

Plan de mejoramiento- BEMEL S.A.

Plan de mejora

Bemel S.A.

Karen Daniela Cañón Lozano

**Trabajo de grado para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Diego Fernando Arias Sanabria

Universidad Santo Tomás

Facultad De Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2019

Agradecimientos

Agradezco a mi familia por apoyarme con mi carrera, también a la Universidad por las grandes enseñanzas que nos dejó, asimismo le agradezco a mis compañeros de trabajo y a mi jefe los cuales me enseñaron bastante y me hicieron crecer profesional tanto como personalmente

Resumen

En el documento podrán encontrar las prácticas profesionales realizadas en una Agencia de Carga Internacional llamada Bemel S.A. la cual se caracteriza por ser intermediaria en el proceso de comercio internacional. Este será abordado específicamente en el Área de Exportaciones Marítimas. El proceso de aprendizaje se concentra en apoyar varias operaciones que se manejan en la misma, entre ellas y una de las más importantes es realizar reservas (solicitar uno o varios espacios en una motonave) ante las navieras que maneja la empresa. Durante el inicio de la práctica se evidencio que el proceso de realización de reservas es uno de los más lentos toda vez que este requiere de varios conocimientos previos los cuales se van aprendiendo a medida que pasaban las semanas. Con el fin de ayudar al área de Exportaciones Marítimas se diseñó un instructivo para la realización de reservas en las navieras más utilizadas por esta. Reduciendo los tiempos de capacitación para nuevos integrantes al área y mejorando la eficiencia de esta.

Al finalizar la misma se logra evidenciar un gran aprendizaje del proceso operativo que se realiza en la empresa (sobre todo el Exportaciones Marítimas), asimismo se adquirió gran conocimiento del manejo que tiene Colombia con su comercio exterior. Por otra parte, se logró evidenciar habilidades como trabajo en equipo y motivación durante la misma.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen	3
Lista de figuras	5
Lista de tablas	5
Introducción	6
Bemel S.A.	6
Aspectos Generales	6
Ubicación Geográfica	8
Estructura Organizativa	8
Análisis DOFA	9
Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	11
Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	11
Importancia,	11
limitaciones	11
Alcances	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Contenido plan de mejora	13
Propuesta de Mejora	13
Programación de actividades realizadas en la organización	15
Ciclos en la empresa	15
Conclusiones	19
Referencias bibliográficas	20

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica	8
--------------------------------	---

Lista de tablas

Tabla 1. DOFA. Debilidades	9
Tabla 2. DOFA. Oportunidades	9
Tabla 3. DOFA. Fortalezas	9
Tabla 4. DOFA Amenazas	9
Tabla 5. Ciclo 1	15
Tabla 6. Ciclo 2	16
Tabla 7. Ciclo 3	17
Tabla 8. Ciclo 4	17
Tabla 9. Ciclo 5	18
Tabla 10. Ciclo 6	18

Introducción

Bemel S.A. es una Agencia de Carga Internacional creada en 1989 por la familia Benavides Melo. En la empresa se puede identificar una alta rotación de personal tanto interno (dentro de la empresa) como el externo (salida de la empresa), haciendo el proceso de aprendizaje ligeramente lento (sobre todo para los aprendices nuevos). De modo que es algo que afecta en general a la empresa se realizó un plan de mejoramiento para el área de exportaciones marítimas en BEMEL (agencia de carga internacional), el cual consiste en un instructivo para aquellas personas que llegan nuevas al área tales como practicantes o personas de la empresa para capacitarlas en formatos importantes de la empresa (Orden de venta y Formato de Reserva) y para la realización de reservas ante las navieras, en el instructivo se ve reflejado paso a paso como hacer la misma dependiendo de las especificaciones de cada cliente y de la empresa. Finalmente, este da una mayor efectividad en el aprendizaje y una reducción en tiempos de formación.

Bemel S.A.

Aspectos Generales

Es una Agencia de carga internacional creada en Colombia en 1974 siendo un actor importante para el comercio internacional que se realiza en Colombia. Esta presta servicio de exportación, importación, OTM (Operador de Transporte Multimodal) y TT (Transporte Terrestre), procesos aduaneros y de almacenaje, entre otros, a varias empresas colombianas por todo el país (Bemel, S.A, 2019).

Misión

“Ser un grupo de personas que trabaja prestando servicios de coordinación de transporte de carga desde y hacia cualquier parte del mundo, siempre motivado por nuestro bienestar, el de nuestros clientes, proveedores y accionistas.

Aportamos a la construcción del tejido social en Colombia, conservando nuestro carácter familiar, en el cual los valores inculcados por los fundadores se evidencian en nuestras actividades diarias” (Bemel, S.A, 2019, p. 1).

Visión

“Hoy, en el 2020, somos un referente en el negocio de Agentes de Carga en Colombia, con la oferta de valor que el Cliente espera, soportada en un gran equipo humano, en excelentes comunicaciones y una tecnología de punta. Continuamos siendo una organización de carácter familiar en su estructura accionaria y en su enfoque humanista. Conservamos la agilidad en la toma de decisiones y el servicio personalizado para nuestros clientes” (Bemel S.A., 2019, p. 1).

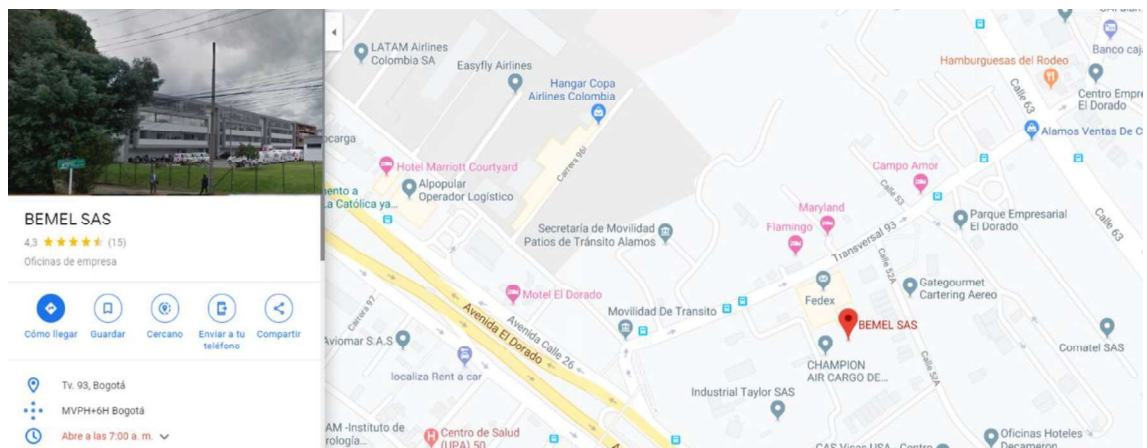
Política

“Generar confianza, respaldo y seguridad a todas las partes interesadas, mediante la implementación y mantenimiento de nuestro Sistema de control y seguridad, previniendo prácticas ilícitas que aseguren la operación, las instalaciones, el bienestar de los empleados y el cumplimiento de todas las normas legales requeridas; mediante un compromiso tanto gerencial como de toda la organización, generando así una cultura de seguridad y manteniendo nuestra imagen a nivel nacional e internacional” (Bemel S.A., 2019, p. 1).

Ubicación Geográfica

La empresa se encuentra ubicada Bogotá en Transversal 93 No. 51-98 Bodega al lado del Portal del Dorado, Estratégicamente ubicada cerca al Aeropuerto y cerca de su otra rama BMA (agencia de aduanas) y BM Logística que se encuentran ubicadas en la Zona Franca de Bogotá⁴⁵.

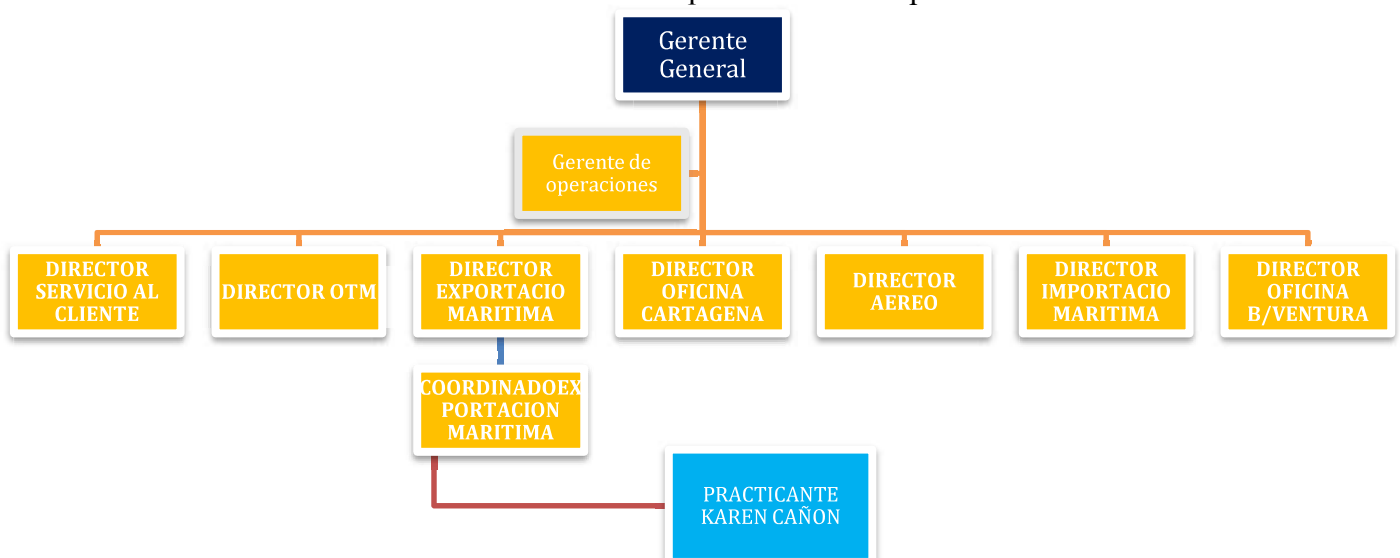
Figura 1. Ubicación geográfica

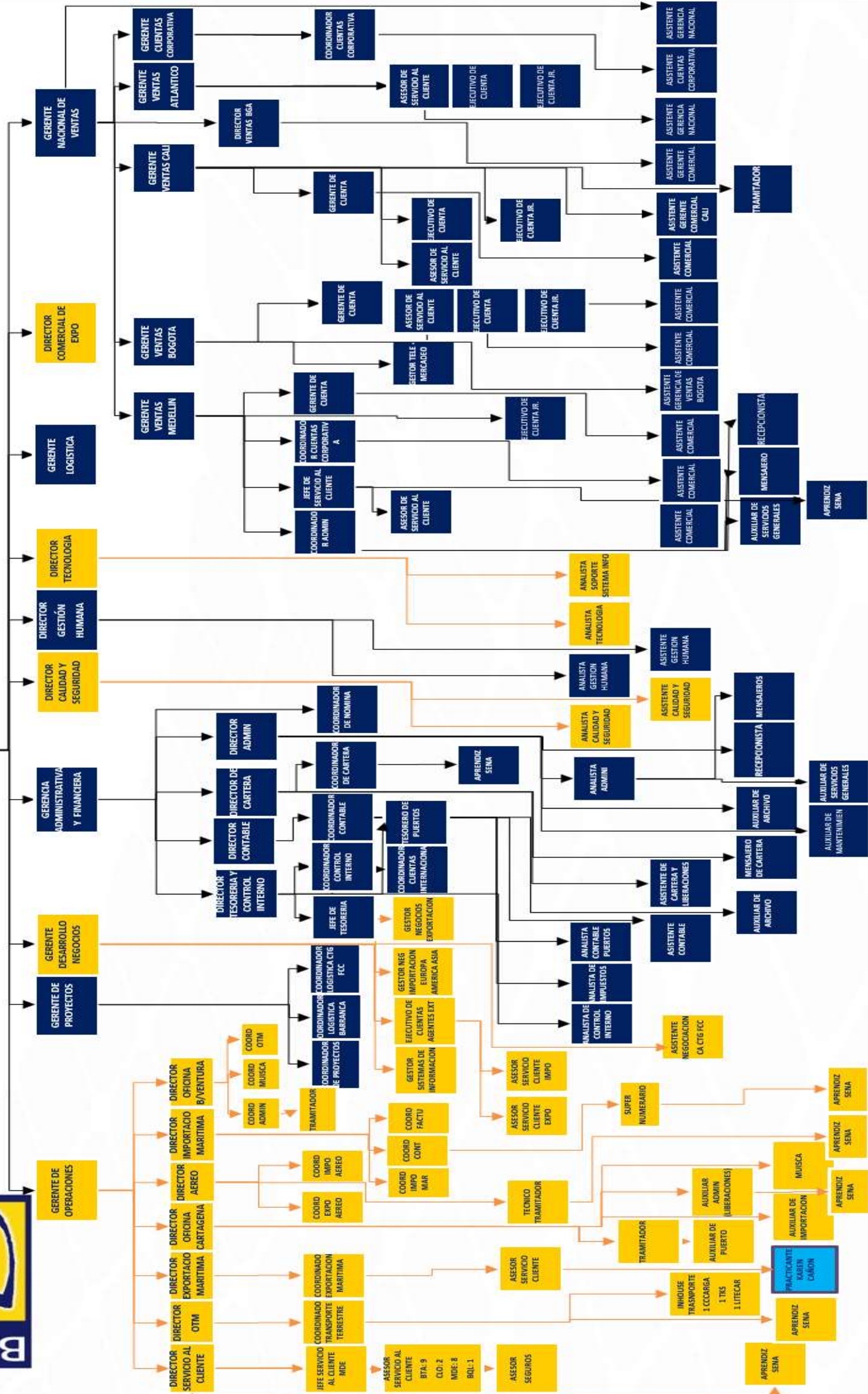


Nota: Google Maps. (2019). Google Maps. Ubicación geográfica. Recuperado de: <https://www.google.com/maps/place/BEMEL+SAS/@4.6855666,-74.1231978,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8c3f9b60f8b015bf:0x5dcb10ee5726c305!8m2!3d4.6855666!4d-74.1210091>

Estructura Organizativa

Actualmente me encuentro en el departamento de exportaciones marítimas





Análisis DOFA

Tabla 1. *DOFA. Debilidades*

Debilidades	El software Forward (Software Antiguo) con el que trabaja la empresa es bastante lento y antiguo por lo que genera un trabajo operativo más demorado
	Exportaciones Marítima es la única área en toda la empresa que no está dentro del sistema Trace (Software Actual)
	Tiene una alta rotación de personal (interna -externa) en poco tiempo

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Elaboración Propia

Tabla 2. *DOFA. Oportunidades*

Oportunidades	Diseño de instructivos por área para la reducción de tiempo en capacitación y aprendizaje
	Una mejor negociación de tarifas con las navieras genera una mayor competitividad en el mercado
	Recuperar clientes importantes que se fueron a través de los años con nuevas tarifas y otros beneficios

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Elaboración Propia

Tabla 3. *DOFA. Fortalezas*

Fortalezas	Cuenta con supernumerarios capacitados para cubrir los puestos según sea necesario
	Cuenta con un buen servicio al cliente generando una gran favorabilidad por parte del cliente
	Su personal resuelve los problemas con rapidez y efectividad
	El área trabaja en equipo en conjunto con las otras áreas, asimismo con puertos y navieras para minimizar riesgos

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Elaboración Propia

Tabla 4. *DOFA Amenazas*

Amenazas	Hay agencias de carga internacional con mejor calidad y con mejores precios
	Hechos que afectan el comercio internacional tal como guerra comercial entre EE. UU. y China genera una disminución de operaciones
	Los desastres naturales y accidentes en el transporte generar demoras para realizar la operación
	Huelgas o problemas en puertos y Aeropuertos

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Elaboración Propia

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Inicialmente en la práctica se ve una alta cantidad de trabajo en la coordinación del Área de Exportaciones Maritimas, es por esto que el puesto del practicante es de gran importancia para la misma. Con el tiempo y con un mayor conocimiento el coordinador se apoya cada vez más en el practicante en los procesos que se requieren en esta (Creación de Operaciones y Posiciones, Facturación, Archivo, Aperturas, Reservas, Entre otros), por lo cual uno de los procesos más importantes y que generan más apoyo al área son las reservas antes las navieras, las cuales necesitan de mucho conocimiento tanto de Exportaciones como conocimiento de formatos de la empresa de la empresa.

Bemel S.A. es una empresa que con frecuencia tiene alta rotación de personal, por lo que capacitar no es una tarea fácil, asimismo hacer este proceso toma tiempo y genera errores en la operación. Es por esta problemática que se diseñó un instructivo que consolidé la realización de reservas, el documento esta diseñado con el fin de capacitar al personal nuevo que llega al área para que logre apoyar al Coordinador en el proceso operativo. Una vez implantado el instructivo en exportaciones marítimas, se dejará la propuesta de un instructivo por área para una mayor facilidad a la hora de capacitar a nuevos integrantes.

Importancia,

- Reducir trabajo al coordinador del área
- Consolidar conocimiento en un documento

limitaciones

- Tiempo de realización
- Experiencia y manejo en el tema

- Reunir la información y consolidarla

Alcances

- Diseño de una ruta de Capacitación al personal
- Reducir el tiempo de aprendizaje
- Mayor eficiencia en el área

Objetivos

Objetivo General

Diseño de un instructivo que describa detalladamente los procesos más importantes que se llevan en el área de exportaciones, con el fin de brindar una formación en la ruta a ejecutar al momento de realizar una reserva por parte del encargado de la empresa; optimizando la operación del área anteriormente mencionada.

Objetivos Específicos

- Identificar los formatos necesarios para la realización de una reserva
- Demostrar todo el conocimiento adquirido en un instructivo que consolide el mayor aprendizaje posible
- Facilitar el aprendizaje y capacitación necesario para el área

Contenido plan de mejora

Propuesta de Mejora

La Propuesta presentada al área de exportaciones es el diseño de un Instructivo que forme a cualquier persona en la realización de una reserva marítima cada vez que exista rotación de personal en la misma. Enseñándole a diferenciar entre una orden de venta y un formato de reserva, y por consiguiente su lectura. Una vez la persona logra adquirir todo este conocimiento ayudara a realizar procesos más ágiles en el área, dándole más responsabilidad dentro de la misma.

En el Instructivo se encontrara que en primer lugar para realizar la reserva es necesario entrar a la página de la naviera e ingresar con un usuario específico de la empresa; en segundo lugar se revisa el formato de reserva (todos los datos que proporciona el cliente que se necesitan para realizar la exportación como :sus datos, especificaciones de la carga, tipo contenedor, transporte, puertos de origen y destino, entre otros), y de la orden de venta (aquí se especifica el costo de la operación y el valor de venta al cliente , asimismo se encuentran observaciones para realizar la exportación); en tercer lugar se comienza a digitar la información necesaria para realizar la reserva , tal como los Puertos de destino y origen, tipo de mercancía y su partida arancelaria, tipo de pago como Prepaid (todo pago referente al flete es pagado en puerto de origen) o Collect (todo pago referente al flete es pagado en puerto de destino), Emisión del BL (documento necesario para retirar la carga, emisión en origen/destino/seawaybill). Cada naviera tiene sus especificaciones al momento de realizar la reserva, sin embargo a grandes rasgos es necesaria la misma información.

Para la observar la viabilidad del Instructivo se realizaron pruebas con 3 practicantes. Se logro evidenciar en el primer practicante que logro hacer la reserva en

30 minutos aproximadamente (con ayuda) sin ningún conocimiento previo de una reserva ni de los formatos (OV - Formato de reserva), al final este proporcionó distintas recomendaciones para tener mayor claridad de los formatos y de cómo realizar la reserva. Ya con dichas recomendaciones se realizó una segunda prueba con los otros dos practicantes, los cuales realizaron la reserva entre 20-25 minutos aproximadamente. Finalmente se concluyó que el aprendizaje entre el coordinador y el practicante del área de exportaciones para realizar una reserva generó un tiempo de casi 2 meses de enseñanza para lograr el cometido, por otra parte, con el instructivo y sin ninguna enseñanza profunda, efectuaron la reserva entre 20 -30 min.

Programación de actividades realizadas en la organización

Ciclos en la empresa

Tabla 5. *Ciclo 1*

FECHA	ACTIVIDA DESARROLLADA	LOGRO	DIFICULTAD
JULIO	Me enseñaron la empresa y sus instalaciones	Conocer la empresa	Se hizo tiempo después de mi llegada
	Aprendí el sistema interno que maneja la empresa para el control de las cargas llamado Forward para abrir operaciones y posiciones para cada exportación.	Aprender el software más importante del área	Tomo tiempo para aprender a manejarlo por completo
	Aprendí a realizar el manejo de clientes y navieras	Aprender dar manejo de atención al cliente	Implementar un léxico apropiado
	Aprendí a hacer la carpeta de documentos físicos; la cual es manejada para continuar con el proceso operativo en las diferentes áreas; para cada cliente que corresponda y pasar a facturar dicha operación	Aprender documentos que se utilizan en exportaciones marítimas	ninguna
	Comencé a reconocer las facturas de puertos y navieras y del mismo modo identificarlas según su respectiva operación, para seguir con el proceso y ser causadas	conocer los diferentes proveedores y clientes	Identificar el origen de la factura
	Aprendí el sistema SharePoint, el cual es manejado para control interno de la compañía	Ayudar al área con solicitudes	las solicitudes tienes distintos manejos
	Empecé a realizar apertura de operaciones de meses anteriores las cuales requerían de un movimiento financiero que no se reflejó en su mes respectivo.	Conocer estimados que realiza la empresa	Aprender que es un estimado
	Aprendí a reconocer el formato de orden de venta, el cual es indispensable para el buen manejo operativo.	Conocer el formato más importante de la empresa	ninguna

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Tabla 6. *Ciclo 2*

FECHA	ACTIVIDA DESARROLLADA	LOGRO	DIFICULTAD
AGOSTO	Aprendí el concepto que la empresa considera un estimado, del mismo lo puse en práctica para el manejo y control de las operaciones que se maneja, siguiendo los parámetros del uso de un estimado en una operación.	Conocer parte del proceso financiero que tiene una operación	Adaptarme a este nuevo conocimiento
	Aprendí a realizar Tracking de una mercancía el cual consiste en hacer seguimiento de una carga en cuanto a contenedor y/o cargas que se manejan sueltas. De este modo, brindando información verídica del embarque a nuestros clientes interno y externos por medio de estatus.	Aprender a manejar varias exportaciones y nuevos términos que se usan en el comercio internacional	Aprender tanta información
	Empecé a tener contacto con navieras y agentes, para tener información de las posibles complicaciones que pueda tener una mercancía en destino.	Tener mayor comunicación con agentes marítimos y de carga	Tener una comunicación asertiva
	Empecé hacer la primera parte de mi plan de mejora (Excel formulado y con macros, Colores e hipervínculos)	Mejorar los procesos operativos del área	Tiempo para realizar mejoras
	Aprendí que era un formato de reserva ante las navieras, el cual es realizado por el cliente externo. Es allí donde se evidencia toda la información necesaria para el buen manejo de la exportación.	Aprender formatos importantes de la empresa	ninguna
	La Coordinadora del área puso a prueba los conocimientos que he adquirido en la introducción del área, leyendo varias órdenes de venta y formatos de reserva, para así familiarizarme con los términos de la empresa	Consolidar todo el conocimiento de los anteriores meses	Aprender a encontrar la información relevante
	Realice mi primera reserva en la página “INTTRA” con ayuda de la coordinadora	Entender el proceso para realizar una reserva	Saber de dónde viene la informar

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Tabla 7. Ciclo 3

FECHA	ACTIVIDA DESARROLLADA	LOGRO	DIFICULTAD
SEPTIEMBRE	Realice mi primera reserva en la página “INTTRA”	Ayudar a la coordinadora del área	Tiempo para realizarla
	Las exportaciones aumentaron con respecto al mes pasado	Trabajo en equipo por parte de toda el área	Tomo tiempo y esfuerzo para lograrlo
	Continúe mejorando mi Excel para hacer tracking	Generar un proceso más rápido	Tiempo
	Pase la propuesta del plan de mejora a mi jefe la cual fue aceptada.	Realizar mi instructivo	Ninguna
	Ayude a la Coordinadora a realizar una Shipping instruction para Sealand	Tener mayor conocimiento de Exportaciones	Encontrar la información necesaria
	Aprendí todas las navieras con las que la empresa trabaja y trabajo	Aprender del transporte marítimo	.

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Tabla 8. Ciclo 4

FECHA	ACTIVIDA DESARROLLADA	LOGRO	DIFICULTAD
OCTUBRE	Consolide el Excel para realizar status para el área	Facilidad para realizar Status y informar a los clientes	Requirió mucho tiempo y conocimiento realizarlo
	Avances en la realización del Instructivo	Primera parte del plan de mejora	Tiempo
	Realice reservas por otras navieras	Adquirir mayor conocimiento	Ninguna
	Realice la primera prueba del contenido del instructivo con practicantes de la empresa	Gran viabilidad del instructivo	Recomendaciones para un mejor aprendizaje

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Tabla 9. Ciclo 5

FECHA	ACTIVIDA DESARROLLADA	LOGRO	DIFICULTAD
NOVIEMBRE	Mi jefe se tomó su periodo vacacional y nos dividimos sus responsabilidades entre la Coordinadora y yo	Mayor responsabilidad en el área	Aprender nuevos procesos
	Me encargue de actualizar la matriz de navieras y de agentes, la cual contempla todos los pagos a se realizan a estos por área	Mayor responsabilidad en el área	Cumplir con mis responsabilidades
	Estaba realizando la Mayoría de las reservas que solicitaban en el área	Mayor responsabilidad en el área	Cumplir con mis responsabilidades
	Aprendí a realizar un pago anticipado necesario para realizar una operación de exportaciones	Aprendí un nuevo proceso	Ninguna
	Continúe realizando el instructivo consolidando cada vez más navieras distintas	Avanzar en el plan de mejoramiento	Tiempo

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Tabla 9. Ciclo 5

FECHA	ACTIVIDA DESARROLLADA	LOGRO	DIFICULTAD
DICIEMBRE	La coordinadora se tomó su periodo vacacional y nos dividimos sus responsabilidades entre mi jefe y yo	Demostrar todo mi conocimiento	Ninguna
	Implemente el Instructivo de reserva en Exportaciones Marítimas	Mejorar el aprendizaje del área	Explicar brevemente el instructivo a mi jefe
	Deje al día todo el trabajo y ordene todo para la siguiente practicante	Cumplir con todas mis obligaciones	Ninguna

Nota: Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Conclusiones

El diseño del instructivo ayudara a que exportaciones marítimas sea más eficiente y este le dé una descripción detallada de un proceso tan importante como son la reservas, asimismo capacitara a los nuevos integrantes del área para una mayor adaptación a esta y este podrá ser consultado las veces que sea necesario para un mayor aprendizaje posible

Para determinar la viabilidad del instructivo se hizo una prueba a 3 practicantes, los cuales se le dio el instructivo para la realización de una reserva ante una naviera, para la prueba era necesario apoyarse en el instructivo y en los formatos (OV - formato de reserva). Finalmente se logró evidenciar que los practicantes pudieron realizar la reserva en mucho menor tiempo (20-30 minutos) que la forma habitual que en la que enseñaba (2 meses).

De otro lado BEMEL enseña a sus practicantes algunos de los procesos que se realizan en el comercio exterior, ayudándolos a crecer tanto personal como profesionalmente, asimismo da oportunidades de crecimiento y de permanecer en la empresa, sin embargo, es necesario un mayor acompañamiento a estos para un aprendizaje más rápido y eficiente que ayude al practicante en una mejor adaptación al área correspondiente.

Finalmente, Bemel es una empresa con grandes oportunidades y con un gran crecimiento que necesita mejorar día a día para posicionarse como una de las empresas más importantes del sector.

Referencias bibliográficas

Bemel, S. A. (2019). Bemel S.A. Recuperado de: <http://www.bemel.com.co/>

Google Maps. (2019). Google maps. ubicación geográfica. Recuperado de:

<https://www.google.com/maps/place/BEMEL+SAS/@4.6855666,-74.1231978,17z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x8e3f9b60f8b015bf:0x5dcb10ee5726c305!8m2!3d4.6855666!4d-74.1210091>

Rigo, D. Y. (2013). Compromiso hacia las tareas académicas: diseños instructivos e inteligencias múltiples.

Maturano, C., Mazzitelli, C., & Macías, A. (2006). ¿Cómo los estudiantes regulan la comprensión cuando leen un texto instructivo con dificultades. *Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias*, 5(2), 235-246.

INSTRUCTIVO PARA EXPORTACION MARITIMA



| Karen Cañón

MANUAL DE INSTRUCCIÓN PARA EXPORTACION MARITIMA

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	23
1. SOLICITUD DE RESERVA	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1. FORMATO DE RESERVA	24
1.1.2. ORDEN DE VENTA (OV).....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. RESERVA POR INTRA.....	26
PASO #1.....	27
PASO #2.....	28
PASO #3.....	28
PASO #4.....	¡Error! Marcador no definido.
PASO #5.....	29
PASO #6.....	30
PASO #7.....	31
PASO #8.....	31
PASO #9.....	32
1.2. RESERVA POR EVERGREEN	32
PASO #1.....	33
PASO #2.....	33
PASO #3.....	34
PASO #4.....	34
PASO #5.....	35
PASO #6.....	35
PASO #6.....	36
PASO #7.....	36
PASO #8.....	37
PASO #9.....	38
1.3. RESERVA POR CRAFT	39
PASO #1.....	39
PASO #2.....	40
PASO #3.....	40
1.4. RESERVA POR PIL.....	41
PASO #1.....	41