

Plan de Mejora

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Informe Final de Práctica Profesional

Wendy Melisa Ávila Arias

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto de Grado

Bogotá D, C

2020

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Informe Final de Práctica Profesional

Wendy Melisa Ávila Arias

Tutor de Prácticas

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto de Grado

Bogotá D, C

2020

RESUMEN:

En el presente documento se encontrará un informe acerca de las generalidades de la empresa logística Panalpina Colombia, donde se identificarán los aspectos positivos y de mejora que se han evidenciado dentro del desarrollo de la práctica profesional, si bien la empresa maneja procesos horizontales, para los fines de este documento se trabajara en el área de Management en la oficina Bogotá, donde se desempeñó el rol y se pudo obtener la información de primera mano. A nivel general se identificaron retrasos en la atención a los clientes y procesos poco automatizados lo que dificulta la labor entre áreas y la respuesta a solicitudes, por lo cual se planteó que los aspectos a mejorar son básicamente la optimización del tiempo y atención a clientes. Luego de analizar estos aspectos fundamentales de la compañía se desarrolló un plan de mejora, con un sistema que optimice la calidad de la atención y el tiempo de respuesta, además de facilitar la comunicación de procesos en toda la empresa, si bien la idea nace en el área mencionada se puede estandarizar en toda la compañía y hacerla eficiente. Siendo más puntuales el plan de mejora implica la implementación de SIKO un sistema de información ERP que ofrece funcionalidades para optimizar el tiempo y el acceso y control de la información, dentro de una plataforma para trabajadores y de contacto con el cliente. Las funciones básicas son la publicación de tarifas y fletes, para evitar el envío de correos, por otro lado, se tienen los perfiles de clientes y sirve como herramienta de consulta y comunicación, otro factor importante son las capacitaciones y actualizaciones que se ofrecen a través del sistema, lo que permite tener un soporte para los nuevos empleados y practicantes que llegan a la compañía sin mucho conocimiento. Con el plan se propone agregar valor y mejorar la calidad de trabajo de los colaboradores.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos difíciles y llenar mi vida de sabiduría y aprendizaje.

Asimismo, agradezco a mis padres y a mi hermana. A mi madre, por su gran amor, apoyo ilimitado e incondicional, gracias su esfuerzo y su bondad hoy puedo graduarme. A mi padre porque ha sido y siempre será mi mayor motivación, gracias por desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida. A mi hermana porque comprendí que la disciplina y dedicación es la base para cumplir los sueños.

Quiero expresar también mis agradecimientos a mi novio, por tenerme tanta paciencia, estar a mi lado en todo momento, por darme su amor todos los días. Soy muy afortunada de tener un gran hombre a mi lado y un compañero que me apoyo en este recorrido y ahora nos graduamos juntos, lo logramos. Gracias por amarme como solo tú lo sabes hacer.

Por último, pero no menos importante, a mi amiga Yuli quien estuvo siempre y juntas logramos todas nuestras metas propuestas, acompañado de gratos momentos.

INTRODUCCIÓN:

Dentro del presente plan de mejora se evaluarán los aspectos de la empresa Panalpina, haciendo énfasis en la optimización del tiempo en la atención a los clientes, además de la capacidad de brindar la información pertinente en el momento del contacto para cerrar contratos.

Luego de esto se ofrece un plan de mejora con la implementación de un Sistema ERP, llamado SIKO, que contiene diferentes funcionalidades para acceder a la información de los clientes, de tarifas y capacitaciones a los practicantes que ingresan a la compañía, con el fin de generar empleados mejor capacitados, actualizados y con la información pertinente para ofrecer una atención eficiente.

Por último, se ofrecerán unas conclusiones a cerca del plan de mejora y de la labor desempeñada como practicante en el primer periodo de 2020.

Contenido

PARTE II: LA EMPRESA	5
1.1	8
1.1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
1.1.2 Ubicación Geográfica	6
1.1.3	9
1.1.4.1 ANÁLISIS DOFA	1
PARTE III: PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	2
2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL	2
2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCE	2
2.3 OBJETIVO GENERAL:	4
PARTE IV: CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA	5
3.1 PROPUESTA DE MEJORA	5
3.2 CONCLUSIONES	9
3.3 BIBLIOGRAFÍA	10
3.4 ANEXOS	10
PARTE V: SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL	11
3.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	11

PARTE II: LA EMPRESA

1.1 ASPECTOS GENERALES:

Actualmente Panalpina S.A es un proveedor mundial de soluciones de cadena de suministro, esta compañía combina sus diferentes productos con el propósito de ofrecer soluciones integrales a doce industrias. Las soluciones que ofrece la compañía se subdividen en segmentos de negocio como: carga aérea, transporte marítimo, logística, fabricación, soluciones de energía y de proyectos.

Por otro lado, están las industrias, sector donde enfoca sus soluciones, en ellas se destacan la automotriz, de consumo y retail, productos químicos, energía, moda, aeroespacial, cuidado de la salud, tecnología, productos perecederos, gobierno, ayuda y socorro, fabricación y telecomunicaciones. Panalpina enfoca sus actividades comerciales en unidades regionales, América, Asia pacífico, Europa, Oriente medio, África y CEI.

1.1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Aprovechamos nuestra presencia y competencia global en Air and Ocean Freight al colaborar con nuestros clientes para desbloquear el valor de sus cadenas de suministro y, juntos, crear soluciones logísticas de extremo a extremo inteligentes y eficientes.

VISIÓN

Queremos ser el proveedor global más enfocado en el cliente de transporte de carga y soluciones logísticas: un socio confiable, valioso y respetado.

VALORES

Los valores de Panalpina son más que palabras y definiciones; Son el núcleo de nuestro negocio diario. Para cada uno de nosotros, el desafío es no simplemente creer en nuestros valores, sino más bien comportarnos de acuerdo con nuestros valores.

- Rendimiento: es nuestro compromiso continuo con el desarrollo sostenible a largo plazo y el éxito financiero. En esencia, aspiramos a superar la competencia.
- Integridad: es la brújula que impulsa nuestro comportamiento y actitud hacia los demás y hacia nuestros clientes. Para nosotros, esto se refleja en "Cumplimos nuestras promesas y cumplimos las reglas".
- Profesionalismo: es cómo creamos valor para nuestros clientes a través de nuestras soluciones y anticipándonos a sus necesidades comerciales. En resumen, “Conocemos nuestro negocio” y creamos valor para nuestros grupos de interés.

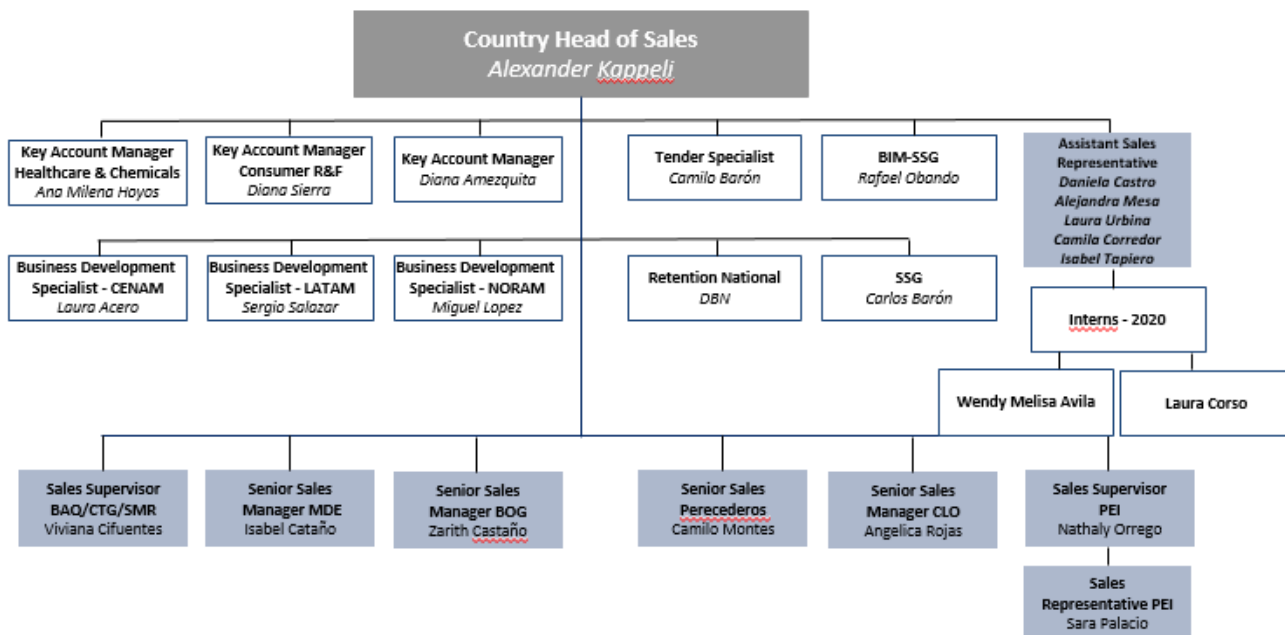
1.1.2 Ubicación Geográfica

- Dirección:

Sede principal Panalpina: Diagonal 24 c n° 96 B - 65

Sede DSV: Av. el dorado 92-32 CONNECTA BST 3 OF 401





.1.3 Organigrama:

1.1.4.1 ANÁLISIS DOFA



PARTE III: PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2..1 PLANTEAMIENTO CENTRAL

Teniendo en cuenta las Debilidades y Amenazas mencionadas, donde los factores que más destacan se remiten al retraso de los procesos de contratación con la empresa debido a las demoras que presenta tarifas áreas de la compañía, en procesos que podrían ser automatizados y de conocimiento general, con el fin de eliminar aquellos elementos que retrasan la gestión y la atención al cliente. Lo que se plantea en un inicio es implementar un software de sistema de información, intranet, que permita a los colaboradores nuevos, en principio, acceder a la información complementaria a las capacitaciones, con el fin de tener las herramientas mínimas para iniciar su labor, reduciendo el tiempo que toma la

capacitación al ingreso a la compañía y así optimizando su labor, reflejada en la eficiencia de la compañía.

Como valor agregado de las empresas logísticas se destaca la atención al cliente y como factor determinante el tiempo de atención a sus requerimientos, por lo cual este sistema ofrece la posibilidad de compactar toda la información necesaria para la comunicación y atención de solicitudes de los clientes, así cada agente de la compañía tendrá acceso al historial y documentación de cada cliente en su portafolio.

Uno de los formatos con mayor demanda y con el cual se trabaja diario es el listado de fletes y tarifas aéreas, el software que se plantea contará con un apartado que permita la consulta de información de manera precisa e inmediata, sin necesidad de solicitar por correo electrónico dicha información. Estos son algunos de los múltiples beneficios que se destacarán más adelante.

2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCE

2.2.1 1 IMPORTANCIA:

La importancia del presente plan de mejora radica en la disminución de tiempo y la maximización de resultados en la compañía en dos aspectos:

El primero consiste en la capacitación de colaboradores nuevos y actualizando a los antiguos a través de la plataforma, de esta manera el trabajo será más eficiente al contar con la información necesaria en el momento exacto para atender a los clientes y sus inquietudes, llegando así al cierre de contratos, lo que aumenta el flujo de caja de la compañía.

Y como segundo aspecto la preferencia de los clientes, ya que la atención rápida y efectiva es un factor determinante a la hora de la elección de una compañía logística, con el plan que

se propone el tiempo de atención y solución se disminuye y la calidad de la comunicación aumenta, lo que permite que el cliente se sienta más cómodo y confiado al elegir Panalpina como operador para sus procesos logísticos.

2.2.2 LIMITACIÓN

Dentro de las limitaciones se puede destacar la renuencia de la compañía a implementar el software ya que, aunque sería una excelente inversión, como se mencionó anteriormente, implica un desembolso de dinero.

El tiempo de implementación y la transición, al mudar la información allí, puede que se pierdan la conexión y en ese transcurso se podrían demorar procesos que ya están en marcha, lo que ralentizará algunas transacciones de los clientes.

Otra limitación sería la capacidad de los colaboradores para hacer uso del software, ya que no es seguro que todos cuenten con los conocimientos necesarios, lo cual haría que se debe capacitar a todos los agentes (Tiempo invertido y menos atención).

2.2.3 ALCANCES

Si se logran sobrepasar las limitaciones es posible que el ambiente en la compañía sea mucho más eficiente, ya que se evitaría estar solicitando información a otras áreas, reduciendo el tiempo que se demoran en transmitir la información entre áreas, al estar disponible en una plataforma, dejando más tiempo para dedicarse a las tareas propias de cada área.

Se lograría disminuir el tiempo de capacitaciones, ya que la información básica se podría subir allí y realizar los cambios correspondientes cuando se requiera sin necesidad de acudir a reuniones y evitando el gasto de tiempo innecesario.

Reducción del tiempo de atención al cliente, con la información disponible, a la mano el agente es capaz de ofrecer la información en el momento, haciendo la atención mucho más fluida y segura.

2.3 OBJETIVO GENERAL:

Implementar un sistema de información ERP (Enterprise Resource Planning), para la compañía Panalpina, específicamente para el área de atención, contratación con clientes, que permita el flujo de información de manera eficiente y reduzca los tiempos de los procesos de cada agente con su cliente.

A su vez se ofrece información pertinente, constante y actualizada para los trabajadores antiguos, nuevos y practicantes que se suman como colaboradores a la compañía.

2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reducir el tiempo de capacitaciones y actualizaciones de los empleados al incluir la información en el ERP
- Mantener la información rutinaria como fletes, tarifas diarias y semanales de los continentes donde se modifican constantemente al día facilitando el acceso a todos los agentes y a quienes intervienen en el proceso de contratación
- Ofrecer una alternativa para la transmisión de información y documentación entre áreas a través del ERP
- Conocer el estado de los trámites y contrataciones del servicio con los clientes en tiempo real
- Mantener al cliente informado del estado de su solicitud y de la documentación que debe mantener al día para realizar transacciones de comercio nacional e internacional.

PARTE IV: CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

Con el fin de hacer más eficiente el trabajo de los agentes y en general de todas las áreas de Panalpina, se propone la implementación de un software para la creación de una intranet a través de un sistema de información ERP.

Este sistema tendrá por nombre SIKO, siglas que hacen referencia a la Sistematización, Información, Control y Optimización de tiempo.

A partir de él se gestionará todo el proceso de contacto con los clientes y entre empleados, generando una sola herramienta, que agrupa múltiples funcionalidades, que permite una optimización de la carga laboral de cada uno de los empleados.

Además de estar conectado a cada terminal o computador dentro de las instalaciones de la compañía, tenga acceso remoto con el fin de continuar las labores desde otros lugares cuando se presentan inconvenientes o situaciones de fuerza mayor, o por situaciones externos que impidan el trabajo presencial. Adicional a esta característica se plantea que el sistema de información cuente con los siguientes módulos:

A. MÓDULO DE CAPACITACIONES:

Dirigido a los nuevos trabajadores que se incorporan a la compañía aquellos que necesitan utilizar el conocimiento acerca de reformas o nuevas regulaciones internas y externas. Allí se encontrará una serie de aplicativos que ofrecerán información complementaria al proceso de inducción obtenida en las primeras semanas de vinculación, con el fin de que se familiaricen con los procesos, áreas e interacciones.

Por otro lado, allí se encontrarán las capacitaciones de actualización para cualquier empleado, con el fin de mantener al día los conocimientos de los trabajadores y ofrecer un trabajo más eficiente y una atención mucho más efectiva.

Adicional a la información mencionada, es importante que el empleado conozca las herramientas empleadas para desarrollar sus funciones en condiciones típicas y atípicas, cuando se imite el trabajo presencial. Es por esto que también se planea incluir tutoriales y explicativos del uso de herramientas para la comunicación, seguimiento de tareas y acceso a la información de forma remota, como Home Office, usada por la compañía, para mejorar la agilidad en el trabajo. Claramente también se incluirán herramientas para explicar el funcionamiento de SIKO.

B. FOROS, BLOGS

En lo referente a Foros se encontrarán espacios de comunicación abierta para participar a partir de la información obtenida en las capacitaciones, con el fin de evaluar y hacer seguimiento a la participación de cada empleado. Además de recibir retroalimentación de las mismas, sobre pertenencia o grado de interés. En los foros también se podrá hacer consultas en los espacios destinados a cada área de trabajo, y allí se podrá participar abiertamente y ayudar a resolver dudas generales, en especial para los nuevos colaboradores.

Por otro lado, se tendrá un espacio de blogs para clientes y empleados, donde pueden acceder a información actualizada y real de las condiciones de comercio internacional en el mundo, por ejemplo, en medio de la pandemia actual por COVID-19 cada día hay nuevas políticas y regulaciones por lo que allí podrán acceder a esta información. Generando una mejor relación con el cliente al ofrecer

servicios adicionales de información que son necesarios para la toma de decisiones en el contexto de las transacciones internacionales.

C. TARIFAS Y FLETES:

Actualmente las tarifas y fletes son enviados vía correo electrónico a cada agente, lo que hace muy tedioso y demorado el acceso a esta información, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes que llegan por este medio, así que, a través de la plataforma, de manera diaria y semanal, según el destino de la carga y embarque, estará disponible el listado de tarifas y fletes, de esta manera cualquier empleado con acceso, puede adquirir la información y ofrecer una atención más ágil para los clientes.

D. CLIENTES

Como la razón principal de la empresa es servir a los clientes, es importante que se tenga una comunicación clara, directa y fluida con estos. Por lo anterior en la plataforma se encontrará un módulo dedicado exclusivamente a ellos, al cual también podrán acceder como observadores, para verificar el estado de su información, los servicios que se encontraran allí son:

- Acceso a la documentación y recordatorios de la fecha de renovación de cada requisito en los procesos de comercio internacional.
- Acceso a la información de embarque y estado de la carga.
- Visualización del movimiento de la carga según el proceso y lugar donde se encuentre.
- Conocimiento de Fletes y Tarifas, previa solicitud.

- Información relacionada con la situación actual de los países salida y destino de la carga.
- Regulación relacionada a la carga y requisitos previos
- Información y comunicación directa del agente encargado del embarque.

Sin embargo, del lado del agente también podrá acceder a esta información y cargar allí información que sea necesaria para el cliente, según sus solicitudes, teniendo unificada la información en una sola plataforma.

Ya que existe un sistema de interacción con el cliente también es necesario para la empresa tener detallado su perfil, es decir preferencias, historial, ordenes, servicios y necesidades, para anticiparse y mejorar la relación con cada uno de ellos. Por esto, en un apartado se encontrará la información de todos los clientes, discriminando las operaciones que realizan, los destinos y orígenes frecuentes, las épocas del año, los tipos de carga y tipo de servicio, las localizaciones, entre otros factores que ayudarán a establecer un mejor desarrollo de la compañía en relación con las necesidades de los clientes.

A largo plazo se podría implementar un sistema adicional de CRM, - *Customer Relationship Management* - para administrar esta información y ofrecer soluciones a las necesidades mucho más personalizadas.

E. INFORMACIÓN PARA OPERACIONES.

Adicional a los fletes que es un parte fundamental de la información que se les brinda los clientes es necesario contar con otros datos que harán de la atención una más completa y diligente. Para empezar, se incluirán un simulador que permita mostrar la ruta de la mercancía desde el origen al destino, así como el puerto más

cercano. Lo último debido a que, cuando se elige contratar con el *INCOTERM EXW-EXWORD*- generalmente solo se solicita la dirección y es deber de cada agente asignar buscar el puerto más cercano, este es un proceso que se puede automatizar dentro del sistema SIKO, mostrando en el mapa además de la ruta, el puerto más cercano a la dirección o ubicación ingresados por el cliente. Es de aclarar que esta función estará disponible para cualquier término de contratación no solo el mencionado.

F. ESPACIO DE TRABAJO

En esta área de SIKO se pueden encontrar una lista de notas con las tareas pendientes, donde el empleado conoce sus pendientes y donde su Jefe directo puede monitorear la evolución y el desarrollo de las mismas, así mismo se pueden establecer plazos de entrega, fechas de cierre. Por otro lado, se establece la función de recordatorios con el fin de avisar a los trabajadores a cerca del estado de las operaciones de las cuales están a cargo, además de notificar de reuniones de equipo y con clientes. Por otro lado, se puede establecer un *checklist* para establecer las tareas rutinarias diarias que se deben desarrollar en puestos más operativos.

G. ÁREAS TEMPORALES

Además de las anteriores funcionalidades, se propone adicionar áreas dentro de SIKO que permitan mostrar información relevante de situaciones de coyuntura en el contexto nacional e internacional. Como ejemplo las medidas adoptadas para disminuir y controlar la propagación del COVID-19. Las nuevas regulaciones de la

empresa en esta materia. Así como esta, múltiples situaciones que se deben tener en cuenta en materia de comercio internacional.

Para la implementación de SIKO es necesaria la aprobación de diferentes áreas de la compañía, y la puesta en marcha de pruebas piloto, para esto se propone comenzar a trabajar con herramientas de la nube, donde se pueda cargar la información y acceder a ella remotamente, además de trabajar con herramientas de video llamada sincronizada con varios usuarios, con el fin de que la información ya tenga que ser de acceso limitado.

3.2 CONCLUSIONES

Del proyecto de mejora planteado en el presente documento se puede concluir que es viable, ya que responde a las necesidades de la empresa, sin embargo, debe considerarse como un plan de mediano e incluso de largo plazo, debido a que debe pasar por diferentes filtros para su aprobación como para la implementación. El proceso de adaptabilidad es un proceso que toma tiempo, el personal debe ser capacitado y debe familiarizarse con la interfaz de SIKO, además de comprender a cabalidad el funcionamiento del Sistema. Por otro lado, es necesario que se cargue la información de cada área al sistema y se adapte según el funcionamiento, lo cual también tomará un tiempo amplio.

Con relación al trabajo desempeñado como practicante del área de Administración en Panalpina se observó que la empresa brinda grandes oportunidades para los trabajadores de planta, pero también para los estudiantes que ingresan a hacer su práctica profesional, ya que tiene la opción de crecimiento y carrera, lo que abre un camino laboral para los recién egresados.

Aunque, también se observaron aspectos por mejorar como las páginas internas y los procesos que deberían ser automatizados y que disminuyen la productividad. Lo cual es motivo de este documento.

Por último, se debe destacar la capacitación a los practicantes, ya que debería ser más rigurosa y completa, debido a que muchas veces no es suficiente para comprender todos los aspectos que debe desarrollar en la compañía, y no se dimensiona la responsabilidad que adquiere en el área de trabajo.

3.3 BIBLIOGRAFÍA

DVS, GLOBAL TRANSPORT AND LOGISTICS, (2020), ABOUT DVS, tomado de, <https://www.dsv.com/About-DSV>

3.4 ANEXOS

- A. PIEZAS PUBLICITARIAS PARA LA PROMOCIÓN DE OFERTAS DE PRÁCTICAS LABORALES
- B. INFORMACIÓN A CERCA DE LA APLICACIÓN DE DVS
- C. INFORMACIÓN REFERENTE AL COVID-19 EN LA EMPRESA
- D. PROTOTIPO DE LA PÁGINA WEB ACTUALIZADA



PARTE V: SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

3.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

- Ejecutar y cumplir con los procedimientos relacionados con
 - La elaboración de la oferta en los formatos pre-establecidos
 - El seguimiento a la oferta y la entrega de negocios a operaciones
 - El contacto vía telefónica para la solicitud de información a los clientes
- Recolectar la documentación requerida por las diferentes áreas de Panalpina para la creación/actualización de clientes en los sistemas de la compañía, verificación de filtros de seguridad, solicitud y aprobación de créditos, entre otros procesos relacionados con el contrato comercial directo con clientes.
- Potenciar a través de las herramientas de inteligencia de mercado proporcionadas por la compañía aquellos clientes nuevos, ruteados, asignados por una Panalpina externa, entre otros, para asignar un responsable comercial y/o atender a través de *sales support* pool los requerimientos de transporte internacional y servicios locales de dichos clientes.
- Brindar soporte a la fuerza comercial de la sucursal en los procesos de venta tales como: cotizaciones, consecución de instrucciones para los despachos de los clientes asignados a su cartera, envío de instrucciones de embarque a operaciones otras actividades de carácter comercial que se requiera.
- Realizar la solicitud de tarifas para embarques internacionales mediante las plataformas tecnológicas de la compañía y hacer seguimiento a las ofertas comerciales emitidas, para actualizar su estatus (negocios ganados, perdidos, pendientes)

- Digitar instrucciones de embarque en el CTS *Program*, para notificar al equipo operativo información del embarque
- Mantener actualizados los archivos electrónicos de control relacionados con las labores cotidianas de apoyo (cotizaciones, tarifas, bases de clientes, contactos, etc.)
- Participar activamente en la planeación, desarrollo y evaluación de campañas comerciales.

Además de las funciones dentro del periodo de prácticas, se debe acudir a las capacitaciones pertinentes al área, para estar actualizados, y como consecuencia del COVID 19, las charlas adicionales pertinentes a la contingencia, donde se tratan los temas de cuidado y de medidas tomadas.