

Propuesta de plan de mejora para la optimización de los procesos operativos de la Zona Franca de Bogotá.



María Alejandra Ladino Trujillo

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C., Colombia

2023

Propuesta de plan de mejora para la optimización de los procesos operativos de la Zona Franca de Bogotá.

María Alejandra Ladino Trujillo

Docente tutor:

Fabio Alejandro Bastidas Mahecha

Universidad Santo Tomas
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C., Colombia

2023

Resumen

Durante el proceso de formación los practicantes de Zona Franca Bogotá cumplen con una serie de actividades relacionadas con la atención al usuario y cumplimiento en los temas de radicación ante la DIAN; y tras percibir la insatisfacción de los usuarios calificados frente al servicio brindado por la línea telefónica de servicio al cliente. El presente informe expone las debilidades y amenazas identificadas durante este periodo de prácticas, planteando del mismo modo un programa de aprendizaje continuo que mejore la experiencia del cliente las veces que requiera soporte en su operación, integrando el área de servicio al cliente y los pasantes, dado a que estas son las áreas que tienen más contacto con el cliente (usuario calificado).

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por todas las bendiciones que ha derramado sobre mí y mi familia, agradezco la oportunidad que me brindaron mis padres de comenzar y culminar este proceso de formación de manera satisfactoria.

Agradezco el apoyo económico y emocional que me brindó mi padre en cada etapa. Su presencia, sabiduría, motivación, comprensión y fuerza día a día, fueron uno de los pilares fundamentales para lograr llegar a este punto de mi carrera y terminar mis estudios exitosamente.

Adicionalmente, agradezco a los docentes de la universidad presente por el acompañamiento brindado en todo el transcurso de la carrera, por su tiempo, conocimiento, paciencia, comprensión y dedicación brindada en cada uno de los espacios.

Para terminar, agradezco al equipo de Zona Franca Bogotá por recibirme y orientarme en esta etapa; y por darme la oportunidad de aprender y conocer la operación diaria.

Introducción

El área de operaciones de Zona Franca Bogotá se compone de varias subáreas que a su vez y frente a la operación de ingreso o salida de mercancía se integran, dado a que cada una cumple un propósito importante dentro de la operación. Sin embargo, dentro del manejo de estos procesos se generan dudas, inquietudes y problemas que en la mayoría de los casos requieren solución inmediata por infinidad de causas. En ese sentido y tras las diferentes problemáticas diarias, los usuarios calificados se dirigen a la línea telefónica de servicio al cliente para recibir un soporte oportuno ante las dificultades operativas. No obstante, el cliente se dirige a la ventanilla de operaciones para obtener respuestas validas y verídicas, puesto que la atención telefónica no fue la apropiada, sin contar que en la ventanilla de operaciones el mismo será atendido por pasantes que desconocen muchos procesos de la operación.

Según (Hernandez,2009) El servicio al cliente es la tecnología más utilizada por las empresas para diferenciarse de la competencia en el mercado, y con esto el cliente siempre tenga en cuenta a la empresa a la hora de adquirir sus productos. Así mismo el cliente debe sentirse satisfecho por la pronta y oportuna respuesta que da la empresa a sus inquietudes, con lo que el cliente traerá más clientes a la empresa dando fe de su cumplimiento no solo en el producto vendido sino en todas las fases en las que el cliente hace parte.

Por lo anterior, el objetivo de este informe es brindar una posible solución que mejore la atención al usuario del área de servicio al cliente y de la ventanilla de operaciones, implementando un programa de aprendizaje continuo conformado por un plan de capacitaciones especial para el primer área y una cartilla de procesos que sirva de apoyo para los practicantes; y de este modo mejorar en gran medida la experiencia del cliente cuando el mismo necesite ayuda para ejecutar

satisfactoriamente su operación y conseguir ampliar los ingresos con inversión extranjera o con el ingreso de nuevos clientes.

Índice

La empresa	8
1.1 Aspectos generales	9
1.1.1 Misión, Visión y Valores	10
1.1.2 Ubicación Geográfica	11
1.1.3 Estructura Organizativa	11
1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolló la practica	12
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	12
Planteamiento de Plan De Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales	14
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	14
2.2 Importancia, limitaciones y alcance	16
2.3. Objetivo General	18
2.3.1 Objetivos específicos.....	18
Plan de Mejora	18
3.1 Propuesta de mejora.....	18
3.2 Conclusiones.....	21
3.3 Bibliografía.....	23
3.4 Anexos	24
Seguimiento Practica Profesional	26
3.1.1.1 Ciclo 1	27
3.1.1.2 Ciclo 2.....	28
3.1.1.2 Ciclo 3.....	29
3.1.1.2 Ciclo 4.....	30

Zona Franca de Bogotá

1.1 Aspecto Generales

¿Quiénes somos?

Zona Franca de Bogotá S.A. es un parque empresarial de 64 hectáreas con 20 años de experiencia que goza de los incentivos tributarios, aduaneros y de comercio exterior que le otorga el Régimen de Zonas Francas en Colombia.

Desarrolla actividades industriales, de bienes y servicios, generando más de 30 mil empleos, con un clúster de casi 400 empresas, calificadas y de apoyo de los sectores de industria, logística, comercio, servicios y tecnología, uniendo en un solo lugar a compañías nacionales e internacionales. (Quiénes somos. Zona Franca Bogotá, 2023)

Somos un **grupo empresarial** orientado a identificar las oportunidades de negocios que se originan con el proceso de internacionalización de las economías, y a proponer soluciones que incrementen la competitividad de nuestros clientes mediante el suministro de inmuebles, infraestructuras y dotaciones adecuadas así como la operación de ágiles mecanismos de **comercio exterior**, bajo lineamientos de transparencia, seguridad, innovación y **sostenibilidad** con el mayor beneficio para los grupos de interés y el **menor impacto ambiental**. (Nosotros. Zona Franca Bogotá, 2023)

¿Qué hacemos?

Nuestro dinamismo y potencial de generación de nuevos negocios dio lugar a una organización con cuatro unidades que desarrollan actividades tales como la administración, operación y consultoría de zonas francas; estructuración de proyectos y gestión inmobiliaria;

gerencia y construcción de proyectos y gestión profesional de activos. Estas unidades conforman nuestro grupo empresarial que opera con 8 compañías, hoy conocidas bajo la sombrilla de la marca "Grupo ZFB". (Nuestras empresas. Zona Franca Bogota, 2023)

Compañías que conforman al Grupo ZFB:

Zona Franca de Bogotá S.A., Construcciones en Zonas Francas S.A.S., Proinversiones, Desarrolladora de Zonas Francas, IFOU Usuario Operador, el Dorado Operador, Technology Services, Capital Partners.

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

Misión

Somos un grupo de empresas orientadas a identificar las oportunidades de negocios que se originan con el proceso de internacionalización de las economías y en la propuesta de soluciones que incrementen la competitividad de nuestros clientes, mediante el suministro, desarrollo y construcción de inmuebles, infraestructuras y dotaciones adecuadas, servicios de gestión profesional de activos, así como la operación y consultoría de mecanismos ágiles de comercio exterior; bajo lineamientos de transparencia, seguridad, innovación y sostenibilidad, con el mayor beneficio para los grupos de interés, generando el menor impacto ambiental. (Misión, Visión y Valores Corporativos. Zona Franca de Bogotá, 2023)

Visión

En 2026 seremos un grupo de empresas con presencia en Colombia y la región, reconocido y apreciado por nuestros clientes y grupos de interés como aliado estratégico en su crecimiento, con productos y servicios innovadores, sostenibles y con altos estándares de calidad, liderado por

un equipo humano altamente competitivo y comprometido con los temas ASG, que con respecto al 2021 incrementará los ingresos del Grupo ZFB un 100%, alcanzando un margen ebitda del 51%. (Misión, Visión y Valores Corporativos. Zona Franca de Bogotá, 2023)

Valores corporativos

- “Prioridad en nuestros clientes: Construimos relaciones sólidas basadas en el respeto por nuestros grupos de interés, sus derechos y sus diferencias.
- Gestión Innovadora: Todas nuestras acciones son éticas y responsables; pensamos y actuamos de manera coherente para mantener la confianza de nuestros clientes y grupos de interés.
- Integridad: Nuestra experiencia y creatividad nos permite mejorar los procesos, entender y adaptarnos a los cambios del mercado y generar nuevas oportunidades de negocio.
- Compromiso: Diariamente nos esforzamos por cumplir lo prometido, conseguir nuestras metas individuales y contribuir en los logros organizacionales”. (Misión, Visión y Valores Corporativos. Zona Franca de Bogotá, 2023)

1.1.2 Ubicación geográfica

Google maps, Zona Franca de Bogotá (Mapa online). Recuperado de:

<https://www.google.com/maps/place/Zona+Franca+de+Bogot%C3%A1/@4.6719252,-74.1583706,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f9cf6f72080d3:0xdc965fb39ae73b4!8m2!3d4.6719199!4d-74.1557957!16s%2Fg%2F122z2d3k?entry=ttu>, Consultado el 10 de septiembre

de 2023.Figura 1.

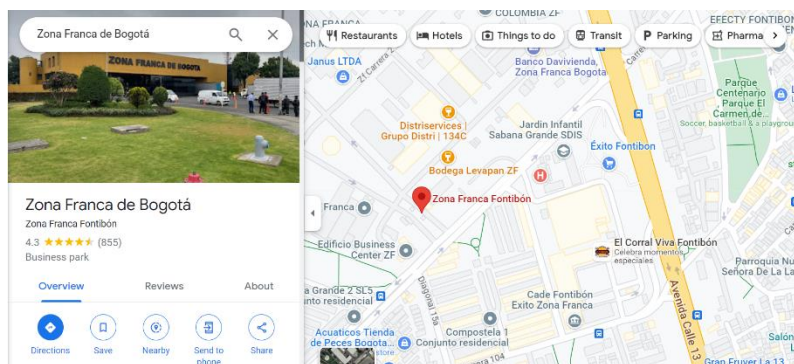


Figura 1. Zona Franca de Bogotá.

1.1.3 Estructura organizativa

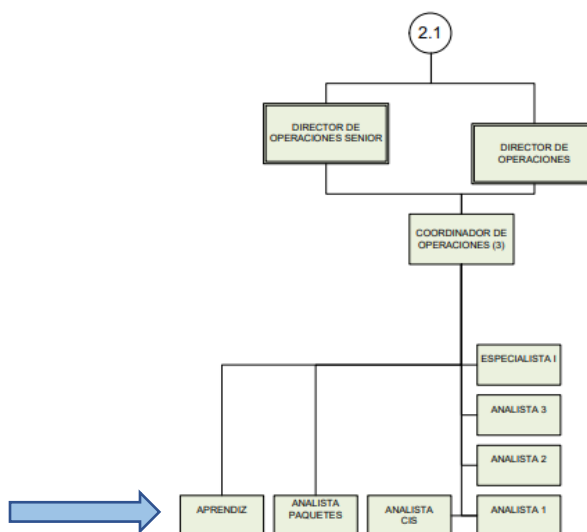


Figura 2: Organigrama de Zona Franca Bogotá. (Grupo Zona Franca Bogotá, 2023)

1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la practica

Esta práctica profesional se llevó a cabo en el área de ingresos y operaciones de Zona Franca Bogotá, compañía que actúa como usuario operador, encargada de vigilar, controlar y autorizar las operaciones de ingreso y salida de mercancía de los usuarios calificados bajo los términos y regulaciones aduaneras. En el área de ingresos mis tareas fueron tomar fotos de los vehículos que ingresaban desde puerto a Zona Franca para realizar diariamente los registros de finalización en MUISCA. Asimismo, radicaba los reingresos, devoluciones, SAES y las declaraciones de tránsito aduanero manuales por SIGLO XXI.

Por otro lado, en el área de operaciones mis funciones fueron: verificar la información consignada en la Declaración de Transito Aduanero, Registro de Finalización y Planilla de Recepción; y radicar ante la DIAN. También, me encargue de radicar las liberaciones de peso y de realizar el informe semanal de control de ingresos para verificar que las placas que ingresan se encuentren recepcionadas; y simultáneamente brinde atención al cliente a los usuarios que se acercaban a esta área.

Es importante mencionar que todos los pasantes son alternados en estas dos áreas, por lo que en mis practicas inicialmente estuve en el área de ingresos y luego estuve apoyando el área de operaciones.

1.1.4.1 Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal - Falta de recursos (Tecnológicos, muebles, equipos y herramientas) - Falta de parametrización 	<ul style="list-style-type: none"> - Goza de beneficios y excepciones legales del Régimen Franco, aplicado a usuarios que operen dentro de las Zonas Francas del país.

<ul style="list-style-type: none"> - Falta de un programa de reciclaje y disminución de papel. - Falta de capacitación al personal de servicio al cliente. - Falta de organización con respecto al ingreso y tareas de los pasantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Simplifica y agiliza los procesos de ingreso, salida, inventarios y demás, a través del uso del aplicativo (PICIZ). - Impulsa la inversión extranjera, generando propuestas y estrategias de internacionalización, junto con el grupo de compañías miembros.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Personal calificado, Zona Franca Bogotá cuenta con un equipo de trabajo especializado en temas aduaneros y logísticos, el cual adecua las operaciones con respecto a las novedades o cambios establecidos en los decretos o resoluciones por el gobierno nacional. - Mercado globalizado, Zona Franca Bogotá cuenta con un grupo de empresas enfocadas en identificar y generar nuevas propuestas de negocio desde una perspectiva internacional, promoviendo la competitividad entre los diferentes actores. - Estimula el desarrollo, Zona Franca Bogotá otorga gratuitamente a sus colaboradores y aprendices como parte de su crecimiento en la compañía, la opción de realizar cursos relacionados con el tema aduanero y afines. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sanciones por procesos aprobados y ejecutados de manera incorrecta o inadecuada. - Disminución de ingresos a causa de la descalificación por parte de los usuarios. - Retiro de personal en búsqueda de mejores oportunidades laborales.

<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos, Zona Franca Bogotá se interesa por los miembros de su compañía, por lo que a través del programa llamado somos uno le obsequia al personal puntos redimibles en restaurantes y almacenes. También, otorgan anualmente bonos a las personas que cumplan con las metas propuestas por la compañía y hacen eventos que fomentan la integración y el trabajo en equipo. - Reconocimiento y credibilidad en el mundo del comercio exterior. 	
---	--

Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Partiendo de las debilidades y amenazas descritas en el DOFA; y las funciones desempeñadas en el área de ingresos y operaciones de Zona Franca Bogotá, se identificaron procesos que requieren la estructuración de una estrategia que mejore la calidad y funcionamiento de las diferentes áreas.

Para empezar, la carencia de personal y recursos ha ocasionado retrasos en la operación de las bodegas que se encuentran vinculadas en esta área delimitada, debido a que esta primera se encuentra conformada por el área de operaciones compuesta por una subárea de inspecciones que continuamente esta colapsada por la cantidad de inspecciones diarias solicitadas, afectando directamente los compromisos de las empresas ubicadas en la misma. Paralelamente, dentro de las instalaciones hay muebles, equipos y herramientas que por su antigüedad no funcionan de manera

correcta, generando ambientes de trabajo inadecuados, ineficientes e inseguros; en especial cuando el flujo de trabajo es alto y programan a la mayoría del personal, los equipos de trabajo son escasos.

En ese mismo sentido, varios de los procesos que se realizan dentro de Zona Franca Bogotá no están sistematizados, generando en muchas ocasiones reprocesos y desperdicio de papel.

Adicionalmente, es importante capacitar al equipo de servicio al cliente y a los pasantes que ingresan, debido a que tanto el primero como el segundo dedican la mayor parte de su tiempo a atender las diversas problemáticas diarias de los usuarios calificados de Zona Franca Bogotá.

Según Murillo y Dorado (2013), “deben hacer comprender a las empresas lo interesante que resulta perseguir un servicio de calidad para diferenciarse de la competencia, fidelizar clientes para mantener y aumentar sus beneficios, pues los clientes de hoy son los beneficios del mañana” (p.15).

Por lo anterior, es necesario fortalecer constantemente el conocimiento de los colaboradores de distintos niveles, en especial de los mencionados anteriormente, para ofrecer al cliente o usuario una experiencia satisfactoria que genere valor agregado a la compañía en pro de alcanzar los objetivos y metas establecidos. Además, los tiempos de respuesta mejorarían, puesto que serían más cortos y precisos; logrando mas dinamismo en las operaciones ejecutadas dentro de la organización.

Por último, se sabe que esta zona goza de beneficios tributarios especiales que pueden resultar un atractivo para empresas nacionales e internacionales que deciden dejar su mercancía bajo el cuidado de los depósitos de zona franca. Por ende, es fundamental informar a los colaboradores y clientes los cambios y procesos establecidos en el tema aduanero para evitar posibles sanciones, aprehensiones o bloqueos por parte de la DIAN o del usuario operador.

Bermúdez (2015) señala que la capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Por medio de la capacitación se logra que el perfil del recurso humano se adecue a las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo. (p.8) De este modo, el presente plan de mejora se enfoca en dos las debilidades plasmadas en el DOFA y en el que se propone crear un programa de capacitaciones especial para el personal de servicio al cliente que refuerce sus conocimientos con la finalidad de lograr dar solución a las problemáticas diarias de los usuarios calificados que estén al alcance de este equipo, debido a que esta área es el primer canal de comunicación de los usuarios que se encuentran en Zona Franca. En segundo lugar, es importante brindar mas acompañamiento a los pasantes en su proceso de aprendizaje y conocimiento referente a la operación de la Zona Franca, puesto que los practicantes proporcionan también atención al usuario, pero a un nivel de apoyo y no de solución. Peña et al. (2016) expone que el estudiante dentro de esta etapa está expuesto a las condiciones reales de su campo de trabajo con una orientación de especialistas que coadyuvan al desenvolvimiento óptimo de las acciones que se deben ejecutar para lograr las competencias establecidas dentro del perfil de la carrera que cursa.(p.5) De manera que, se propone crear una cartilla que facilite el proceso de aprendizaje y conocimiento de la operación al pasante, con el propósito de que participe de una forma mas real en la operación y logre desenvolverse en los diferentes escenarios que ejerce un analista I.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances del plan de mejora.

Teniendo en cuenta que los usuarios calificados se dirigen como primer contacto al personal de servicio al cliente y como segundo contacto a la ventanilla del área de operaciones de Zona

Franca, se identifico la necesidad e importancia de crear un plan de capacitaciones especial para el personal de servicio al cliente, dado que para dar respuesta y solución efectiva en las funciones que abarca este cargo, se debe contar con conocimientos profundos del tema a nivel temático y operativo que mejore la experiencia de los clientes. Asimismo, y con el propósito de contribuir en el desarrollo eficiente de la operación, se plantea suministrar al pasante antes y durante su etapa practica una cartilla que proporcione conocimientos en relación a los procesos.

Sin embargo, se encontraron limitaciones relacionadas con el tiempo y recursos requeridos para la creación y ejecución del plan de mejora, teniendo en cuenta que, para llevar a cabo el plan de capacitaciones, la compañía debe contemplar y disponer del espacio para que el equipo de trabajo mencionado tome adecuadamente la formación. En ese mismo sentido, resulta complejo condicionar la cartilla de los practicantes de modo tal que su comprensión sea sencilla y clara; considerando que dentro del área de ingresos y operaciones se ejecutan varios procedimientos donde los pasantes podrían apoyar de manera significativa en los días que la operación es mas critica.

Por consiguiente, el alcance del presente plan de mejora se enfoca principalmente en enriquecer el soporte que brinda el área de servicio al cliente frente a las diferentes dificultades que enfrenta el usuario calificado diariamente y proveer herramientas que contribuyan en el proceso de aprendizaje del pasante para que su aporte dentro de la operación sea mas útil; y al mismo tiempo mejore la experiencia del usuario calificado cuando solicite apoyo para resolver dudas, inquietudes o complicaciones generadas durante la operación; o cuando se requiera el reemplazo o asistencia de un analista I adicional.

2.3 Objetivo general

- Optimizar la experiencia de atención al usuario, mediante el desarrollo de un programa de aprendizaje continuo dirigido al equipo de servicio al cliente y pasantes, para mejorar y mantener el vínculo entre usuario operador y usuario calificado; y enriquecer las pasantías del practicante.

2.3.1. Objetivos específicos

- Desarrollar un programa de aprendizaje continuo que mejore la experiencia de atención al usuario y la etapa practica del pasante.
- Realizar y ejecutar el cronograma de capacitaciones con material que profundice las temáticas teórico- prácticas de la operación.
- Elaborar una cartilla que contenga los procesos y actividades ejecutadas por el cargo más demandante (Analista I).

3.1 Propuesta de mejora

Partiendo de las falencias encontradas en el área de servicio al cliente y la atención al usuario brindada en la ventanilla de operaciones por parte de los pasantes, esta propuesta se enfoca en mejorar la experiencia de atención al usuario de las empresas que se encuentran dentro de las instalaciones del parque empresarial Zona Franca de Bogotá, en vista de que diariamente y durante la operación se generan dudas, inquietudes, solicitudes y consultas que requieren atención inmediata para evitar retrasos en los distintos procesos.

Por lo anterior, se sugiere elaborar un programa de aprendizaje continuo que conforme un plan de capacitaciones intensivo para el área de servicio al cliente y una cartilla de procesos para los pasantes que ingresan, considerando que ambas partes se encargan de dar atención al usuario y es

importante que estas cuenten con conocimientos teórico- prácticos para lograr brindar el soporte necesario oportunamente. Según Chiavenato (2009) las organizaciones más exitosas invierten mucho en capacitación para obtener un rendimiento garantizado. Para ellas, la capacitación no es un gasto, sino una inversión, sea en la organización o en las personas que trabajan en ella. Además, produce beneficios directos para los clientes. (p.370) Pero además de ello, la cartilla podría llegar a ser una herramienta funcional, puesto que los pasantes contarían con mas conocimiento sobre la operación y en los días que resultan ser más críticos por el nivel de ingresos, salidas, inspecciones, revisión y aprobación de formularios, estos podrían ser un apoyo significativo en alguno de los procesos.

En primer lugar, es importante mencionar que la intención del programa de aprendizaje continuo busca no solo mejorar la experiencia del usuario calificado, si no también, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la credibilidad de los mismos, logrando transformar la percepción actual y estimular la inversión y el ingreso de posibles empresas que deseen obtener la calificación como usuario calificado, incrementando las ganancias del parque empresarial.

En ese sentido, para la ejecución del programa de aprendizaje continuo es necesario organizar las temáticas en cuanto a leyes, normas, resoluciones, transacciones y procesos vigentes para la estructuración del cronograma de capacitaciones. La idea es que las capacitaciones no solo brinden material teórico, si no también, destinen un espacio para la practica de lo aprendido en cada una de estas. Es importante mencionar que, este programa inicialmente va a generar un costo para la compañía en cuanto a material de apoyo, el tiempo de asistencia del personal y el personal encargado de orientar el programa. Sin embargo, la aplicación del mismo va a tener beneficios en cuanto a que el equipo de servicio al cliente tendrá la capacidad de ofrecer un servicio de calidad, es decir, que a futuro va tener un efecto costo-beneficio para la compañía. Según Santillán (2020)

la capacitación del personal suele considerarse una excelente inversión en cuanto a recursos humanos por parte de los empresarios, aun cuando esto acarrea costos, pues les permite a sus empleados en general, la actualización de sus conocimientos en cuanto a la operatividad de la organización, normas, políticas y controles, evita la obsolescencia e incluso reducen la rotación del personal. (p.2)

Adicionalmente, el programa integra una cartilla de procesos para el pasante, debido a que cada 6 meses o cada año la compañía contrata nuevos pasantes. En mi experiencia, uno como pasante entra con la expectativa de aprender nuevos conocimientos y comprender la operación en su totalidad para desempeñar diferentes funciones relacionadas con el tema aduanero o con la operación de esta zona. Sin embargo, las funciones se limitan a realizar actividades básicas y muy poco relevantes. De acuerdo a Peña et al. (2016) este desempeño estudiantil controlado en un ambiente real de trabajo proporciona importantes y notables ventajas a la formación, pues el pasante recibe un acompañamiento académico e institucional para aprender cosas incluso por ensayo y error, probar y comprobar el efecto de sus acciones profesionales, vincularse con pares u otros profesionales y entender su aporte disciplinario a la sociedad. (p.213) Por lo tanto, la cartilla de procesos sería una herramienta bastante funcional, dado que el pasante ingresaría a realizar sus prácticas profesionales con conocimientos acerca de la operación que serían reforzados con la ayuda de los diferentes cursos que brinda la Zona Franca y el aporte explicativo de los coordinadores y del equipo restante. Además, la incorporación de esta traería consigo beneficios en cuanto a que el pasante a futuro podría realizar diferentes actividades de apoyo al cargo más demandante de la operación (Analista I) u ofrecer soluciones cuando se encuentre en la ventanilla de atención al usuario del área de operaciones.

La propuesta es que la cartilla explique y describa cada uno de los procesos que abarca el cargo de analista I y al mismo tiempo detalle su ejecución. En un principio, se recomienda brindar al pasante espacios en el que pueda resolver sus dudas e inquietudes y también en el que pueda poner en practica lo explicado en la cartilla. Esta implementación como todo también va a generar un costo, que como el anterior va tener un efecto costo- beneficio, puesto que otra de las debilidades que tiene esta compañía es la falta de personal y con la incorporación y el desempeño del practicante, se tendrá la opción de contratar personal con conocimiento teórico – practico de la operación, que en este caso seria el pasante.

3.2 Conclusiones

- En el transcurso de las prácticas profesionales realizadas en Zona Franca Bogotá se identificaron varias debilidades y oportunidades que se tuvieron en cuenta para la propuesta del plan de mejora expuesto, esperando que el mismo mejore y optimice los tiempos de respuesta del usuario calificado.
- La implementación y ejecución del plan de capacitaciones especial dirigido al personal de servicio al cliente, permite la adquisición de conocimientos profundos frente al tema teórico y operativo, logrando solucionar las diferentes eventualidades que se generan frente a la operación diaria sin tener que acudir a los coordinadores.
- Zona Franca Bogotá podría optar por asignar tareas más relevantes a los pasantes para que sea un apoyo en los procesos en los días que resultan ser más críticos por la alta demanda operativa. Es por ello, que la cartilla de operaciones sería una gran opción para que los mismos logren desenvolverse ante las diferentes situaciones y tener la posibilidad de consultar un recurso físico que este a la mano. Asimismo, podría conseguir ser un

colaborador más de Zona Franca luego de terminar sus prácticas y lograr suplir la necesidad de la falta de personal.

3.3. Bibliografía

- Bermúdez, L. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. Costa Rica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mexico. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Grupo Zona Franca Bogotá. (2023). Organigrama consolidado Grupo ZFB. Obtenido de <file:///C:/Users/aleji/Downloads/b2a441b2-ccdb-4ee1-b8bf-0f6cbcb04a168669184612716581928.pdf>
- Hernandez, A. D. (Abril de 2009). Lineamientos para la creacion de una cultura de servicio al cliente en una empresa del sector de alimentos:Caso Martmore LTDA. Bogota. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/93fab0c0-7349-4939-8294-2b6c912343b4/content>
- Misión, Visión y Valores Corporativos. Zona Franca de Bogotá.* (2023). Obtenido de <https://grupozfb.com/nosotros/>
- Murillo, Y., & Dorado, C. (s.f.). La importancia de la calidad en servicio al cliente. Palmiar. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21405/ysanchezm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nosotros. Zona Franca Bogotá.* (2023). Obtenido de <https://grupozfb.com/>
- Nuestras empresas. Zona Franca Bogota.* (2023). Obtenido de <https://grupozfb.com/nuestras-empresas/>
- Peña , T., Castellano , Y., Deinnys , D., & Welsy, P. (2016). Las Prácticas Profesionales como Potenciadoras del Perfil de Egreso. Venezuela. Obtenido de <https://ve.scielo.org/pdf/pdg/v37n1/art11.pdf>
- Quienes somos. Zona Franca Bogotá.* (2023). Obtenido de <https://zonafrancabogota.com/parque-empresarial/quienes-somos/>
- Santillán, W. (2020). La Capacitación (Gasto o Inversión?). Ecuador. Obtenido de <https://www.instituto-ohiggins.com/wp-content/uploads/2020/05/ART-CAPACITACION-ES-UN-GASTO-O-INVERSI%C3%93N-ENERO-2020.pdf>

3.4 Anexos

Propuesta para el modelo de cartilla de procesos para los practicantes nuevos de Zona Franca Bogotá.



Figura 5: Fuentes propias.

Seguimiento de la práctica profesional

3.1 Programación de actividades realizadas en la organización.

Inicialmente, fui enviada al área de ingresos, donde otra de las pasantes me explica las funciones que debía desempeñar dentro de esta área. Funciones como la toma de fotos de los precintos, unidad de carga, número de remolque de los vehículos que venían desde puerto con la Declaración de Tránsito Aduanero para el ingreso de mercancía a alguno de los depósitos o usuarios calificados que se encuentran allí dentro. Asimismo, debía realizar los registros de finalización en Muisca de las placas que ingresaban a Zona Franca diariamente. En este, debía revisar que lo que estaba declarado en el DTA coincidiera con las fotos tomadas y el número de guía (BL). Este era uno de los procesos más importantes, dado a que la ejecución de cada uno de los registros de finalización en Muisca, contaba con una fecha de vencimiento estipulada por la DIAN. No realizarlos a tiempo, puede ocasionar problemas internos. También, debía realizar el registro de finalización de los tránsitos manuales a través de SIGLO XX1 e ir a la DIAN los días miércoles para verificar las guías que se encontraban fuera de término con uno de los funcionarios.

Al mes, fui enviada a la ventanilla del área de operaciones para brindar atención al usuario y simultáneamente realizar otras actividades. La actividad principal que desarrolle en esta área consistía en validar la información de la Declaración de Tránsito Aduanero, Planilla de recepción y registro de finalización con respecto al informe descargado del sistema PICIZ. Si la información no coincidía, debía realizar correcciones y radicar ante la DIAN junto con los respectivos documentos soportes. Asimismo, me encargaba de radicar las solicitudes de los usuarios calificados que se dirigían a ventanilla (Liberaciones de peso, ajustes, destrucciones) y

proporcionaba los números de DO a los colaboradores para que ellos pudieran realizar las cartas de inconsistencias.

Por otro lado, semanalmente se me asignó enviar a los coordinadores un informe de las placas recepcionadas que descargaba y verificaba en el sistema PICIZ. Este informe básicamente identifica el estado de los formularios de las placas que ingresaron 8 días antes a Zona Franca. Es decir, una vez cumplido este periodo de tiempo todas las placas y formularios deben estar recepcionadas y en estado ejecutado. Si estos se encuentran en otro estado, se debe hacer la observación, ya sea porque el colaborador que aprobó el formulario no hizo el proceso de recepción o porque al usuario calificado le hace falta cargar algún documento al sistema.

Generalmente, brindaba atención al usuario con los conocimientos o las respuestas que los coordinadores y demás equipo me brindaban, pues al inicio fue muy complicado, dado a que no conocía el proceso y el manejo del sistema principal PICIZ se me dificultaba.

3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.1.1.1 Ciclo 1

Fechas: 12 de marzo – 12 abril

Actividades desarrolladas:

- Toma de fotos para la verificación del primer filtro de ingreso.
- Ejecución de registros de finalización en PICIZ, Muisca y SIGLO XXI.
- Radicación de Guías fuera de termino, reingresos, devoluciones e inconsistencias ante la DIAN.
- Apoyo en el registro de ingreso de los motorizados de DINATECH

- **Logros:**
- Reconocimiento del primer proceso de ingreso a Zona Franca.
- Primer acercamiento con el sistema PICIZ, SIGLO XXI y Muisca.
- Ejecutar correctamente los registros de finalización e identificar presencia de alguna inconsistencia en el ingreso.

Dificultades enfrentadas:

- No se me asignaron herramientas para la labor y tampoco un espacio para desempeñarme. Por lo que alternaba un puesto con una compañera.

3.1.1.2 Ciclo 2

Fechas 13 abril – 12 junio

Actividades desarrolladas:

- Verificación y radicación de tránsitos ante la DIAN.
- Radicar Siduneas ante la DIAN.
- Verificar y radicar tránsitos manuales ante la DIAN
- Atención al usuario
- Radicar solicitudes de destrucción, liberación de peso y ajustes

Logros:

- Adaptarme a realizar varias tareas simultáneamente y manejar un poco más el sistema PICIZ.

Dificultades enfrentadas:

- Lograr responder las inquietudes o problemas de los usuarios calificados, puesto que no conocía varios procesos y no contaba con el suficiente conocimiento sobre el aplicativo.

3.1.1.3 Ciclo 3

Fecha:13 junio – 12 agosto

Actividades desempeñadas:

- Realizaba las funciones del ciclo 2 pero adicionalmente presentaba el informe semanal por control de ingresos.
- Abastecía de formatos al equipo de inspecciones
- Orientaba a los pasantes nuevos

Logros:

- Amplie mi conocimiento y lograba resolver algunos problemas del sistema PICIZ sin tener que dirigirme a los coordinadores

Dificultades enfrentadas:

- Partiendo de que era la única pasante en operaciones, una de las dificultades que presente era la sobrecarga laboral y la poca orientación brindada por parte de los coordinadores encargados.

3.1.1.4 Ciclo 4

Fecha: 13 agosto – 12 septiembre

Actividades desarrolladas:

- Desarrollaba las mismas actividades del ciclo 2 y 3, pero adicionalmente realice el curso de PICIZ y régimen franco.

Logros:

- Podía brindar mas soporte y asistencia al usuario porque ya sabia manejar varias funciones del sistema PICIZ. Aprendí a realizar formularios y en una oportunidad logré ayudarle a un usuario a elaborar un formulario de ingreso desde cero.

Dificultades enfrentadas:

- En general, la mayor dificultad fue que no había una persona que me orientara o que me brindara la posibilidad de desempeñar funciones diferentes y relevantes. También, tener el autoaprendizaje que tuve me consumió mas tiempo y al principio fue un poco complicado adaptarme a enfrentar dificultades que para mi eran desconocidas.