

Proceso de estandarización de la parte operativa en el sistema. Creación de
Herramientas didácticas para explicación del sistema de TRACE.

Presentado por

Maria Jose Pinto Herrera.

Código: 2283053

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2024

Agradecimientos

Quiero extender mi agradecimiento a todas las personas que hicieron parte de este camino que hoy solo me deja millones de enseñanzas de esta linda experiencia

A mis padres, Elizabeth y Hugo, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios que hicieron posible que llegara hasta aquí. Su aliento y confianza en mí han sido mi mayor motivación.

A mis profesores y asesores, por su orientación experta, paciencia y sabiduría impartida durante todo el proceso de investigación y redacción de este trabajo. Sus consejos y conocimientos fueron invaluable.

A mis amigos, por estar a mi lado en cada etapa de esta travesía académica. Sus palabras de aliento, comprensión y apoyo emocional me han ayudado a superar los desafíos con determinación.

Agradezco a todos los que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo, directa o indirectamente. Sus influencias y contribuciones han sido esenciales para culminar este proyecto.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a la institución a la Universidad Santo Tomas por brindarme la oportunidad de aprender y crecer académicamente.

Gracias a todos por su apoyo y amor incondicional. ¡ Este logro es también de ustedes!

RESUMEN

Se ha identificado una necesidad crucial de mejorar la interfaz de TRACE (sistema operativo de la empresa) para facilitar su uso, especialmente para los nuevos usuarios que no están familiarizados con el sistema. Esto ha motivado el desarrollo de un plan de mejora específico que se centra en simplificar el proceso operativo y mejorar la experiencia de usuario.

El plan de mejora propuesto se enfoca en desarrollar una herramienta o guía paso a paso dentro de TRACE, diseñada para guiar a los nuevos usuarios a través de las funcionalidades y procesos del sistema. Este recurso busca minimizar la curva de aprendizaje, mejorar la eficiencia en la ejecución de tareas y aumentar la satisfacción general del usuario, lo que a su vez contribuirá a la eficacia operativa y al éxito de las operaciones de importación y exportación de TIBA.

La implementación de este plan requerirá la colaboración entre los departamentos de TI, Servicio al Cliente, y otros departamentos operativos para asegurar que la guía sea integral, fácil de entender, y efectiva en el apoyo a los usuarios nuevos. Además, se establecerán métodos de feedback para evaluar la efectividad de la herramienta y realizar ajustes continuos basados en las experiencias de los usuarios.

Con este plan de mejora, TIBA busca fortalecer su capacidad operativa y mantener su posición como líder en el sector logístico, garantizando que todos los usuarios de TRACE, tanto nuevos como existentes, puedan navegar y utilizar el sistema con confianza y eficiencia.

ABSTRACT

A crucial need has been identified to improve the TRACE (enterprise operating system) interface to facilitate its use, especially for new users who are not familiar with the system. This has motivated the development of a specific improvement plan that focuses on simplifying the operational process and improving the user experience.

The proposed improvement plan focuses on developing a step-by-step tool or guide within TRACE, designed to guide new users through the system's functionalities and processes. This resource seeks to minimize the learning curve, improve efficiency in task execution and increase overall user satisfaction, which in turn will contribute to the operational efficiency and success of TIBA's import and export operations.

Implementation of this plan will require collaboration between IT, Customer Service, and other operational departments to ensure the guide is comprehensive, easy to understand, and effective in supporting new users. Additionally, feedback methods will be established to evaluate the effectiveness of the tool and make continuous adjustments based on user experiences.

With this improvement plan, TIBA seeks to strengthen its operational capacity and maintain its position as a leader in the logistics sector, ensuring that all TRACE users, both new and existing, can navigate and use the system with confidence and efficiency.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
Introducción	6
TIBA COLOMBIA.....	7
Análisis DOFA	10
Planteamiento del Plan de Mejora	11
Planteamiento Central.....	11
Importancia, Limitaciones y Alcance	11
Importancia	11
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Referencias.....	16
Seguimiento de Práctica Profesional.....	17

Introducción

Las tendencias actuales del sector logístico “apuntan a un almacenamiento más automatizado y digitalizado. Los avances tecnológicos (por ejemplo, los gemelos digitales y la computación en la nube) hacen que las operaciones logísticas sean más ágiles, seguras y confiables” (MECALUX, 2023), las empresas buscan como sobresalir, mejorando sus servicios, mediante la implementación de distintas actividades que busquen siempre el éxito de la empresa. TIBA Colombia es una agente de carga internacional, agente de aduanas y servicio logístico que día a día busca como poder brindarle al cliente la mejor experiencia en todos los procesos brindados.

Es por esto, por lo que este plan de mejoramiento esta realizado para el aérea de Servicio al cliente de importación, donde se buscara la efectividad de cada uno de los procesos realizados a través de la plataforma TRACE, un sistema indispensable para la ejecución de las órdenes de venta, instrucciones de envío, reservas de vuelos y embarques, solicitud de aprobación documental y procesos de zarpe o vuelo de la carga

El objetivo más importante es poder disminuir el margen de error en los procesos realizados en el programa TRACE; esto con el fin de optimizar los tiempos usualmente dedicados en cada proceso y reducir el informe de quejas del cliente, supliéndolo por una mejora en su atención y eficiencia del proceso.

TIBA COLOMBIA

Aspectos Generales

Historia:

TIBA se fundó en 1975 para ofrecer el servicio logístico y aduanero que los clientes del Romeu demandaban. Desde entonces se ha consolidado como el primer transitario y operador logístico de origen español en el mundo. (TIBA GROUP, s.f)

Servicios

TIBA presta servicios en diferentes países de Africa, América, Asia y Europa brindando servicios como: (i) agentes de aduanas, (ii) carga de proyectos, (iii) Control de calidad para importar de China y Asia, (iv) Logística, Distribución y Almacenes y (v) Transporte Aéreo, Marítimo y Terrestre.

El portafolio de servicios logísticos se orienta hacia los sectores de (i) energías renovables, (ii) perecederos, (iii) hotelería, (iv) automoción, (v) bebidas, (vi) farmacéutica y sanitaria, (vii) minera, (viii) retail y productos de lujo, y (ix) transporte en flexitank. (TIBA GROUP, s.f)

Vision:

Moving Experiences. Hacer del mundo logístico la mejor experiencia. (TIBA GROUP, s.f)

Misión:

Soluciones Logísticas. Facilitar soluciones logísticas basadas en la excelencia operacional e informativa a través de nuestro talento humano, enfocados siempre al cliente y

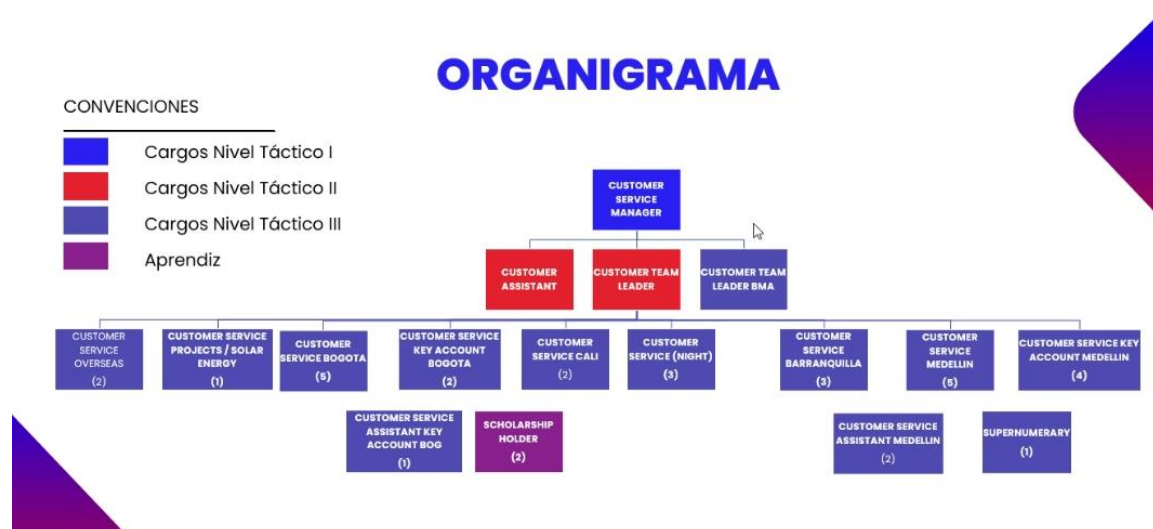
aliados estratégicos, innovando con herramientas tecnológicas vanguardistas. (TIBA GROUP, s.f)

Valores:

Creemos en la calidad humana y la cultura del esfuerzo como características principales de la familia TIBA, basada en los siguientes seis valores:

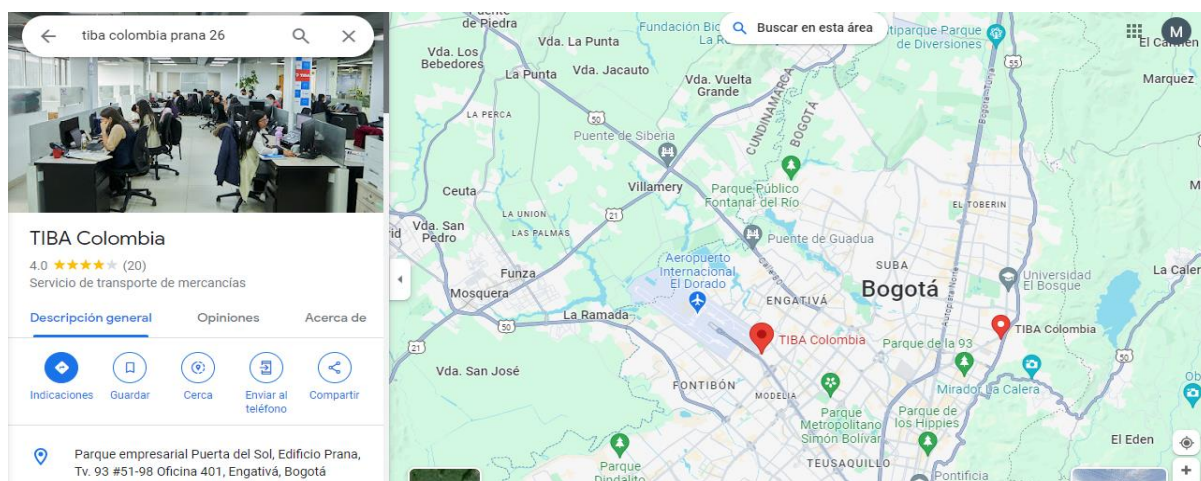
- Compromiso: vivimos nuestro trabajo con pasión, intentando siempre exceder las expectativas de nuestros clientes.
- Lealtad: Actuamos siempre fieles a la empresa y a nuestros colaboradores.
- Honestidad: Defendemos la verdad y la coherencia con nuestro equipo de trabajo, clientes y socios comerciales, siguiendo el código ético de TIBA.
- Respeto: Nos comportamos con respeto y humildad para garantizar día a día un excelente ambiente en el trabajo.
- Solidaridad: Entendemos que cada uno de nosotros suma distintos conocimientos y que solo colaborando y ayudándonos lograremos los objetivos.
- Sostenibilidad: Mantenemos el equilibrio de la organización a través de un modelo económico sostenible y socialmente responsable. (TIBA GROUP, s.f)

Organigrama



Fuente: Elaboración propia. Tomado del SHARE POINT DE LA EMPRESA (2023)

Ubicación de oficinas Bogotá



Nota. Tomado de [Ubicación geográfica de TIBA COLOMBIA, PRANA 26], de Google, s.f. Google Maps

Análisis DOFA

Debilidades • Curva de Aprendizaje para Nuevos Usuarios: La necesidad de una herramienta paso a paso para nuevos usuarios de TRACE indica que la plataforma puede tener una interfaz de usuario compleja o poco intuitiva. • Dependencia de la Tecnología: La operatividad de TIBA está altamente ligada a TRACE, lo que puede representar un riesgo ante fallas técnicas o ciberataques. • Coordinación entre Departamentos: A pesar de la integración departamental, puede haber desafíos en la coordinación eficaz y en la comunicación entre departamentos.	Oportunidades • Crecimiento y reconocimiento continuo del comercio internacional. • Avances tecnológicos que permiten una mayor eficiencia y visibilidad en la gestión de la cadena de suministro. • Posibilidad de expandirse a nuevos mercados o rutas comerciales. • Demandas crecientes de servicios logísticos personalizados. • Cambios en las regulaciones comerciales que pueden abrir nuevas oportunidades de negocio.
Fortalezas • Tecnología Especializada: TRACE es una herramienta especializada en trazabilidad operativa, lo que representa una ventaja competitiva al ofrecer una gestión detallada de las operaciones de importación y exportación. • Presencia Internacional: La operación de TIBA en diversos mercados (Latinoamérica, Europa, Norte de África y Asia) ofrece una amplia red logística y conocimiento del mercado global. • Integración Departamental: La utilización de TRACE por varios departamentos (Servicio al Cliente,	Amenazas • Competencia y Nuevas Tecnologías: La rápida evolución de las tecnologías logísticas y la presencia de competidores que adoptan innovaciones más rápidamente pueden desafiar la posición de TIBA. • Fluctuaciones económicas que pueden afectar la demanda de servicios logísticos.

Comercial, Facturación, etc.) facilita una operación coordinada y eficiente.	• Cambios fuertes en la moneda. • Impacto potencial de eventos imprevistos, como desastres naturales, retrasos, o crisis sanitarias, en la cadena de suministro.
--	---

Planteamiento del Plan de Mejora

Planteamiento Central

TIBA enfrenta la necesidad imperativa de mejorar su herramienta TRACE para el departamento de servicio al cliente, ya que la problemática nace para los empleados que llegan nuevos a un cargo o los que quieren apoyar y reforzar sus conocimientos; el departamento al no contar con el tiempo y la disponibilidad de formar en gran parte a el usuario nuevo se crea una dificultad en el aprendizaje, lo que genera un retraso del proceso como departamento teniendo en cuenta que este sistema es esencial para la trazabilidad operativa y la gestión de las operaciones de importación y exportación de mercancías, jugando un papel crucial en la cadena de suministro internacional de TIBA. Sin embargo, se han identificado varios desafíos que afectan la eficacia y eficiencia de TRACE, así como su usabilidad por parte de los usuarios, especialmente los nuevos.

Importancia, Limitaciones y Alcance

Importancia

La implementación del plan de mejora para el uso del sistema TRACE en TIBA es crucial para superar desafíos operativos y optimizar la experiencia del usuario. La importancia de este plan se puede delimitar a través de los siguientes resultados posibles:

Aceleración de la Curva de Aprendizaje para Usuarios Nuevos y Existentes: Mediante la creación y el acceso a material educativo comprensivo y una plataforma de soporte comunitario, se

espera que los usuarios de TRACE puedan familiarizarse más rápidamente con sus funciones. Esto no solo reduce el tiempo necesario para que los usuarios se vuelvan competentes en el sistema, sino que también minimiza los errores operativos derivados de malentendidos o desconocimiento del sistema.

Mejora de la Resolución de Problemas: Con la integración de un portal externo que facilite la resolución colaborativa de problemas y el intercambio de experiencias y soluciones, se anticipa una disminución en los tiempos de inactividad y retrasos operativos. Esto se debe a la capacidad de los usuarios para resolver rápidamente incidencias comunes o situaciones específicas que no están cubiertas por el material educativo estándar.

Incremento de la Satisfacción del Usuario: Al proporcionar soporte y recursos que facilitan el uso de TRACE, se espera mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios. Esto incluye no solo a los empleados de TIBA que utilizan el sistema en su día a día, sino también a los clientes que dependen de la eficiencia operativa de TIBA para la gestión de sus cadenas de suministro.

Retroalimentación Continua y Mejora del Sistema: La implementación de un sistema de retroalimentación basado en la comunidad promoverá una mejora continua del material educativo y de la plataforma en sí. Al recopilar y actuar según los comentarios de los usuarios, TIBA puede asegurar que TRACE evolucione para satisfacer mejor las necesidades operativas y los desafíos emergentes.

Fortalecimiento de la Comunidad de Usuarios de TRACE: Al fomentar un entorno colaborativo donde los usuarios puedan compartir conocimientos y soluciones, se espera fortalecer la comunidad de usuarios de TRACE. Este sentido de comunidad no solo mejora la experiencia del usuario con el sistema, sino que también puede conducir a innovaciones y mejoras sugeridas por los propios usuarios.

En resumen, el plan de mejora está diseñado para abordar no solo las necesidades inmediatas de capacitación y soporte, sino también para establecer un marco de mejora continua que pueda adaptarse a las necesidades cambiantes de TIBA y sus usuarios de TRACE. Esto asegurará que TIBA mantenga su competitividad y eficiencia en el dinámico sector logístico global.

Limitaciones

El plan de mejora para el uso del sistema TRACE en TIBA, a pesar de sus beneficios potenciales, podría enfrentarse a varias limitaciones:

Adopción por Parte de los Usuarios: Una de las principales limitaciones podría ser la resistencia al cambio por parte de los usuarios. Incluso con una guía detallada y un sistema de soporte robusto, algunos usuarios pueden resistirse a adoptar nuevas prácticas o utilizar recursos adicionales para solucionar problemas.

Recursos para la Implementación: El desarrollo y mantenimiento de la plataforma de soporte comunitario y la creación de material educativo comprensivo requerirán una inversión significativa en tiempo y recursos financieros. La limitación de recursos podría afectar la calidad o la actualización continua del material y del soporte proporcionado.

Compromiso de Usuarios Experimentados: El éxito del soporte comunitario depende en gran medida de la participación de usuarios experimentados. Sin embargo, incentivar su participación constante puede ser desafiante, especialmente sin un sistema de recompensas o reconocimiento bien estructurado.

Alcance

El plan de mejora para el uso del sistema TRACE en el Departamento de Servicio al Cliente de TIBA tendrá un impacto significativo en varios aspectos de su operación y bienestar laboral. En primer lugar, el acceso a material educativo detallado y específico permitirá una comprensión más rápida y profunda de la herramienta, lo que se traduce en una reducción de la curva de aprendizaje para los empleados nuevos y una actualización de conocimientos para los trabajadores existentes. Esto mejora directamente la eficiencia y la confianza en el manejo de las tareas diarias.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar herramientas didácticas para el uso del sistema TRACE de TIBA, destinadas a facilitar la comprensión integral de sus funciones y utilidades por parte de los usuarios, mejorando así la eficiencia operativa y la experiencia de usuario en el contexto logístico global.

Objetivos Específicos

- **Elaborar Material Educativo Comprensivo:** Crear una base de datos con listados, gráficos y reportes, que ayuden a reunir toda información necesaria para realizar el paso a paso, las funciones y utilidades de TRACE. Este material estará diseñado para acelerar el proceso de aprendizaje de los usuarios, tanto nuevos como existentes, asegurando una rápida adaptación al sistema.
- **Fomentar una Comunidad de Soporte entre Usuarios:** Iniciar una plataforma de soporte gestionada por la comunidad, donde los usuarios con mayor experiencia y conocimiento de TRACE puedan compartir soluciones, consejos y mejores prácticas mediante mesas redondas donde se realice retroalimentación de todos los procesos. Este enfoque permitirá a los usuarios resolver dudas y problemas comunes de manera colaborativa, utilizando el material educativo como base para la orientación y soporte.
- **Alentar a cada usuario a compartir casos puntuales y situaciones específicas** donde las respuestas oportunas no se encuentren en el material educativo suministrado. La intención es que estos aportes vayan complementando y enriqueciendo el propio material con los casos extraños y particulares mediante un juego de roles que permita experimentar los diferentes casos, promoviendo así un ambiente de aprendizaje colaborativo y una mejora constante de las prácticas de uso de TRACE.

Propuesta de mejora

El plan de mejora para el Departamento de Servicio al Cliente de TIBA, centrado en optimizar el uso del sistema TRACE, busca fundamentalmente elevar la eficiencia operativa y

enriquecer la experiencia de los usuarios internos. Mediante la implementación de recursos educativos y plataformas de soporte, este plan tiene como meta facilitar el acceso a información detallada y práctica sobre TRACE, permitiendo a los empleados manejar con mayor eficacia y confianza las complejas tareas diarias. La intención es que, al mejorar la comprensión y manejo de TRACE, se agilicen las operaciones logísticas, se mejore la respuesta a las necesidades de los clientes y, en última instancia, se potencie la satisfacción tanto del cliente como del empleado.

Además, la iniciativa de establecer una comunidad de soporte permitirá el intercambio de conocimientos y experiencias entre los usuarios, fomentando un ambiente colaborativo que contribuya a la solución rápida de problemas y a la innovación en prácticas operativas. Este entorno colaborativo se verá complementado por un programa de retroalimentación que buscará captar sugerencias y comentarios de los usuarios para una mejora continua de los recursos y herramientas proporcionadas. Con estos esfuerzos, TIBA no solo espera mejorar la operatividad y eficiencia del Departamento de Servicio al Cliente, sino también reforzar la cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad frente a los desafíos del sector logístico global.

Conclusiones

Importancia de la Capacitación y el Soporte: La eficacia del Departamento de Servicio al Cliente depende en gran medida de su habilidad para manejar eficientemente TRACE. La creación de material educativo detallado y una plataforma de soporte gestionada por la comunidad no solo facilitarán la curva de aprendizaje de los usuarios nuevos y existentes, sino que también promoverán una cultura de aprendizaje continuo y colaboración.

Impacto Positivo en la Eficiencia Operativa: Al proporcionar a los empleados las herramientas y conocimientos necesarios para aprovechar al máximo TRACE, el plan de mejora está destinado a aumentar la eficiencia operativa. Esto se traducirá en una gestión más ágil de las tareas diarias y una mejor capacidad para responder a las consultas y problemas de los clientes de manera efectiva.

En conclusión, el plan de mejora propuesto representa una inversión estratégica en el capital humano y tecnológico de TIBA, con el potencial de redefinir la eficacia del Departamento de Servicio al Cliente. Al abordar tanto las necesidades operativas inmediatas como las perspectivas de crecimiento a largo plazo, TIBA puede esperar no solo mantener, sino también mejorar su posición competitiva en el mercado logístico global.

Referencias

MECALUX. (12 de Enero de 2023). *7 Tendencias Logísticas para 2023*. Obtenido de Interlake

Mecalux, Soluciones de Almacén: <https://www.mecalux.com/blog/logistics-trends-2023>

TIBA GROUP. (s.f). *Nuestra Historia*. Obtenido de TIBA GROUP WEB SITE:

<https://www.tibagroup.com/es/nuestra-historia>

TIBA GROUP. (s.f). *Visión, Misión y Valores*. Obtenido de TIBA GROUP WEB SITE:

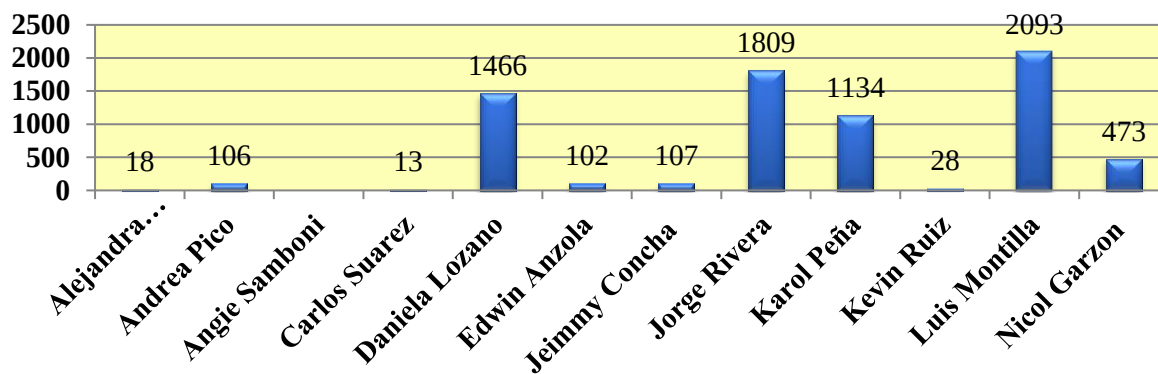
<https://www.tibagroup.com/es/mision>

Anexos

Cuadro de Excel- REPORTE DIARIO DE SERVICIO AL CLIENTE

Seguimiento de Práctica Profesional

Actividades por Asesor



Actividades realizadas

