

Manual de Facturación OTM

Valentina Granados Jaber

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto final grado

Bogotá, D. C.

15 de Julio del 2022

Manual de Facturación OTM

Autor:

Valentina Granados Jaber

Presentado para optar por el título de: Negociadora Internacional

Tutor:

Fabio Bastidas

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto final de grado

Bogotá, D. C.

15 de Julio del 2022

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad mostrar una propuesta de mejora que fue implementada en el área de transporte terrestre de la empresa Key logistics, para mejorar los procesos internos de la misma, esta idea fue desarrollada a partir de una falencia que presento el área en los procesos de facturación, ya que no hay un manual o método que explique la forma correcta de hacerlo, y adicionalmente este era realizado solo por una persona que se fue de la compañía, por lo cual es importante tener el paso a paso, permitiendo así que sea claro para cualquier nuevo integrante del área.

A lo largo del trabajo se va a desarrollar la idea más a profundidad, y de manera ordenada, con el fin de que sea de fácil entendimiento.

Agradecimientos

Quiero agradecer principalmente a Dios por llenarme de sabiduría y paciencia, para poder estar donde estoy actualmente, por abrirme tantas puertas a lo largo del camino, y bendecirme día a día durante este gran proceso de aprendizaje.

También quiero agradecer a mis padres por su apoyo económico y moral durante este proceso lleno de nuevos conocimientos y experiencias, por estar en cada momento por más difícil que fuera, por llenarme de motivación, consejos, y amor siempre, por depositar toda su confianza en mí y en que podría estar donde estoy actualmente, a un paso de mi graduación.

Finalmente quiero agradecer a mis maestros por ser una parte fundamental durante este proceso de formación académica, por transmitir todos sus conocimientos para formarme como una profesional, pero además por enseñarme a ser una persona integra.

Introducción

Este proyecto pretende mostrar una idea de mejora desarrollada e implementada durante las prácticas profesionales realizadas en la empresa Key Logistics una empresa de carga, más específicamente en el área de transporte terrestre, cuya principal función es manejar cargas en OTM.

Esta idea se desarrolló luego de realizar un análisis de la matriz DOFA, el cual facilitó evidenciar una falencia en los procesos de facturación, lo que permitió encontrar una posible solución, o un plan de mejora que será explicado más a profundidad a lo largo del trabajo y que ya fue implementado por la compañía, mejorando así los procesos internos.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	3
Agradecimientos.....	4
Introducción	5
1. La empresa.....	7
1.1 Aspectos Generales	7
1.1.1 Misión, visión, valores	7
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	8
1.1.3 Estructura Organizativa.....	8
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	9
1.1.4.1 Análisis DOFA	9
2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.....	11
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	11
2.2 Partiendo del planteamiento central	11
Limitaciones	11
Alcances	12
2.3 Objetivo General	12
2.3.1 Objetivos Específicos	12
3. Contenido plan de mejora	13
3.1 Propuesta de Mejora.....	13
3.2 Conclusiones	14
3.3 Bibliografía.....	15
3.4 Anexos.....	15
4. Seguimiento práctica profesional.....	16
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización	16
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes	16
4.1.1.1. Ciclo1 y 4.1.1.2. Ciclo2.....	16
4.1.1.3. Ciclo3 y 4.1.1.4. Ciclo4.....	17

La empresa

1.1 Aspectos Generales

Key Logistics es un Agente de Carga Internacional, en el cual ofrece servicios de transporte de carga marítimo, terrestre y aéreo, adicionalmente realiza tramites de aduanas, el servicio de Key se caracteriza por incluir toda la cadena logística en el transporte de las mercancías desde el punto de origen al punto de destino, garantizando la seguridad de la mercancía y dando el máximo cumplimiento a los tiempos de entrega. (Logistics, 2022)

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión: Key Logistics Group es un agente de carga internacional, que busca a través de su personal altamente calificado, entender y sentir el negocio de sus clientes como propio; ofreciendo servicios innovadores, además de las mejores soluciones en logística, generando lazos de confianza y seguridad en sus clientes. (Logistics, 2022)

Visión: Key Logistics Group para el 2025 busca posicionarse como una de las empresas regionales líderes en el mercado de la logística internacional, ofreciendo a sus clientes alta calidad de servicio e información oportuna garantizando mejores procesos, generando satisfacción y reconocimiento por parte de sus clientes. (Logistics, 2022)

Valores:

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Trabajo en equipo

- Respeto
- Tolerancia

1.1.2 Ubicación Geográfica

Key Logistics tiene tres sedes a la fecha, su sede principal se encuentra ubicada en Bogotá Colombia, dirección: Dg. 75 Bis #20-76 piso 5, la segunda sede se encuentra ubicada en la ciudad de México, dirección: Benjamín Hill 1, Hipódromo Condesa, 06170, y la tercer sede se encuentra ubicada en Miami Estados Unidos, dirección: 12600 NW 25TH STREET, SUITE 115K MIAMI, FL 33182. (Logistics, 2022)

1.1.3 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de Key Logistics es funcional, ya que esta dividida por departamentos de acuerdo a sus funciones, asimismo cada departamento tiene un orden jerárquico, por lo cual funcionan de manera independiente, quiere decir que los jefes y empleados de cada departamento no interfieren en las operaciones del otro. (Melara, 2020)

Figura 1. Estructura Organizativa



Nota: Elaboración propia

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Área de transporte terrestre: Este departamento es el encargado de manejar cargas que vengan en OTM, lo que quiere decir que coordinan el transporte nacional de las mercancías cuando llegan a los puertos de Colombia, y se dirigen a las ciudades, bien sea en Zonas Francas o depósitos propios de los clientes.

1.1.4.1 Análisis DOFA

La matriz DOFA es una herramienta que permite detectar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, dentro de una compañía, las debilidades y fortalezas son factores internos que dependen netamente de la empresa, pero las amenazas y oportunidades son factores externos, que afectan de manera positiva o negativa a la compañía. Esta herramienta permite desarrollar e implementar planes de mejora para fortalecer estas áreas débiles. (College, 2022)

1.1.4.2.1 Fortalezas:

- 11 años de experiencia en el área logística.
- Ofrece diversos servicios de acuerdo a la necesidad del cliente.
- Se encuentra dentro del top 10 de las mejores empresas de carga en Colombia.
- Certificación BASC para operar cargas como OTM.

1.1.4.2.2 Oportunidades:

- Crecimiento de la compañía y sus sedes en el exterior.
- Nuevas sedes en diferentes países.

- Mejorar procesos internos al implementar nuevas plataformas como Freight Tools.

1.1.4.2.3 Debilidades:

- Poco personal en el área de transporte terrestre, para realizar la operación de forma adecuada, generando que los empleados se sobrecarguen de trabajo.
- Falta de capacitación a los nuevos empleados.
- Desinformación de los procesos por parte de los empleados.
- Falta de incentivos a los empleados, (incluyendo horas extras no remuneradas)

1.1.4.2.4 Amenazas:

- Competencia de otras empresas que ofrezcan los mismos servicios a un menor valor.
- Constantes paros y manifestaciones en los puertos de BUN, retrasando las operaciones.
- Pérdida de clientes por ofrecer servicios deficientes.

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

El OTM (Operador de Transporte Multimodal) es el transporte de mercancía utilizando dos o más modos de transporte (terrestre, marítimo y/o aéreo), esta modalidad se utiliza con el fin de manejar un único contrato de transporte multimodal para sus mercancías consolidadas (LCL) o full contenedores (FCL) desde un punto de origen hasta el destino final de la mercancía. (GROUP, 2016)

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

A partir de la realización de la matriz DOFA, se evidenciaron diferentes debilidades y amenazas que tiene la empresa Key Logistics como operador de carga y específicamente de OTM, esto llevo al desarrollo e implementación del manual de facturación para el área terrestre en la empresa, con el fin de mitigar ciertos aspectos encontrados en la matriz DOFA, como lo son la falta de capacitación a los empleamos o la desinformación de los mismos sobre los procesos internos de la empresa, y más aun sobre un proceso tan importante para la compañía como lo es la facturación ya que a partir de esto se logra la recaudación de dinero, que, finalmente es un aspecto muy importante que permite que la empresa siga operando.

2.2 Partiendo del planteamiento central

Limitaciones:

Al ser una falencia que se debía solucionar de manera pronta y oportuna, la implementación de este manual de facturación no tuvo limitaciones externas y tampoco por parte de la empresa, por lo cual solo fue necesaria la revisión de un superior, y los comentarios de los integrantes del área de transporte terrestre, para definir mejoras y compartirlo con los empleados

facilitando el acceso a este.

Alcances:

El alcance que puede tener este manual de facturación para la empresa es evitar demoras en los procesos internos, ya que como se menciona anteriormente, antes de la creación del manual solo una persona sabía realizar dicho proceso y esa misma persona se fue de la compañía, por lo cual el tener este manual permitirá que cualquier persona tenga acceso a él, pueda comprenderlo de manera fácil y clara, y así evitar capacitaciones externas.

2.3 Objetivo General:

- Diseñar una estructura de seguimiento para el proceso interno de facturación, con el fin de generar una eficiencia en el desarrollo de los procesos del área de transporte terrestre.

2.3.1 Objetivos Específicos:

- Evitar capacitaciones externas, esto quiere decir que, mediante la implementación del manual, se le da autonomía al empleado para guiarse del mismo y así entenderlo, sin necesidad de ser capacitado/a por otro.
- Reducir tiempos en la realización de los procesos internos, esto quiere decir que el contar con un manual de guía permitirá agilizar los procesos de facturación y así evitar retrasos.
- Proporcionar un manual con el paso a paso a seguir, imágenes e indicaciones, para realizar el proceso de facturación en la plataforma.

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de Mejora

Este proyecto pretende mostrar una idea de mejora desarrollada e implementada durante las prácticas profesionales realizadas en la empresa Key Logistics, en el área de transporte terrestre.

Esta idea se desarrolló luego de analizar y evidenciar el desconocimiento por parte del personal sobre los procesos internos de facturación a clientes y proveedores en la plataforma Freight Tools, la cual fue implementada recientemente en la empresa.

El desconocimiento y retraso de este proceso de facturación en la plataforma, estaba generando demoras en el cobro a clientes y proveedores por los servicios ofrecidos por la empresa, y en consecuencia la recaudación de dinero para la compañía, incidiendo directamente en sus ganancias.

La idea principal fue desarrollar un manual que mostrara el paso a paso a seguir a la hora de realizar el proceso de facturación en la plataforma, permitiendo así que cualquier empleado tuviera la facilidad de acceder a él, entenderlo y utilizarlo como guía durante dicho proceso.

El borrador de este manual fue desarrollado y compartido a los empleados del área de transporte terrestre, con el fin de conocer sus opiniones frente al mismo y así poder mejorarlo, para finalmente implementarlo.

El manual desarrollado es sencillo y de fácil entendimiento, cuenta con imágenes e indicaciones de lo que se debe hacer, y como hacerlo, permitiendo así que sea claro.

En el siguiente Link se podrá acceder al manual de facturación:

<https://1drv.ms/w/s!Ao3VKVztTlSpjVHZpuRM-croA4JG?e=y1Pdqb>

3.2 Conclusiones

El aspecto más importante que se puede evidenciar durante el desarrollo de este plan de mejora es el apoyo brindado por parte de la empresa Key Logistics, al tener en cuenta las opiniones de sus empleados, y al permitirles presentar ideas que puedan ser beneficiosas para la compañía.

El contar con este apoyo permitió un mejor desarrollo de la idea, evitando así limitaciones, que pudieran frenar el progreso de dicha idea.

Otro aspecto importante es que la empresa permitió implementar el manual de facturación con los empleados del área de transporte terrestre, lo que proporciono evidencias reales de que el manual es funcional y necesario para el desarrollo normal de este proceso interno.

También es importante mencionar que la creación, desarrollo e implementación de esta idea, es beneficiosa no solo para la empresa, sino para el practicante, ya que le permite desarrollar destrezas como la identificación y solución de problemas, asimismo pretende un reto personal que le permite mejorar habilidades blandas como la innovación y creatividad.

3.3 Bibliografía

College, C. (2022). *Canadian College*. Obtenido de <https://canadiancollege.edu.co/analisis-dofa-una-herramienta-fundamental-para-evaluar-tu-empresa/>

GROUP, C. L. (2016). *COMMERCE LOGISTICS GROUP*. Obtenido de [https://commercelogistics.com.co/service/transporte-multimodal-otm/#:~:text=Transporte%20multimodal%20OTM%20\(Operador%20de,destino%20final%20de%20la%20mercanc%C3%ADa.](https://commercelogistics.com.co/service/transporte-multimodal-otm/#:~:text=Transporte%20multimodal%20OTM%20(Operador%20de,destino%20final%20de%20la%20mercanc%C3%ADa.)

Logistics, K. (2022). *Keylogisticsgroup*. Obtenido de <https://www.keylogisticsgroup.com/nosotros/>

Melara, M. (20 de 12 de 2020). *SoyAdministrador.net*. Obtenido de <https://soyadministrador.net/tipos-de-estructuras-organizacionales/>

3.4 Anexos

Figura 1. Estructura Organizativa

Nota: Elaboración propia

Seguimiento práctica profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

Durante mis practicas profesionales en la empresa Key Logistics y el área de Transporte terrestre desarrolle las siguientes funciones:

Seguimiento a embarques de importación y exportación (tracking), seguimiento a las operaciones de vehículos de carga de transporte terrestre, seguimiento y control de contenedores de importación, liquidación de demoras de contenedor, solicitud y revisión de documentos comerciales a los generadores de carga (importadores), y asignación a puerto y transporte, revisión de procesos de OTM, DTA de exportaciones, servicio al cliente, control de emisiones de los BL's, seguimiento de operaciones a proveedores de transporte terrestre, solicitud de tarifas, solicitud de cierre de los OTM a las bodegas, revisión de facturas de proveedores y reclamación de facturas en caso de que las tarifas estén mal aplicadas, y finalmente enviar a facturar las operaciones en la plataforma FT.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

4.1.1.1. Ciclo 1 (11 enero / 11 febrero) Capacitación:

En este primer ciclo tuve una inducción básica pero profunda sobre el área de transporte terrestre, aprendí conceptos básicos, e inicié mis labores con tareas sencillas como la solicitud y revisión de documentos, asignaciones a puerto y transporte y finalmente tracking, esto siempre se realizó bajo la guía de mi jefe directo.

4.1.1.2. Ciclo2 (11 marzo / 11 abril) Implementación:

En este segundo ciclo ya tenía más preparación y conocimientos básicos, lo que me

permitió empezar a realizar nuevas actividades como seguimiento y control de contenedores de importación, verificación de emisión de los BL's y solicitud de cierre de los OTM's.

4.1.1.3. Ciclo 3 (11 mayo / 11 junio) Desarrollo:

En este ciclo ya tenía los conocimientos básicos de la operación y podía tener un acercamiento con el cliente lo que me permitió además de prestar un servicio al cliente, también adquirir más experiencia, enfrentando así problemas reales que se presentaran, siempre bajo la guía de mi jefe directo.

4.1.1.4. Ciclo 4 (12 junio / 10 julio) Mejora:

Al inicio de este ciclo final mi jefe directo se retiró de la compañía, por lo cual a pesar de tener conocimiento y experiencia no era experta aún en muchos temas, a partir de esto la compañía y mi jefe de área depositaron su confianza en mi permitiéndome manejar el cliente más grande que tenía el área de OTM, a pesar de contaba con el apoyo de ellos fue un reto que me permitió adquirir muchísima más experiencia, durante este proceso en el que maneje sola este cliente, fue que evidencie la falencia que se presentó en el proceso de facturación, y así pude presentar la idea del manual de facturación, que finalmente fue implementada por la empresa.