



PROPUESTA MANEJO DE APP PARA CLIENTES

YEISON ORLANDO MARIN DELGADO

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**BOGOTA D.C.
29 DE AGOSTO DE 2020**

PROPUESTA MANEJO DE APP PARA CLIENTES

YEISON ORLANDO MARIN DELGADO

DOCENTE

YESID ALBERTO OCHOA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTA D.C.

29 DE AGOSTO DE 2020

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto fue realizado en conjunto con colaboradores de la compañía quienes amablemente han aportado la información necesaria, en agradecimiento a Juan Camilo Garro jefe del área de desarrollo de negocios, a Liz Andrea Alonso Fonseca desarrolladora de negocios y a Iván Darío guarín desarrollador de negocios y demás integrantes del área quienes apoyaron e impulsaron la generación de esta mejora del proceso aportando la información y colaboración necesaria para la estructuración de la propuesta que será entregada a la compañía.

RESUMEN

El comercio exterior demanda una variedad de retos y complicaciones en el día a día, a lo cual muchas empresas que tienen su objeto social en este sector y en otros presentan complicaciones de índole interno que les generan desorden en sus procesos, para este caso específico el grupo logístico TCC posee una línea de negocio en el cual se enmarcan exportaciones importaciones y transporte de mercancías terrestres nacionales y en el que intervienen varias áreas, no obstante a pesar de ser una empresa con años de experiencia en el sector, con un robusto equipo comercial y operativo presenta uno que otro reproceso, por tal razón en esta propuesta se genera una posible solución a una falencia que genera demora, perdida en tiempo y recursos para la compañía, en pro del mejoramiento del proceso de desarrollo de negocios lo que redundará en una organización más eficiente.

ABSTRAC

The foreign trade demands a variety of challenges and complications on a day-to-day, which many companies have their corporate purpose in this sector and others present complications of an internal nature that generate disorder in their processes, in this specific case the TCC logistics group has several business lines which exports, imports and transportation of national land goods, are framed and in which several areas intervene, despite being a company with years of experience in the sector with a robust commercial team and operational presents one or another reprocessing, for this reason this proposal tries to generate the solution to a failure that generates delay, loss of time and resources for the company for an improvement of the business development process which will result in a more efficient organization.

INTRODUCCIÓN

El grupo logístico TCC es una empresa conformada por la unión de tres compañías Transporte Comercial de Colombia. S.A. Malco cargo S.A. y Agencia de aduanas Mario Londoño S.A. las cuales desarrolla en conjunto toda una serie de procesos en la cadena de abastecimiento tanto a nivel nacional como internacional para sus clientes, TCC ofrece cuatro líneas de negocio fundamentales; Currier, Operaciones logísticas, transporte y Carga internacional, de las cuales fui asignado a la línea de negocio de carga internacional, para la cual mi labor fue realizar apoyo con todo lo referente a cotizaciones de traslados de mercancías dentro y fuera del país; en ese sentido el proyecto desarrollado permite una mejora en dicho proceso ya que se encontró un procedimiento que no es eficiente en el momento y que a pesar de ser notorio genera demoras para el negocio

Contenido

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRAC	4
INTRODUCCIÓN	5
Misión	7
Valores	8
Estructura organizativa	8
Ubicación geográfica	9
ANALISIS DOFA	11
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	12
Planteamiento central	12
Importancia y limitaciones	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos	18
CONTENIDO PLAN DE MEJORA	18
Propuesta de mejora	22
Conclusiones	23
SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL	24
Actividades realizadas en la organización	24
Cumplimiento objetivos trazados	25
Ciclo 1.	25
Ciclo 2.	25
Ciclo 3.	26
Ciclo 4.	26
Ciclo 5.	27
Ciclo 6.	27
BIBLIOGRAFÍA	28

GRUPO LOGISTICO TCC

El grupo logístico TCC es una compañía compuesta de tres empresas como se ha mencionado anteriormente, cada una de ellas lidera una operación que hace de este grupo uno de los más completos del país, ya que está conformada por la Agencia de aduanas Mario Londoño S.A quien es la encargada de realizar todas las operaciones aduaneras a sus clientes, por otro lado se encuentra la empresa de carga internacional Malco Cargo S.A. la cual se dedica a realizar todas las operaciones de carga nacional e internacional y por último pero no menos importante se encuentra la Transportadora Comercial de Colombia TCC por sus siglas, la cual es la empresa que realiza operaciones de transporte terrestre de mercancías a nivel nacional junto a transporte de paquetería y mensajería desde el año de 1968.

En el año 1938 cuando su nombre era Gomes G. y CIA. LTDA la empresa fue fundada para así dedicarse a realizar todas las operaciones aduaneras, en el transcurso de estos años hubo varios cambios de razón social hasta que en el año de 1951 su nombre pasa a ser Mario Londoño y Cía. LTDA. Y así operó expandiéndose por todos los puertos nacionales, para el año 2011 La Agencia de Aduanas Mario funda en Medellín la empresa Malco Cargo S.A. la cual se tenía la función de realizar todas las operaciones de carga de importaciones y exportaciones.

Luego de que se consolida Malco Cargo, la Agencia de aduanas y la empresa Malco Cargo se consolidan para así quedar conformada bajo el nombre de Grupo Malco y consolidándose, así como un operador logístico integral en el año 2012, tres años después en Enero del año 2015 TCC adquiere el 100% de las acciones del Grupo Malco complementando así su portafolio como Grupo logístico TCC. (Londoño, 2019).

Misión

Somos TCC, grupo humano integro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes a través de la oferta de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento. Actuamos con responsabilidad y coherencia. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible (Londoño, 2019)

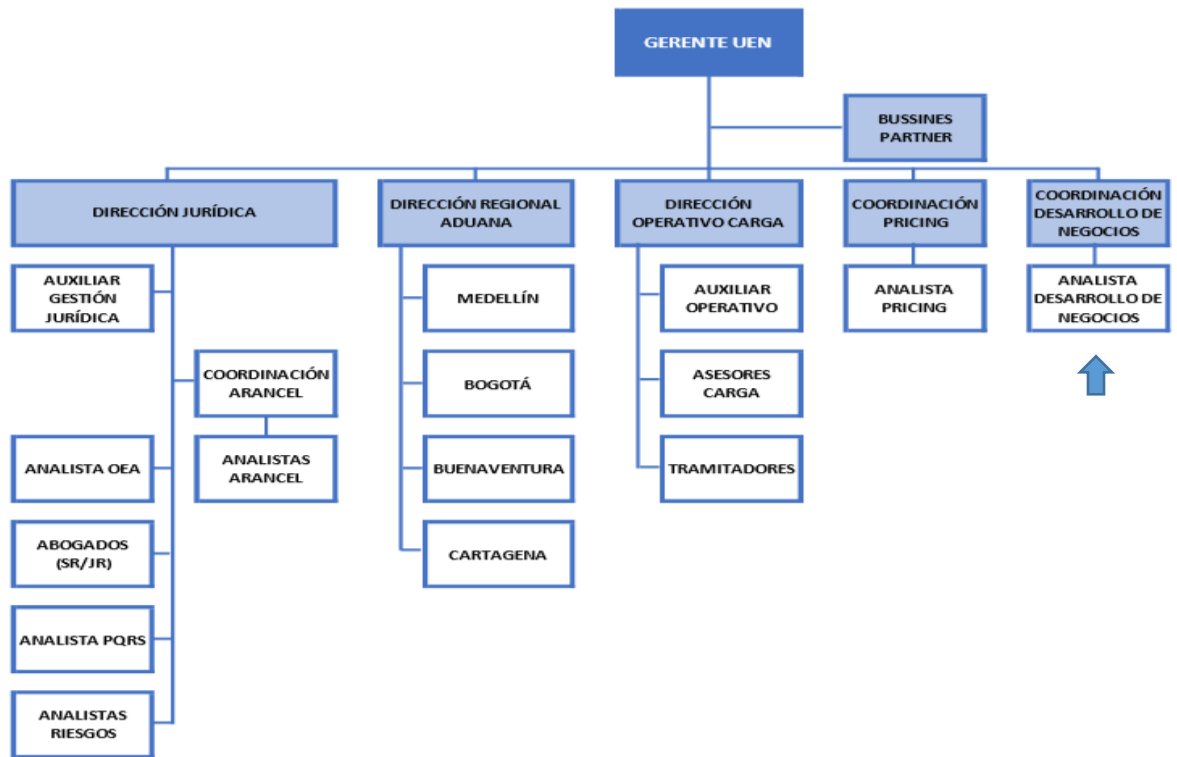
Valores

- Responsabilidad cumplimiento, decir la verdad, pensar en las consecuencias, responsabilidad social y ambiental.
- Persistencia cumplimiento, pasión por el logro y la innovación, capacidad de hacer seguimiento y acompañamiento, voluntad inquebrantable.
- Confianza carácter (integridad y bondad de las intenciones de las personas) y competencias (las capacidades y resultados individuales).
- Respeto alegría en el trabajo, trabajo con productividad, valoración de distintos, discreción, respeto por la dignidad.
- Calidez cordialidad, trato personal, afecto, amor, cariño.
- Humildad la autoridad es para servir, poner todo lo bueno al servicio de otros, bajo perfil (Londoño, 2019)

Estructura organizativa

Debido a que la estructura organizacional de la compañía es bastante amplia ya que se conforma por las tres empresas, esta se puede abreviar en tres partes donde la parte directiva está a la cabeza, seguida de las unidades de negocio en las cuales se encuentran discriminados los procesos que se realizan en el grupo logístico como lo son Mensajería, Paquetería, Carga masiva, Internacional y Box TCC.

Respecto a los servicios de carga masiva e internacional, se encuentran ubicados en la línea de negocios llamada Unidad estratégica de negocio carga internacional o UEN C.I. por sus siglas, de la cual a continuación se describe su composición. (Londoño, 2019)



(Londoño, 2019)

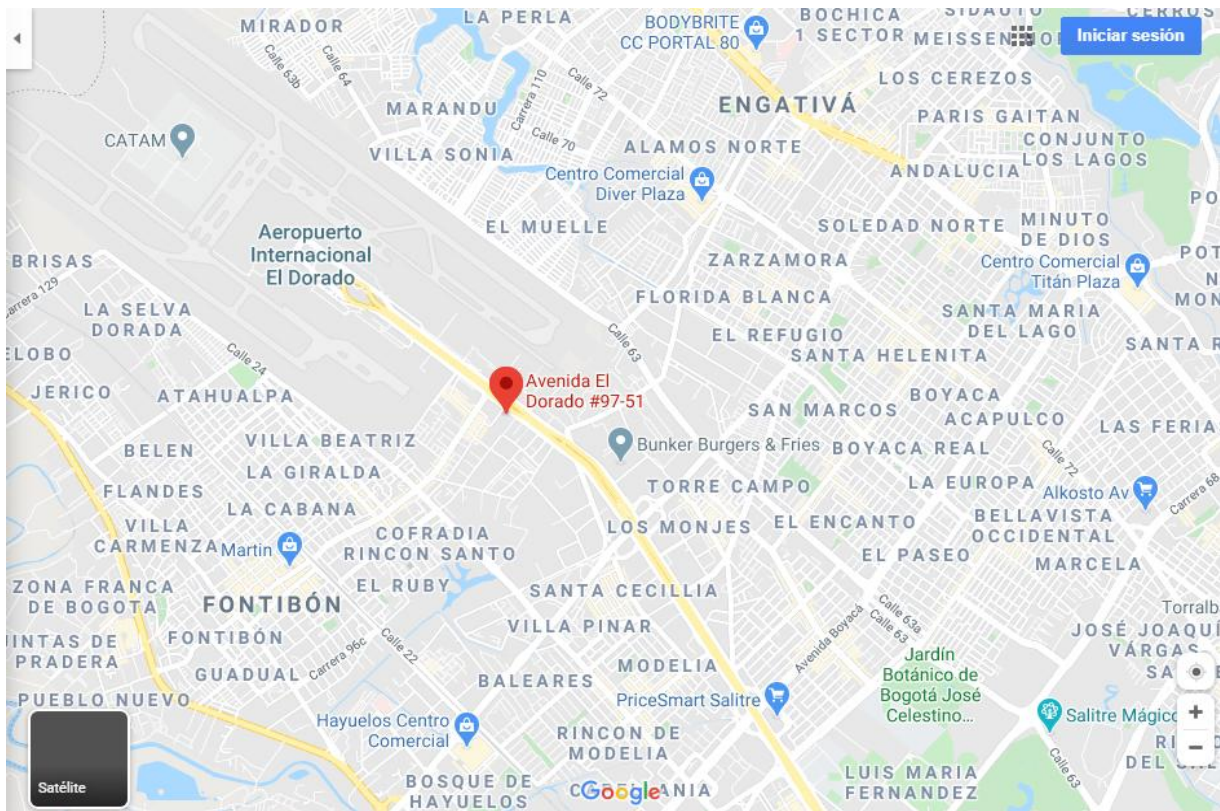
En ese sentido es en el proceso de business partner donde se encuentra ubicada la coordinación de desarrollo de negocios en la cual me encuentro como practicante del área, colaborando con las funciones que me son asignadas por los desarrolladores de negocios y en la cual se llevan a cabo la recepción de las solicitudes para operaciones nacionales e internacionales de los clientes; estas mismas se gestionan, se desarrollan cotizaciones y ofertas comerciales de la mano con la coordinación de pricing para las importaciones y exportaciones solicitadas, así como para los transportes terrestres en caso de ser requeridos.

Ubicación geográfica

El grupo logístico TCC tiene presencia en la mayoría del territorio nacional, en el cual están ubicados con su sede principal en la ciudad de Medellín, sin embargo, también tiene operaciones en las ciudades de Bogotá, Manizales, Cali, Bucaramanga, barranquilla, santa marta, Cartagena, buenaventura y en el resto del país.

TCC MIAMI es una oficina ubicada en EE. UU. La cual realiza en conjunto con TCC Colombia operaciones internacionales desde el territorio estadounidense, aparte cuenta con agentes en la mayor parte del mundo quienes son aliados y representan el nombre de TCC ante los clientes internacionales.

Debido a las múltiples oficinas y centros de atención del grupo logístico TCC la ubicación en la ciudad de Bogotá donde realicé las prácticas profesionales es la ubicada en la Av. El dorado No. 97 – 51 oficina 201, cerca al aeropuerto El Dorado como se evidencia en la siguiente imagen.



Teniendo ya un conocimiento previo de la compañía, su organización, historia y trayectoria se procedió con el análisis de las variables DOFA el cual generó el insumo básico para la propuesta entregada a la compañía con el fin de resolver la problemática que se halló al momento de la realización de las prácticas profesionales.

ANALISIS DOFA

Fortalezas	Debilidades
• Es un grupo logístico que integra todos los servicios necesarios para sus clientes en la gestión de sus cadenas logísticas. • Cuenta con certificaciones BASC y reconocida como operador logístico autorizado OEA. • Presencia en la mayoría del territorio nacional y presencia a nivel internacional, con oficina en MIAMI y con agentes en el mundo que representan las marca a nivel internacional.	• Sistema complejo para la realización de actividades como gestión de cotizaciones, lo cual genera reprocesos y demoras en dichos trámites. • Cuenta con app funcional aplicada a los asesores comerciales, sin embargo, el mal uso de esta genera demoras por trabajador. • Falta de comunicación asertiva entre los integrantes de la agencia de aduanas Mario Londoño y Malco Cargo S.A.
Oportunidades	Amenazas
• Debido al Covid – 19 el mundo se verá afectado en temas de comercio exterior, lo cual se puede aprovechar para que la empresa enfoque su portafolio de servicios ya que cuenta con todo lo necesario para suplir con las necesidades de los clientes en toda su cadena logística. • Incursión en otro tipo de transporte, por ejemplo: con el transporte de materiales de construcción y maquinaria pesada e infraestructura ya que en el país se siguen haciendo obras públicas y privadas. Ejem. Túnel de la línea.	• Inestabilidad política internaciones, lo cual genera incertidumbre y ralentizan operaciones internacionales. • Sistemas más efectivos de la competencia a nivel nacional lo cual lo hace más eficientes en su productividad y en el uso de sus recursos ante el cliente. • Guerra de precios y tarifas, afectaciones en el entorno internacional tanto político, social y económico • Coyunturas y factores externos (Covid-19).

• Debido a la volatilidad de las monedas extranjeras los precios para las importaciones y exportaciones varían, las negociaciones y/o contratos con agentes y empresas nacionales e internacionales pueden ser una gran oportunidad para generar ingresos más altos o mayor volumen.	
--	--

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Planteamiento central

Según la RAE (Real academia Española) la productividad se puede entender como la capacidad de producción que tienen las tierras cultivadas, maquinas o trabajo de acuerdo con la perspectiva con que se analice, en ese sentido económicamente hablando esta productividad se puede entender como la capacidad que tienen las empresas de producir la mayor cantidad de productos o servicios con el medio empleado (Española, 2019).

Otra noción de productividad la podemos observar en la forma como las empresas administran sus recursos, según Rincón, de Parra, Haydeé. En su libro Calidad, productividad y costos nos indica lo siguiente:

“A largo plazo, el factor más importante para el buen desenvolvimiento de una empresa es su adaptación al progreso tecnológico y a los avances de la administración científica, lo que resulta en nuevos y mejores productos, de mayor calidad, a precios más accesibles al consumidor. El progreso de una empresa en este sentido, se refleja en algo que se puede llamar reducción de los costos reales de producción; es decir, asumir la cantidad física de los insumos en forma de materia prima, trabajo y capital, por unidad de producto; en otras

palabras, en utilizar mejor los recursos empleados en la producción, y esto se traduce en un aumento de la productividad” (Parra, 2001)

En ese sentido la productividad de una empresa depende del análisis de cada uno de los factores que intervienen al momento de la producción sin embargo, para llegar a obtener una mejora en un proceso como el de desarrollo de negocios del grupo logístico TCC, se debió adecuar el modelo de seguimiento no a las ofertas comerciales en sí, sino al gasto que incurrió la empresa en la generación de estas pero, para llegar al análisis real primero se debió entender cómo funciona la APP y las causas que indican el porqué de la propuesta que se le realizó a la compañía, a continuación se muestra un breve resumen de cómo es y cómo funciona la APP:

Es una herramienta en la cual se ingresan todos los datos y que funciona de la mano con el otro sistema operativo ya que genera un numero llamado “número de App” el cual se ingresa al momento de solicitar las tarifas al área de pricing, en ese sentido el correcto manejo para cada solicitud es primero gestionarla en la APP, paso siguiente se gestiona en el sistema OMEGA donde se solicitan tarifas, luego de la respuesta de pricing, se genera la cotización y por último, sí las tarifas son aceptadas por el cliente se procede a generar las instrucciones para los agentes externos ya sea en origen o destino de nuevo en el sistema OMEGA.

El sistema OMEGA es un software que posee la empresa y en el cual se gestionan las solicitudes de tarifas tanto aéreas, marítimas y terrestres al área de pricing y en el cual se generan las cotizaciones, shipping instructions (hoja de instrucciones) y preliquidaciones siendo ese sistema el principal en la compañía para la línea de negocio de carga internacional, sin embargo para cualquier solicitud de tarifas se hace necesario introducir el número de APP mencionado anteriormente.

Descripción de cómo funciona la APP:

Inicio Solicitud

☐ Es un cliente nuevo

* Cliente

Escriba el nombre del cliente

* Regional

Continuar

Solicitud Cotización

Cliente nuevo: **No** Regional: **Bogota**

Nombre del Cliente:

CON

Datos Solicitud

* Ciudad Origen Seleccione una ciudad origen

Seleccione una ciudad

* Ciudad Destino Seleccione una ciudad destino

Seleccione una ciudad

* Tipo de Servicio Seleccione al menos un tipo de servicio

☐ Aéreo ☐ FCL ☐ LCL ☐ TT ☐ AT

* Vigencia Cotización Seleccione una fecha mayor a hoy

6 marzo 2020

* Termino Negociación

N/A

Solicitud Cotización

* Vigencia Cotización Seleccione una fecha mayor a hoy

6 marzo 2020

* Termino Negociación

N/A

* Tipo de carga

General

Observaciones Solicitud

Ingrese una observación a la solicitud

Carga Suelta

Valores en mts y kgs, separador de decimales es la coma (,)

* Tipo Empaque

N/A

* Cantidad Es apilable

Cantidad

* Comodity

Ingrese el nombre del comodity

* Largo (mts) * Ancho (mts) * Alto (mts) * Peso (kgs)

Largo Ancho Alto Peso

Volumen (m3)

0

Observaciones Item

Ingrese una observación sobre la carga

Ítems registrados: 0

Contenedores

* Tipo Contenedor

Cont. de 20' DC

* Cantidad

Peso (Kgs)

Cantidad

Peso (Kgs)

Ítems registrados: 0

En las imágenes anteriores se observa cada parte a diligenciar así:

- Nombre del cliente y regional donde se realiza la solicitud.
- Origen y destino.
- Tipo de servicio discriminado de la siguiente forma:
 - Aéreo
 - FCL (full containers load): abre la pestaña donde solicita, tipo de contenedor, cantidad y peso por cada uno.

- c. LCL (less containers load): para las cargas sueltas, abre la pestaña donde solicita tipo de embalaje, cantidad, commodity, medidas, peso y espacio para realizar las observaciones, aparte entrega el cubicaje dependiendo de la cantidad de unidades de embalaje y al igual para los dos siguientes tipos de transporte solicita si es fcl o lcl.
- d. TT (transporte terrestre)
- e. AT (trasvaceado)
- 4. Fecha de vigencia de las tarifas a solicitar.
- 5. Termino de negociación
Para este los términos de negociación EXW, DDP y DDU abren nuevas casillas donde se solicita información como, dirección de entrega/recogida, valor de la mercancía y partida arancelaria.
- 6. Tipo de carga: donde se ubica si es carga general, peligrosa, textil, congelada, maderas, extra dimensionada, break Bull, a granel entre otras.
- 7. Por último, en la parte inferior se habilita un recuadro donde el desarrollador o comercial pueden realizar observaciones relacionadas con la solicitud, así como agregar información de esta.

En concordancia con lo anterior se le plantea a la compañía lo siguiente:

- 1. Como la App es completamente de la compañía y funciona por medio de una URL en internet, se le propone a la compañía brindarle al cliente la posibilidad de realizar las solicitudes de sus cotizaciones y compras en el extranjero o a nivel nacional por medio de ésta, lo cual beneficiará a los desarrolladores de negocios y comerciales en la disminución de tareas y reducción de tiempos que invierten en la gestión de cada una de las solicitudes en la APP, como veremos más adelante

en el estudio de tiempos donde se evidencia el costo y el gasto en tiempo que se necesitan para el manejo de esta APP.

2. La APP cuenta con una base de datos de puertos y aeropuertos a nivel mundial, sin embargo, hace falta integrar todos y cada uno de los puertos comerciales y aeropuertos de carga internacional, por ejemplo algunos puertos y aeropuertos de Medio Oriente no registran en sistema y que entre las solicitudes de los clientes suman entre 4 o 5 solicitudes mensuales de cargas provenientes de países árabes.
3. La base de datos de la compañía es bastante amplia donde existen clientes que son nuevos y otros no, en el caso de las empresas nuevas la APP permite tomar el NIT de las mismas esto con el fin obtener clientes potenciales; por lo general cada día llega un promedio de dos solicitudes de cotizaciones de clientes nuevos que son manejadas a nombre de la compañía, lo cual implica que las cotizaciones y demás documentos registren con el nombre de Agencia de Aduanas Mario Londoño y no por el nombre del cliente, para estas solicitudes se debe modificar cada uno de los archivos ya sea cotizaciones o pre liquidaciones cambiando el nombre y estos cambios también generan demoras de hasta 2 minutos por documento, aparte cuando el cliente acepta dicha cotización y desea realizar la importación o exportación con la compañía la hoja de instrucciones ya debe registrar con el nombre del cliente; lo cual se deriva en la entrega de todos los documentos del cliente para el estudio y análisis de riesgo, seguridad y capacidad de pago del cliente resumiendo este proceso en una cantidad de 10 a 20 días antes de que el cliente pueda registrar en el sistema y haciendo engorroso y demorado el proceso de importación.
4. La misma base de datos podrá generar una serie de estudios con resultados como empresas fidelizadas con cotizaciones exitosas, rutas más utilizadas, destinos más solicitados, tipo de carga ya sea LCL y/o FCL y así realizar negociaciones con proveedores de servicios con el fin de reducir tarifas y costos para el cliente generando sinergia entre estos últimos, la compañía, navieras y agentes.

Entre las compañías más grandes y de más volumen de importaciones y exportaciones se encuentra INORCA una empresa caleña que tiene un volumen

alto mensual, en promedio realiza 7 a 8 exportaciones mensuales y que usa en su mayoría rutas a los puertos y aeropuertos de Estados Unidos, uno de entre la variedad de clientes que pueden fidelizarse y recibir beneficios derivados de las negociaciones que puedan generarse con las navieras y agentes en el país norteamericano.

Importancia y limitaciones

La importancia de reducir tiempos en los procesos de la empresa es notable ya que entre menos reprocesos se tengan el engranaje de la compañía trabajará más hacia la respuesta a los clientes y así mismo se alcanzarán los objetivos individuales y colectivos, por ende, se presenta este proyecto como sugerencia para la mejora del proceso de desarrollo de negocios que abarca así los demás procesos de la compañía que intervienen directamente.

Las limitaciones para la presentación de este proyecto son la disponibilidad de la compañía en aplicarlo al momento de la presentación, la viabilidad que se le dé por parte de la dirección, el presupuesto y principalmente las modificaciones de software por parte de la empresa ya que esta APP está diseñada para tener usuario y contraseña para los colaboradores que la utilizan.

Con el proyecto se busca alcanzar una eficiencia en el proceso de desarrollo de negocios que replique en los demás procesos y les ayude a reducir tiempos, además que proporcione información oportuna de los clientes, de sus operaciones de comercio exterior y de transporte terrestre nacional.

Objetivo general

Al finalizar el periodo de prácticas (6 meses) proponer al Grupo Logístico TCC la entrega de la aplicación **Appsolicitudcotizaciones_V2** a los clientes con el fin de reducir un promedio de 3 minutos en tiempo usado por los colaboradores en cada cotización, tiempo que estos se ve expresado en salarios y que genera reproceso en el área de desarrollo de negocios.

Objetivos específicos

- a. Evidenciar los cambios necesarios en la APP: en este objetivo se busca que la aplicación sea reestructurada de forma tal que la interfaz con el cliente sea mucho más amigable, ya que a pesar de que está bastante completa se debe asociar la empresa con su comercial y este a su vez con su desarrollador de negocio, en esta modificación se debe incluir que la App al momento de la solicitud pida toda la información necesaria para cada una de las cotizaciones asociadas al termino de negociación internacional que ingresen en ella, lo cual será de gran ayuda al momento de la gestión de cotizaciones, solicitud de tarifas y reducción de demoras en entrega de las cotizaciones a los clientes, así los colaboradores podrán enfocar su atención en la gestión de las cotizaciones y menos en preguntar o investigar los datos faltantes de las cargas o embarques.
- b. Recomendar a la compañía la actualización de la base de datos de la App a todas las empresas clientes de la compañía y así mismo a las que ingresen como nuevas, con el fin de que sean incluidas y se les sea entregada la App en su sistema para futuras solicitudes.
- c. Enfatizar el ingreso de puertos y aeropuertos comerciales en la base de datos de la App, con el fin de contar con todos los destinos y orígenes posibles.
- d. Realización de estudio de tiempos y gastos que la compañía incurre en el uso de la App por parte de los colaboradores.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

A lo largo de los años la administración de las empresas y sus formas han tomado varios rumbos, han surgido infinidad de teorías acerca de cómo administrar a las compañías de la mejor manera, sin embargo según el padre de la administración científica Frederick Taylor las empresas deben realizar los cambios de sus modelos de operaciones y procesos a unos más eficientes teniendo en cuenta no solo el cambio de los mismos sino aplicando en los mismos estudios necesarios para el análisis y la toma de decisiones acertadas con el fin de mejorar la productividad la cual redundará en una organización más rentable no solo para el empleador sino también para sus colaboradores.

Entre los diversos métodos e instrumentos utilizados en cada elemento de cada oficio hay siempre un método y un instrumento que son más rápidos y mejores que cualquiera de los demás. Y este mejor sistema y este mejor instrumento no pueden descubrirse o crearse más que por medio de un estudio y un análisis científico de todos los procedimientos e instrumentos de uso, junto con un estudio de tiempo y movimientos que sea preciso y minucioso (Taylor, 1911),

Este estudio minucioso al que Taylor se refiere es aplicable a la situación actual de la compañía y del proceso, se enlazó con un análisis de los salarios de los colaboradores para así demostrar el gasto en el que incurre la compañía en el manejo de la APP, por ello el esta propuesta consiste en ofrecer a la compañía una opción más viable en términos de costos y de tiempos con una herramienta que ya está en funcionamiento pero que puede ser explotada de una mejor manera por la compañía, suministrando aportes de información valiosa como se demuestra a continuación:

Primero: se evidenció un costo en el que la empresa incurre y que no siendo tan notorio puede ser un ahorro en términos monetarios significativo para ellos, se realizó un ejercicio matemático en el cual se midió el promedio de tiempo que usa cada uno de los colaboradores asociados a la APP y se comparó con la cantidad de solicitudes de APP generadas en el año medido con las siguientes cantidades:

- a. Tiempo promedio por colaborador: en promedio el uso de esta APP por cotización es de 2 minutos por cada una según el estudio y observaciones realizadas durante el transcurso de las prácticas, dicho análisis se basó primordialmente en la medición del tiempo que tomaba el colaborador en la gestión de las solicitudes de los clientes, tomando en cuenta los tiempos de espera por información faltante, tales como los datos de la carga que no enviaron los clientes, las llamadas necesarias y correos de solicitudes o dudas acerca de la mercancía, sí es peligrosa, apilable o no apilable, el tipo de embalaje, medidas etc. las cuales generaron demoras en las solicitudes de hasta 30 minutos en espera de la información.
- b. Las solicitudes que se estudiaron están contenidas en bases de datos reportadas internamente por la empresa, donde se tomó el año exacto desde la implementación de la herramienta comprendido entre el 05 de febrero de 2019 día que inició el funcionamiento de la APP al 05 de febrero de 2020 tiempo en el cual se realizaron 10286 solicitudes representadas por A, la cual al hacer el cálculo

matemático nos indicaron una cantidad de $B = 20.572$ minutos gastados en el desarrollo de las estas solicitudes en el año y esta cifra traducida en horas nos indica una suma de $C = 342.86$ horas/hombre como se demuestra a continuación:

$$B = (A)(2)$$

$$20572 = (10286)(2)$$

$$C = \frac{B}{60 \text{ minutos}}$$

$$342.86 = \frac{20572}{60}$$

- c. La cantidad de usuarios con permiso a esta APP para el desarrollo de las solicitudes es de 8 desarrolladores de negocios, más los comerciales KAM que en su totalidad son 13 a nivel nacional para un total de 21 colaboradores.
- d. El promedio de ingreso por colaborador mensual con el cual se realizó el cálculo de los sueldos pagados al año en función con la cantidad de solicitudes realizadas, estos promedios están diferenciados por desarrollador de negocio que en promedio tiene un ingreso de COP 3'000.000 mensuales y los KAM que reciben en promedio COP 5'000.000, en ese sentido el promedio de ingreso mensual se basa en el siguiente cálculo:

Donde P es igual a promedio y X es el resultado final de la ecuación, el promedio de los desarrolladores se da de la suma de los sueldos promedio de los 8 desarrolladores y dividido en la misma cantidad, al igual que los KAM; lo cual nos indica el mismo valor de COP 3'000.000 y COP 5'000.000 respectivamente:

$$x = \frac{P(\text{KAM}) + P(\text{DESARROLLADOR})}{2}$$

$$4'000.000 = \frac{3000000 + 5000000}{2}$$

En respuesta encontramos un sueldo promedio por colaborador de COP 4'000.000 mensuales los cuales se dividen en la cantidad de horas/labor del

colaborador 8 horas diarias, tomando en cuenta que no se trabajan sino 20 días al mes dio como resultado 160 horas mensuales, al hacer la división entre el sueldo promedio y el total de horas/labor mensual registró un costo por hora de COP 25.000 x hora/labor.

Según lo anterior se dedujo que el total de horas/labor anuales B con un costo de COP 25.000 c/u suman en total COP 8'571.500 anuales invertidos solo en la función de gestionar las solicitudes en la APP, en pocas palabras la compañía invirtió esta cifra anual solo en el proceso de gestión de las solicitudes en la herramienta.

Segundo: se hace necesario realizar unos cambios en la herramienta los cuales evitarán reprocesos que incurran en más tiempo perdido. Como por ejemplo; en cada una de las solicitudes la herramienta debe solicitar al cliente información de vital importancia que se omite en el proceso actual y que son las causas principales para la generación de demoras en el proceso, a continuación se describe la información que se debe solicitar:

- a. Tipo de mercancía: nombre comercial, si es textil, general, a granel, peligroso, congelados, etc.
- b. Incoterm: debe solicitar el término de negociación y así mismo si son de tipo DDP o EXW solicitar dirección de recogida o entrega y partida arancelaria tanto en origen como en destino.
- c. Medidas de la mercancía: preferiblemente en centímetros o se puede adecuar la conversión automática de pulgadas a centímetros ya que estas conversiones son una de las causas de las demoras y más si se toma de ejemplo las cargas pequeñas que vienen sueltas vía aérea ya que en una de estas cargas se pueden transportar hasta 10 cajas con medidas diferentes.
- d. Peso de la mercancía: preferiblemente en kilos o adecuar la conversión ya que se ha evidenciado el mismo inconveniente explicado con las medidas.
- e. Valor de la mercancía: en EUR, COP O USD.
- f. Tipo de transporte: si es terrestre, aéreo o marítimo y por último.
- g. Origen y destino.

Tercero: en consecuencia, al punto G nombrado anteriormente se requiere que la APP sea actualizada con todos los puertos y aeropuertos internacionales al momento de entregarla a los clientes ya que se evidenció la falta de algunos en Medio Oriente, Sudamérica y Europa.

Cuarto: en la base de datos empresarial se precisó la falta de algunas empresas cliente que no registran al momento de realizar las solicitudes y las cuales son clientes recurrentes o podrían llegar a ser clientes potenciales, por lo tanto se hace necesario el registro de cada una de las empresas y también la generación de la opción de solicitudes de parte de empresas nuevas que estén en búsqueda de cotizaciones para el transporte de sus mercancías; esto último se recomienda realizarlo por medio de la página principal del Grupo Logístico TCC, en donde se debe incluir un manual de manejo de la APP para dichos clientes nuevos en pro de la agilización de la curva de aprendizaje del cliente, para los clientes ya existentes se recomienda capacitación vía videos informativos y manual de instrucciones vía magnética o entrenamiento presencial por parte del asesor comercial asignado a cada cliente.

Propuesta de mejora

La propuesta que se ha entregado a la compañía en función de los objetivos descritos anteriormente permitirá a la empresa acercarse a sus clientes y tener un proceso más eficaz al momento de la generación de las cotizaciones solicitadas por los mismos.

Como se evidenció anteriormente, las demoras en la consecución de los datos requeridos para cada cotización es demorada y engorrosa, esto debido a que los clientes no tienen en cuenta la información completa al momento de solicitar cotizaciones, esto al momento de la gestión implica que el colaborador tenga que buscar de nuevo al cliente ya sea por llamada o correo electrónico para averiguar los datos faltantes lo cual genera que dicho colaborador invierta tiempo que puede usar gestionando otra solicitud y/o entregando otras cotizaciones a otros clientes en espera de las tarifas solicitadas para la carga de sus mercancías.

Por otro lado muchas de las compañías solicitan pre liquidación de dichas cotizaciones en formatos diferentes a los formatos manejados por TCC; se le conoce como pre liquidación al documento o formato en Excel en el cual se hace la conversión a peso colombiano y explicación de cada una de las tarifas que se encuentran en la cotización, cabe aclarar

que el sistema OMEGA explicado anteriormente también puede generar estas pre liquidaciones en un formato pdf pero el cual se usa en un porcentaje menor al de los formatos en Excel.

Estas empresas se encuentran fidelizadas por la compañía y son las “consentidas”. Los formatos y las preliquidaciones también hacen parte de las funciones de los desarrolladores y ello conlleva que inviertan tiempo en la realización de estas, por lo tanto la disminución en gasto de tiempo muerto por así decirlo de los colaboradores no solo beneficia el ahorro en salarios de los accionistas sino que mejorarán el enfoque de los colaboradores hacía un trabajo más productivo y eficaz.

Ya que la APP es un programa en el cual se puede acceder vía internet, facilitará el acceso de los clientes y a su vez esto generará una mejora en la interacción entre el cliente y la compañía, interacción en la cual la compañía podrá no solo reducir los tiempos de los colaboradores sino que dichos tiempos serán aprovechados en las demás funciones que poseen los KAM y los desarrolladores, tales como la entrega más efectiva de las cotizaciones, la generación de shipping instructions, la generación de files para operaciones terrestres y una mejor revisión de los procesos de parte de los colaboradores a sus respectivas empresas asignadas y a sus operaciones en curso.

Por otro lado, el conocimiento y la información a la que tendrá acceso la compañía de sus clientes como por ejemplo, rutas más utilizadas, costos promedio de dichas rutas, preferencias de los clientes, clientes nuevos, clientes recurrentes etc. Podrá ser utilizada por el grupo logístico TCC para realizar campañas de fidelización o marketing tradicional o digital en pro de un incremento en las ventas de sus servicios.

Conclusiones

A lo largo de las prácticas pude evidenciar no solo lo que se plantó como propuesta de mejora en este documento sino a que a su vez otras oportunidades y algunos sobresaltos que pueden ser corregidos en para una organización más efectiva en el proceso y en los procesos que intervienen directamente con las operaciones como, por ejemplo:

1. Se puede trabajar en una mejor comunicación entre carga internacional y aduana ya que este es un paradigma que siempre se ha visto debido a que los compañeros de aduana y los de carga al pertenecer a dos razones sociales diferentes han tomado cierto distanciamiento unos de los otros no solo a nivel

laboral sino a su convivencia, en ello se recomienda tomar acciones como charlas de coaching para el trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre compañeros, así la información del proceso que realiza cada trabajador es la misma que tiene la persona que manejó el proceso y la que necesita la persona que lo recibe.

2. Se recomienda a la compañía la distribución más organizada de los puestos de trabajo, en este sentido me refiero a la cercanía de cada uno de los puestos con el del compañero ya que se evidenció que al estar tan cercanos esto generaba molestias como contaminación auditiva para las demás personas lo cual conlleva a la pérdida de la concentración y en cuanto a los clientes es molesto escuchar vía telefónica un ruido de fondo tan estruendoso que impide que haya una comunicación fluida entre el colaborador y el cliente.
3. Los routings o ruteados son operaciones que se realizan a clientes nuevos y que solicitan este servicio de forma casi inmediata, sin embargo la organización de este proceso es vital ya que fue una opción para el plan de mejora pero por falta de información en las bases de datos no se pudo realizar y en la cual se observó que son procesos engorrosos para los colaboradores ya que deben realizar el proceso con fechas límite para las cargas y también está acosando prácticamente a la empresa cliente para que informe o permita el acceso a los documentos requeridos.

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

Actividades realizadas en la organización

En el área de desarrollo de negocios mi participación como practicante universitario se enfocó más que todo en la colaboración y realización de documentación y procesos para las importaciones y exportaciones de los clientes, tales como el recibimiento de las solicitudes, gestión de las solicitudes realizando las App, solicitando las tarifas al área de pricing, generando las ofertas comerciales y al ser aceptadas por el cliente generar las hojas de instrucciones (shipping instructions). Lo anterior colaborando a mis compañeros para que ellos realizarán el resto de sus tareas como desarrolladores comerciales.

Por otro lado tuve a cargo la gestión y generación de los informes semanales y mensuales de todas las operaciones realizadas por el equipo donde se generaron presentaciones de cada una mostrando así el comportamiento de las operaciones asignadas a los desarrolladores, la gestión de las mismas y los resultados obtenidos por dichas operaciones, por último el desarrollo de las actas de reunión de los grupos primarios, reuniones y observaciones en las mismas.

Cumplimiento objetivos trazados

Ciclo 1.

Octubre 1: se ingresa a la compañía, firma de documentos, presentación con los compañeros y las demás áreas de la oficina.

Octubre 2 al 20: El grupo logístico TCC tiene una página virtual que se llama Universidad TCC en la cual se realizaron cursos como son el de SARLAFT, seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social entre otros, esto con el fin de estar enterado de cada uno de los procesos de la empresa y tener en cuenta los valores de la compañía ante el medio ambiente y la sociedad, debido a problemas de usuario y contraseña estos cursos demoraron más de medio mes en realizarse.

Octubre 20 al 30: Se empezó la inducción y el entrenamiento de las funciones a mi cargo, las instrucciones de cómo manejar cada uno de los aplicativos que se necesitaron para el cumplimiento de mis tareas.

Ciclo 2.

Noviembre 1 al 15: Se realizó la investigación de las demoras en los procesos realizados en el área, encontrando así varias opciones para el desarrollo del plan de mejora la cuales como se mencionó anteriormente fueron las siguientes:

- a. Generación del paso a paso para el proceso de solicitudes de routings
- b. Generación de plan de implementación de pausas activas y actividades grupales dentro de la oficina.
- c. Propuesta a la compañía para el manejo de la APP por parte de los clientes.

Noviembre 15 al 20: Después del análisis de cada una de las opciones anteriores en conjunto con mi jefe inmediato y recursos humanos se descartaron las dos primeras por

los siguientes motivos; para el caso de los ruteados la información solicitada no era clara la base de datos presentaba información incompleta acerca del tema y de los colaboradores, fechas y tiempos de realización de los mismos, para el caso de la segunda opción la generación del plan de pausas activas y actividades no correspondían al área de desarrollo de negocios sino a recursos humanos y que en sí este plan no tendría nada relacionado con negocios internacionales o comercio exterior.

Noviembre 20 al 30: Se empiezan a validar el proceso completo de la APP y se acuerda con mi jefe inmediato la decisión del estudio de los tiempos de demora en la gestión de las solicitudes de los clientes, teniendo en cuenta también el no descuido de las labores cotidianas como el apoyo a mis compañeros y la gestión de los informes semanales y mensuales del seguimiento de las cotizaciones realizadas.

Ciclo 3.

Diciembre 1 a 31 Se suspendió el progreso del plan de mejora en este mes por motivos de fin de año en el cual los procesos y solicitudes eran la prioridad por los cambios de horarios de las navieras, agentes internacionales, vacaciones empresariales, reemplazos de vacaciones de compañeros del área y permisos por días festivos.

Ciclo 4.

Enero 1 al 10: Para el mes de Enero se me hace entrega de la base de datos del año inmediatamente anterior con los registros hasta esa fecha de cada una de las solicitudes gestionadas en la APP, sin embargo se encontró que la base carece de datos completos ya que el funcionamiento de la APP dentro de la compañía fue para el mes de febrero de 2019 no estaba completamente consolidada y no completaba el año completo para realizar el estudio de tiempos demostrado anteriormente.

Enero 10 al 20: En el transcurso de estos días se procede a gestionar el documento de plan de mejora como borrador generando un bosquejo de la propuesta entregada a mi jefe inmediato para su validación y posterior aceptación.

Enero 20 al 30: Se validan datos como la historia de la compañía en estos años desde sus inicios con el área de recursos humanos, al ser una compañía compuesta de tres a la vez se tuvo que realizar la solicitud de los manuales Sarlaft y demás documentos de las compañías así como la solicitud de préstamo del libro histórico de TCC, luego en

compañía de recursos humanos se validó la información adquirida y organizada para no ir en contra de los lineamientos y políticas internas acerca de información delicada.

Ciclo 5.

Febrero 1 a 20: Para este mes se recibe la base de datos completa y se procede a realizar la limpieza de datos debido a que en la base registraban repetidas, en blanco o con datos que no corresponden etc, luego del estudio de la base de datos se procede a solicitar la información de salarios y cantidad de colaboradores que interfieren en el manejo de la APP.

Febrero 20 al 30: los datos de los colaboradores y sueldos al ser una información restringida no fue facilitada tan fácilmente, se necesitó permiso y colaboración de mi jefe inmediato para la consecución de los salarios de los KAM y los desarrolladores para poder realizar el estudio de costos en salarios y tiempo perdido de los colaboradores explicada anteriormente.

Ciclo 6.

Debido a las complicaciones por temas de la pandemia causada por el SAR COV 2 o Covid 19 para estos meses no se avanzó mucho en la propuesta, ya que por motivos de cuarentena en mi caso tuve que realizar otras actividades para el sustento de los gastos de alimentación, renta, y servicios que causaron el aplazamiento de la entrega de esta propuesta y a su vez la compañía tuvo que aplazar la fecha de terminación de contrato de prácticas profesionales hasta el día 21 de Mayo de 2020 fecha en la cual le fue entregada la propuesta y se realizó la terminación exitosa de mis prácticas profesionales en el grupo logístico TCC, además debido a temas orden sanitario, alertas naranja y demás disposiciones adoptadas por el gobierno y alcaldías locales en el territorio nacional se ha propuesto tanto la entrega de este trabajo a la universidad y así mismo mi grado.

BIBLIOGRAFÍA

- Española, R. A. (31 de DICIEMBRE de 2019). *RAE.es*. Recuperado el 14 de 01 de 2020, de <https://dle.rae.es/productividad?m=form>
- Gismano, Y. (5 de 12 de 2012). *Los Principios de la Administración Científica y su impacto en el ámbito laboral*. Recuperado el 14 de 05 de 2020, de Repositorio de la Universidad Nacional del Sur.: <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4447>
- Londoño, A. d. (27 de 11 de 2019). SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA. MEDELLIN, ANTIOQUIA, COLOMBIA.
- Mayol Marcó, D. D. (02 de julio de 2013). *Taylor, cien años después*. Recuperado el 12 de 05 de 2020, de Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36430103010>
- Parra, H. R. (2001). CALIDAD, PRODUCCION Y COSTOS:ANALISIS DE LAS RELACIONES ENTRE ESTOS TRES CONCEPTOS. En H. R. Parra, *CALIDAD, PRODUCCION Y COSTOS:ANALISIS DE LAS RELACIONES ENTRE ESTOS TRES CONCEPTOS* (pág. 55). MERIDA: Red Actualidad Contable Fases.
- Taylor, F. W. (7 de January de 1911). Principios de la administración científica. En F. W. Taylor, *Principios de la administración científica* (pág. 24). New York and London, United States and England: Harper & Brothers Publishers.