

Transborder S.A.S
Implementación manual instructivo al practicante

Diana Lucia Garcia Arias

Trabajo de grado
para optar al título de Negocios Internacionales

Dirigido por:
Andres Ricardo Samper Fajardo
Magister en derecho con énfasis en responsabilidad civil

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2021

Agradecimientos

Mi principal agradecimiento es a Dios, que me ha permitido siempre cumplir todas mis metas y sueños, a mis padres por brindarme todo su apoyo y comprensión en todas las decisiones y proyectos a lo largo de estos 5 años de carrera, a la Universidad Santo Tomás por darme todos los conocimientos para desarrollarme como una profesional en negocios internacionales, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de mi carrera, Por último a Transborder S.A.S por darme la oportunidad de realizar mis prácticas en tan maravillosa empresa, donde me llene de mucho aprendizaje para seguir con mi proceso.

Resumen

El siguiente proyecto describe la implementación de un plan de mejora en el área operativa en importaciones en la empresa Transborder S.A.S, esta empresa 100% colombiana se dedica a la prestación de servicio de agenciamiento de carga internacional, importación, exportación y transporte multimodal. Todo es diseñado a medida de cada cliente, usando sistemas de información brindándole al cliente acceso en tiempo real para la toma de decisiones.

El estudio que se llevó a cabo trabajando en home office para esta compañía fue desarrollado en el área operativa, proponiendo la implementación de un manual informativo que ayude al practicante a la mejora de sus tareas y procesos eficientemente en la parte aérea y marítima, que ayudará a dar respuestas más rápidas, prevenir errores que afecten directamente a los clientes y dar capacidad de incluir otras tareas que necesiten atención y puedan ser realizadas por el practicante.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen	3
Tabla de contenido	4
Lista de tablas	5
Introducción	6
EMPRESA.....	7
1.1 Aspectos generales	8
1.1.1 Misión, Visión, Valores corporativos	10
1.1.2. Ubicación geográfica	12
1.1.3. Estructura organizativa	14
.....	14
1.1.4 Unidad o departamento donde se realiza la practica	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRACTICAS PROFESIONALES	17
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	17
2.2 Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales. 18	
2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales que le permitan dar respuesta oportuna y/o recomendaciones a la problemática identificada.	18
2.3.1 obeitivos específicos.	19
3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA	19
3.1 Propuesta de mejora	19
3.2 Conclusiones.	20
3.3 Referencias	21
3.4 Anexos	22
4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA.....	22
4.1.1 Cumplimiento de objetivos.....	22
Ciclo 1	22
Ciclo 2	23
Ciclo 3	23
Ciclo 4	24

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica	12
Figura 2. Oficinas a nivel nacional	13
Figura 3. <i>Estructura organizativa</i>	14

Lista de tablas

Tabla 1. Analisis DOFA	16
------------------------------	----

Introducción

El presente trabajo representa un análisis de los procesos en el área operativa en la parte aérea y marítima de Transborder S.A.S, que pretende entender qué procesos se pueden mejorar e implementar mejoras para su fácil manejo en los procesos realizados.

Una de las características de las funciones que el practicante realiza es la comunicación constante en avisos de las cargas a clientes finales, lo cual representa una obligación y obtención de buenos canales de comunicación mediante correo, buena redacción, eficiencia y los contactos correctos internos y externos, de acuerdo a las solicitudes generadas por los clientes.

El presente plan de mejora se refiere a un manual informativo de las funciones del practicante en el área operativa parte aérea y marítima, para entender cómo mejorar los procesos eficientemente con el manual informativo que será de ayuda a lo largo de las primeras 3 semanas las cuales son las de capacitación y tenerlo en cuenta a lo largo de los 6 meses de proceso en casos y clientes especiales.

La constante interacción cliente y empresa generada por Transborder S.A.S a sus clientes es de suma importancia ya que esta genera que ellos sientan confianza de dejar sus procesos logísticos con la empresa y así generar una relación a largo plazo, por esta razón la implementación de una guía que ayude a que estos procesos mejoren y se obtenga mayor satisfacción del cliente generará a futuro mejores recomendaciones y más ideas de progreso.

EMPRESA

1.1 Aspectos generales

Transborder S.A.S es una empresa colombiana creada en 1993, contando con 6 oficinas a nivel nacional Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Medellín, Cali y Buenaventura, a nivel internacional con apoyo en Hong Kong, México, Ciudad de Panamá, Perú, Santiago de Chile, Shanghai y Miami con más de 200 puertos y aeropuertos donde se desarrollan todas sus actividades, esta empresa se dedica a prestar servicios de agenciamiento de carga internacional, en ámbitos de importación, exportación y transporte multimodal (Transborder S.A.S., 2021c).

Transporte Marítimo

Cuentan con diferentes alianzas a nivel mundial con una red de agentes y en Colombia con las principales líneas navieras, permitiendo la prestación de servicios como:

- importación y exportación FCL (full container load), LCL (less container load)
- Control y manejo de consolidados propios
- Sistema de tracking 24 horas al día
- Manejo especial de mercancías peligrosas

(Transborder S.A.S., 2021d).

Transporte Aéreo

Transborder S.A.S cuenta con alianzas estratégicas a nivel mundial con una red de agentes y en Colombia con las principales aerolíneas, permitiéndoles ofrecer servicios de:

- Importación y exportación Aérea
- Servicio de consolidaciones aéreas
- Manejo de mercancías peligrosas
- Manejo de cabotajes a todas las ciudades del país

(Transborder S.A.S., 2021e).

Transporte Multimodal

Transborder S.A.S cuenta con una licencia propia de operador multimodal, que permite el transporte de mercancías de los clientes por dos o más medios de transporte, tomando la responsabilidad desde el sitio convenido hasta el lugar de entrega.

- Coordinación de la operación origen a destino
- Responsabilidad total de la mercancía
- Manejo técnico de la mercancía
- Esquemas de seguridad para el transporte de la mercancía
- Seguimiento de la operación
- Transporte multimodal para cargas FCL y LCL

Además de manejar proyectos de gran escala, especiales para carga extra pesada y sobre dimensionada por vía marítima, aérea y terrestre.

- Alistamiento y Embalaje

- Transporte Terrestre Internacional/Nacional
- Transporte marítimo, Aéreo Charter/ Part Charter
- Intermediación Aduanera
- Montajes e Izajes

(Transborder S.A.S., 2021f).

1.1.1 Misión, Visión, Valores corporativos

Misión

- Ofrecer óptimas soluciones logísticas buscando incrementar la competitividad de nuestros clientes.
- Conocimiento profundo del mercado, nuestros clientes y sus necesidades.
- Mantener niveles óptimos de rentabilidad y crecimiento sostenido.
- Innovación constante en nuestros servicios. Ser más y más eficientes continuamente.
- Ofrecer excelentes condiciones de trabajo que permitan el crecimiento de nuestros empleados.
- Ser una compañía responsable y solidaria con su entorno.

(Transborder S.A.S., 2021c).

Visión

Ser la mejor entre las mejores en la creación y prestación de servicios de agente de carga y soluciones logísticas para el comercio internacional colombiano.

(Transborder S.A.S., 2021c).

Valores corporativos

- Enfoque permanente en sus clientes
- Trabajo en equipo
- Transparencia
- Respeto y honestidad
- Pasión por lo que hacen
- Compromiso social

(Transborder S.A.S., 2021g).

1.1.2. Ubicación geográfica

Figura 1. Ubicación geográfica



Nota: Transborder S.A.S. (2021a). *Ubicación geográfica empresa Transborder S.A.S.* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/oficinas/>

Transborder S.A.S cuenta con presencia en Colombia, Hong Kong, Shanghái, México, Panamá, Perú, Chile y Estados Unidos.

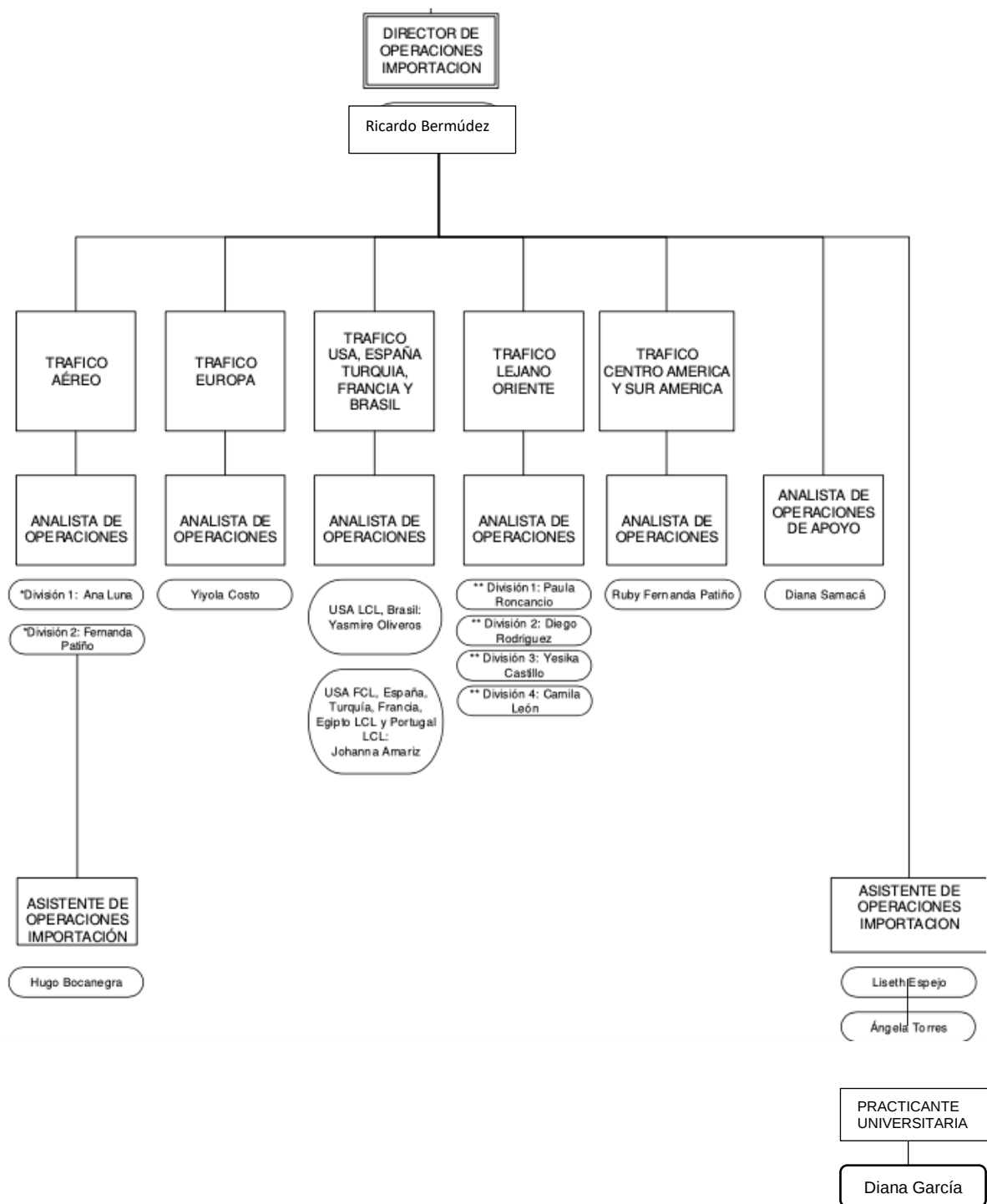
Figura 2. Oficinas a nivel nacional

 BOGOTÁ: Dirección: Carrera 11No 64 - 47 Tel: (571) 327 5330 Correo: mercadeo@transborder.com.co	 CARTAGENA: Dirección: Manga, Calle 25 No. 24A - 16 Of. 1201 Edificio Twins Bay Tel: (575) 660 8582 / 660 9261 Correo: ctg@transborder.com.co
 MEDELLIN: Dirección: Calle 11 No. 43B - 50 Of. 508 Parque Empresarial Calle 11 Tel: (574) 312 8329 Correo: mde@transborder.com.co	 BUENAVENTURA: Dirección: Calle 7 No. 3 - 11 Of. 603 Edificio Pacific Trade Center Tel: (572) 242 6127 / 62 Correo: bvt@transborder.com.co
 CALI: Dirección: Avenida 4 Norte No. 6N - 67 Of. 101 Edificio Siglo XXI - Barrio Centenario Tel: (572) 660 1452 / 53 Correo: clo@transborder.com.co	 BARRANQUILLA: Dirección: Calle 77B No. 57 - 141 Of. 605 Centro Empresarial Las Américas Tel: (575) 360 7037 Correo: baq@transborder.com.co

Nota: Transborder S.A.S. (2021b). *Oficinas a nivel nacional Transborder S.A.S.* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/oficinas/>
A nivel nacional cuenta con 6 oficinas en las principales ciudades del país.

1.1.3. Estructura organizativa

Figura 3. Estructura organizativa



Nota: Organigrama área operaciones-importaciones de Transborder S.A.S. (2021c). (Emma Rodríguez- Analista de Talento Humano). Transborder S.A.S. (2021c). Quienes somos. Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/quienes-somos/>

1.1.4 Unidad o departamento donde se realiza la practica

El área operativa es donde se desarrolló las prácticas en la parte aérea y marítima, las tareas asignadas fueron

Parte aérea: realizar avisos de llegada de las cargas a los clientes con su respectiva hora y número de manifiesto en la DIAN, se diligencia un cuadro de Excel con los datos del cliente y se envía al tramitador que se encuentra en el aeropuerto para entregarle las guías al agente de aduanas del cliente, respuesta a casos especiales (cabotajes, guías originales manifestadas, traslados), creación de prealertas (Documentos de las bases de datos de la empresa verificando si todos los datos concuerdan con los documentos formales aprobados por el cliente y el agente en origen antes de que llegue la carga).

Marítimo: Avisos a los clientes de entrega, recogida, salida y llegada de sus cargas, cambios de fechas en las llegadas con comunicados formales de las navieras, creación de D.O (documento formal en la base de datos de la empresa, donde está toda la información del cliente, Incoterm negociado, fecha de salida y llegada, descripción de su carga, tipo de contenedor, fecha de salida y llegada y seguimientos de esas cargas).

1.1.4.1 *Análisis dofa*Tabla 1. *Analisis DOFA*

Debilidades	Oportunidades
Presión por parte del área de operaciones a cartera para liberaciones pendientes para que el cliente genere el pago en descargue directo-aéreo Poco conocimiento del practicante en casos especiales - Aéreo. Actualizaciones del sistema en horario laboral, caída constante de la VPN Formatos de correos para envío de casos especiales o casos de clientes prepaid	Mejoras en los procesos del área de operaciones con los seguimientos diarios ASAKAI (retroalimentación de las lecciones aprendidas, casos de éxito y buenas practicas), implementación del manual al practicante para mejora de procesos. Constante feedback de todas las áreas implementando rápidamente las mejoras en todos los casos. Perseverante motivación mediante actividades diferentes para incentivar a mejorar cada día.
Fortalezas	Amenazas
Al crear el prealerta (documentos finales MBL y HBL para dar aviso de llegada a los clientes en red de Transborder) fijarse si el cliente tiene al día sus pagos y de no ser así, generar de una vez el aviso para que paguen oportunamente, la guía sea entregada a tiempo y no haya presión para generar pagos en Descargue directo. Creación de un manual con todos los procesos, casos especiales y correos a donde dirigirse el practicante en situaciones que no se presenten todos los días. Recomendar realizar actualizaciones al área de tecnología fuera de horarios laborales y disminución de errores en los controles remotos de los empleados que trabajan en casa.	Competidores por encima de nosotros que implementen mejores estrategias en sus operaciones. Competidores con operaciones con clientes potenciales. Competidores con contactos y alianzas con agentes internacionales.

Nota. Elaboracion propia

2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRACTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

La idea principal de este plan de mejora es implementar un manual informativo para los próximos practicantes.

Las tareas asignadas para el practicante específicamente tiene un contacto directo con los clientes para realizar avisos, cambios y mantener actualizadas fechas de entregas de contenedores y salidas de puertos de origen, además, dependiendo del manejo de clientes especiales y detalles que ellos tengan. Los formatos con información de guías master e hijas para realizar D.o en la base de datos de la empresa y los prealertas aéreos. Requieren de precisión y detalles específicos de mucho cuidado, una responsabilidad de ser eficientes y no cometer esos errores.

Al comienzo del proceso de capacitación se presenta una acumulacion de informacion importante donde el practicante sin conocimientos previos de los procesos, comete los típicos errores de falta de práctica, correos importantes, formatos de correos e información vital para su proceso, desde el primer día de capacitación de la mano del manual instructivo el practicante evidencia con este apoyo más confianza para poder realizar cada tarea asignada, con el tiempo poder realizarlas con más rapidez y aun con el manual para cualquier momento que requiera tenerlo, puede realizarle cambios y añadir nuevas cosas para futuros practicantes.

2.2 Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

La importancia del practicante en el área operativa de Transborder es ayudar en respuesta inmediata de los procesos que están a mitad o finalizando la operación para que el cliente tenga actualizaciones de sus cargas o informes de llegada, en temas de seguimientos dar a los clientes toda la información que deseen de sus cargas o respuesta a solicitudes de cambios de itinerario.

Sobre las limitaciones, para la parte aérea era la primera vez que un practicante estaba en apoyar, los procesos de envío de correos y confirmación de información para el cliente eran totalmente nuevos y la respuestas de ellos eran enviadas a los analistas encargados, lo que hacía que los procesos de envío de información se retrasaran ya que, los analistas debían mirar el correo constantemente para ver respuestas de casos del practicante y enviarlos ya que ellos no responden esa información o remitirlos al área encargada.

Por último, los alcances que se lograron fue el gran apoyo al asistente de importaciones en diversas situaciones de último momento que se presentaban que como practicante se pudo aprender e implementar, fue de mucha ayuda para aquellas situaciones.

2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales que le permitan dar respuesta oportuna y/o recomendaciones a la problemática identificada.

Implementar un apoyo conciso y constante para el área de operaciones-importaciones, la toma de decisiones por parte del practicante y la eficiencia de esta toma de decisiones, donde

el manual funciones como un soporte para evitar errores, con el fin de mejorar el procedimiento del manejo de información y sustento a los clientes.

2.3.1 objetivos específicos.

1. Indentificar las tareas vitales a realizar, la importancia de estas y las herramientas que se implementan para realizarlas.
2. Emplear el manual del practicante para apoyo de casos especiales, integrando nuevas funciones siempre que sea necesario.
3. Establecer un horario para el cumplimiento de tareas pendientes.

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

En esta parte podemos evidenciar el aporte y beneficios que Transborder S.A.S tendrá ahora en adelante con la implementación de este manual.

3.1 Propuesta de mejora

Al momento de recibir la capacitación, se obtuvo información pertinente de 3 personas encargadas del área quienes me dieron la debida capacitación, observe el panorama y me di cuenta de muchos detalles importantes que se presentaban en cada proceso, eran bastante delicados si no se tenían en cuenta, la parte vital de los procesos es la atención al cliente y el cuidado de las respuestas que se suministran. La capacitación completa fue aproximadamente de un mes completo, mas seguimientos que se hacían en algunos procesos. Por esta razón propuse implementar un manual instructivo para los próximos practicantes que alternando

con la capacitación ayuda al practicante a tener en cuenta los pequeños detalles de cada proceso, mi jefe directo estuvo de acuerdo con el manual ya que para los próximos que lleguen a tomar este puesto puedan tener mayor facilidad con esos detalles.

3.2 Conclusiones.

- Por medio del uso del manual se disminuye los errores cometidos en avisos de llegada, cambios de itinerario y creación de d.o.
- El manual genera una gran herramienta al practicante en la toma de decisiones de procesos que no se presentan todos los días

3.3 Referencias

Transborder S.A.S. (2021a). *Ubicación geográfica empresa Transborder S.A.S.* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/oficinas/>

Transborder S.A.S. (2021b). *Oficinas a nivel nacional Transborder S.A.S.* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/oficinas/>

Transborder S.A.S. (2021c). *Quienes somos.* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/quienes-somos/>

Transborder S.A.S. (2021d). *Transporte Marítimo.* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/transporte-maritimo/>

Transborder S.A.S. (2021e). *Transporte Aéreo* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/transporte-aereo/>

Transborder S.A.S. (2021f). *Transporte Multimodal* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/transporte-multimodal-otm/>

Transborder S.A.S. (2021g) *Valores corporativos* Transborder S.A.S. <https://www.transborder.com.co/quienes-somos/#valores-corporativos>

3.4 Anexos

A este plan de mejora se anexará el manual instructivo para el practicante.

4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA

4.1.1 Cumplimiento de objetivos

Ciclo 1

Fecha: 05 Agosto- 05 de Septiembre de 2020

Actividades

Capacitación en la mañana parte aérea, tarde marítima. Se recopiló la mayor información posible sobre todos los procesos a realizar, se obtuvo información mediante videos, en un cuaderno y notas en el computador. Se tuvo en cuenta que le hacía falta a los procesos para mejorar la eficiencia

Logros

Este primer mes el único logro obtenido fue la recopilación de información en gran medida

Dificultades

Errores cometidos por la falta de eficiencia en las 2 áreas

Ciclo 2

Fecha: 06 de Septiembre de 2020- 06 Noviembre de 2020

Actividades

En el proceso la creación de D.o que es uno de los procesos de más cuidado que debe tener el practicante, tuve la oportunidad de tener una asesoría más personalizada con la asistente para cada detalle importante de cada tráfico (cada país o analista), se recopiló información mediante notas adicionales a este proceso y casos especiales como COLOADERS, LCL y D,o sin R,O (instrucción de embarque).

Logros

Se implementó el manual hecho a mano, en el cuaderno y siempre se siguió ese consejos anotados, disminuye los errores y ya se tenía a la mano la información correspondiente todo el tiempo.

Dificultades

Siempre se tenía que preguntar muchas cosas y que se omiten muchos detalles importantes y se caía nuevamente al mismo error.

Ciclo 3

Fecha: 07 de noviembre-07 de diciembre de 2020

Actividades

Creación de un Manual instructivo virtual mediante la página de Canva, aprobado por el jefe directo

Logros

Total aprobación del jefe y el contenido del manual, para la implementación al siguiente practicante.

Dificultades

En este ciclo no hubo dificultades

Ciclo 4

Fecha: 04 de enero de 2021-04 de febrero de 2021

Actividades

Capacitación nueva practicante, se tuvo apoyo de el manual instructivo y un plan virtual brindada para mejores resultados.

Logros

En este mes de capacitación la practicante implementó el manual para su uso personal en casos especiales y pudo decirme que cosas por último antes de irme debía añadirle para que quedara más completo para su uso en los próximos 5 meses que estuviera sola, se logró ver que con éxito el manual para el uso del practicante le dio herramientas para realizar su proceso de aprendizaje más ameno y seguro.

Dificultades

En este ciclo final no hubo dificultades.

