) e Inteligencia artificial (IA): Integrar herramientas de BI para analizar datos de post. billing, identificar patrones, y obtener insights que guíen la toma de decisiones estratégicas.

8. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

El proceso de post-billing incluye elaborar y diseñar estrategias para la mejora de procesos siempre con dirigidos hacia el customer satisfaction o un mejor servicio al cliente siendo estos procesos de alto impacto y valor para la compañía ya que mediante él se logra la auditoria, aceptación, recuperación y proceso de pago de la facturación emitida a los clientes por los servicios prestados e impacta positivamente en un flujo de caja saludable, aportando a un crecimiento en la compañía a corto y mediano plazo.

Entendiendo lo anterior el proyecto de mejora va direccionado hacia la automatización de la elaboración de flat files, en primer lugar, recopilando datos de diferentes fuentes que nos permitan establecer actualmente como se encuentran los tiempos de elaboración de este proceso para poder proyectar la reducción de tiempos y data quality, mediante el uso de herramientas del paquete de office, más específicamente Excel y programación visual basic, e implementación de nuevos informes que contengan información precisas, que nos permita alimentar nuestra base de datos para automatizacion buscamos dar mejora a estos procesos.

9. CONCLUSIONES

Se puede concluir después calculados los tiempos de elaboración de flat files e implementado el proceso de mejora, hay una reducción sustancial en los tiempos de elaboración así mismo la reducción de errores humanos en el proceso reduciendo de 15- 20 min por cada uno a 1-4 minutos promedio por cada uno , esta mejora impacta positivamente en la información que se le presenta a el cliente, tiempos en elaboración lo cual es provechoso para la compañía ya que se puede usar para realizar otra actividad en la compañía, adicionalmente evidenciamos una oportunidad de poder implementar esta mejora a nivel regional, ya que solo se elaboro para Colombia y actualmente el Knowledge center maneja países como: Perú, Brasil, Chile, Ecuador entre otros.

Este tipo de procesos no solo mejoran la eficiencia operativa sino también la satisfacción del cliente logrando fidelización, cumplimiento y reducción de errores, reduce las reclamaciones, se da una personalización al cliente y refuerza positivamente la imagen de la compañía o marca, esto impacta positiva y directamente en la confianza del cliente hacia nuestra compañía para seguir trabajando, estrechando las relaciones y de esta manera un crecimiento de la compañía.

Bibliografía

Kuehne + Nagel International AG. (2018). Código de Conducta. 7-6.

Kuehne+Nagel. (2018). Acerca de Kuehne+Nagel. 1-6.

mx.kuehne-nagel.com. (2020). Acerca de Kuehne+Nagel. 1-3.

Narváez, S. G. (2018). LOGÍSTICA DOCUMENTAL ÓPTIMA. 7.

ANEXOS

1. T  mplate 1 toma de tiempos iniciales.

[illegible]

2. Template Flat files.

Account No	Brand	MOT	Service Level	Billing Period	Invoice Number	Invoice Date	Paid Currency	Total Invoice Amount Paid	Total Invoice Amount USD	Tracking #	Container Size	Shipper Company	Shipper Address	Shipper City	Shipper Country	Shipper Port Code	Consignee Company
11111111	DCG	AIR	DG	202311	1	2023/11/14	USD	662.73	662.73	1054642953		CLIENTE 1		APODACA	MX	MTY	CLIENTE 1

Consignee Address	Consignee City	Consignee country	Consignee port code	Bill To Company	Bill To Address	Bill To City	Bill To Country	ETD Date	Pickup Date	Ship Date	Delivery Date	Gross Weight	Chargeable Weight	CBM	Co Load	Exchange Rate	Exchange Rate Date
	SANTIAGO	CL	SCL	CLIENTE 1	DIRECCION	SANTIAGO	CL			2023-08-25			9,50			1	2023/11/14

Charge Code	Charge Quantity	Charge Unit	Rated Amount	Rated Currency	Bill Charge Amount	Charge Code	Charge Quantity	Charge Unit	Rated Amount	Rated Currency	Bill Charge Amount	Charge Code	Charge Quantity	Charge Unit	Rated Amount	Rated Currency	Bill Charge Amount	Charge Code	Charge Quantity	Charge Unit	Rated Amount	Rated Currency	Bill Charge Amount
OPU	9.50	KGS	0.00	USD	443.88	MVT	9.50	VAL	0.00	USD	7.50	OHD	9.50	KGS	0.00	USD	80.00	MDH	9.50	KGS	0.00	USD	2.00