

8

Plan de Mejora en el Área de Comercio Exterior de las Empresas Nordicon freight Forwarder

Nicolás Guzmán Tafur

**Trabajo Presentado Para Optar el Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor:

Andres Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

División De Ciencias Económicas Y Administrativas

Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2022

Resumen

El documento presente plantea crear un plan de mejora gracias al análisis de la matriz DOFA que se realizó a la compañía colombiana NORDICON FREIGHT FORWARDER, donde el estudiante llevo a cabo sus prácticas profesionales.

Dando continuidad a lo anterior se pudo evidenciar una amenaza y una debilidad que es importante tener en cuenta a tiempo para que la empresa no presente perdidas en las diferentes áreas de la empresa y se pueda corregir a tiempo.

Por ende, se crearon estrategias que buscan generar una solución a estas amenazas gracias a todo el recorrido y el conocimiento que brindo la universidad a lo largo de los respectivos años de formación para el estudiante.

NQORDICON, es un operador logístico que ofrece servicios de coordinación y asesoría en logística y transporte internacional de carga en varias modalidades. la gran amenaza que se puede contemplar es la falta de confianza y experiencia que genera en el mercado NORDICON por el poco tiempo que lleva en el mercado y la falta de certificaciones y marketing en el mercado.

Según lo anterior, se creo una estrategia que busca el apoyo total (no parcial) de la empresa ANKER (partner de NORDICON) en cuanto a la búsqueda de confianza por parte del mercado. Esto se busca por medio de la de certificaciones que ya tiene ANKER y puede cooperar con los conocimientos previos para que otorguen de manera más rápida y simple este tipo de solicitudes que buscan los clientes.

Dando continuidad, la debilidad que se encontró es la falta de ubicaciones comerciales o de personal en el extranjero que generan desconfianza en el cliente y errores en la operación, como en la cadena logística,

Al ser una compañía que se encarga de operaciones logísticas internacionales, con alto flujo de mercancía y además con mercancías que son realmente importantes para el desarrollo económico y progresivo del país, cuenta con muy poca cobertura de personal. Por ende, la estrategia busca la globalización, tecnología e integración de personal no solo en Colombia si no en los principales puertos de Europa y Asia.

Abstract

The present document proposes to create an improvement plan thanks to the analysis of the SWOT matrix that was made to the Colombian company NORDICON FREIGHT FORWARDER, where the student carried out his professional practices.

Continuing with the above, it was possible to identify a threat and a weakness that is important to take into account in time so that the company does not present losses in the different areas of the company and can be corrected in time.

Therefore, strategies were created that seek to generate a solution to these threats thanks to all the journey and knowledge provided by the university throughout the respective years of training for the student.

NQORDICON, is a logistics operator that offers coordination and consulting services in logistics and international cargo transportation in various modalities. The great threat that can be contemplated is the lack of confidence and experience that NORDICON generates

in the market due to the short time it has been in the market and the lack of certifications and marketing in the market.

According to the above, a strategy was created that seeks the total (not partial) support of the company ANKER (NORDICON's partner) in the search for trust from the market. This is sought by means of the certifications that ANKER already has and can cooperate with the previous knowledge to grant in a faster and simpler way this type of requests that the clients are looking for.

According to the above, the weakness that was found is the lack of commercial locations or personnel abroad that generate distrust in the client and errors in the operation. Being a company in charge of international logistics operations, with a high flow of goods and also with goods that are really important for the economic and progressive development of the country, it has very little staff coverage. Therefore, the strategy seeks globalization, technology and integration of personnel not only in Colombia but also in the main ports of Europe and Asia.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por permitirme soñar y forjar uno de mis mayores objetivos que fue desarrollar de manera exitosa mi carrera de negocios internacionales, por sus miles de bendiciones a lo largo de este hermoso proceso, a mi familia que fue un motor fundamental, llenaron mi vida de grandes momentos y experiencias que proyectaron un mejor hombre en lo académico , en lo personal y lo

espiritual, al abogado Jaime Elias Robledo Vázquez , que permitió que este sueño fuera posible por sus miles de colaboraciones en todos los aspectos académicos y formativos.

A la universidad Santo tomas de Colombia y a todos sus docentes que de manera atenta suministraron todos sus conocimientos y experiencia para mi formación académica y profesional

Introducción

Las operaciones logísticas son realmente importantes para el mundo y son necesarias para el desarrollo económico de un país, por ende, son operaciones que están cambiando constantemente en todas sus modalidades, es de sumo cuidado coordinarlas en toda la cadena logística para darle un buen resultado al consumidor y al mercado, generando confianza y utilidad a la compañía.

NORDICON FREIGHT FORWARDER, es la empresa encargada de coordinar operaciones logísticas desde Colombia hacia el mundo, es una empresa relativamente nueva con no más de 4 años en el mercado y cuenta también con presencia en Panamá.

Gracias al estudio pertinente, y al ser parte de la compañía, el documento presente tiene como objetivo orientar y ejecutar un plan de mejora con estrategias específicas que buscan disminuir el impacto de la amenaza y la debilidad que se hayo gracias a la respectiva matriz DOFA, todo esto con el fin de promover un cambio efectivo y radical en la compañía mencionada anteriormente.

Índice

1.1 Aspectos Generales

Misión y visión	7
Ubicación Geográfica	7
Estructura Organizacional	8
Departamento desarrollo de práctica	9
Análisis DOFA	10

2.1 Planteamiento Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales

2.1.1 Planteamiento Central	11
2.1.2 Importancia, limitaciones y alcances	12
2.1.3 Objetivo General	13
2.1.4 Objetivos Específicos	13

3.1 Contenido Plan De Mejora

3.1.1 Propuesta de mejora	14
3.1.2 Conclusiones	17
3.1.3 Bibliografía	19

4.1 Seguimiento Práctica Profesional

4.1.1 Programación de actividades	20
4.1.2 Objetivos mensuales (ciclos)	21

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión:

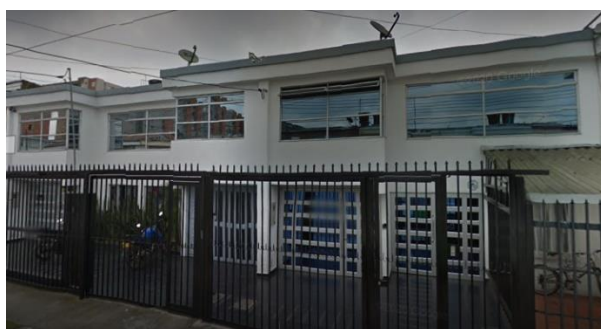
Somos una organización que ofrece servicios de logística de transporte internacional enfocado en generar rentabilidad para los clientes, accionistas, empleados y aliados del negocio

Visión:

Seremos reconocidos a 2022 por nuestros aliados estratégicos, empleados y clientes como una Agencia de Carga Internacional que brinda un servicio eficiente, confiable y oportuno, ofreciendo soluciones integrales que satisfacen las necesidades del mercado

1.1.2 Ubicación Geográfica

Nuestras oficinas que son el lugar físico donde realizamos todo tipo de operaciones y actividades para llevar a cabo nuestra misión se encuentra en la Cra. 74 #55 – 56 Normandía Segundo Sector. Bogota – Colombia.

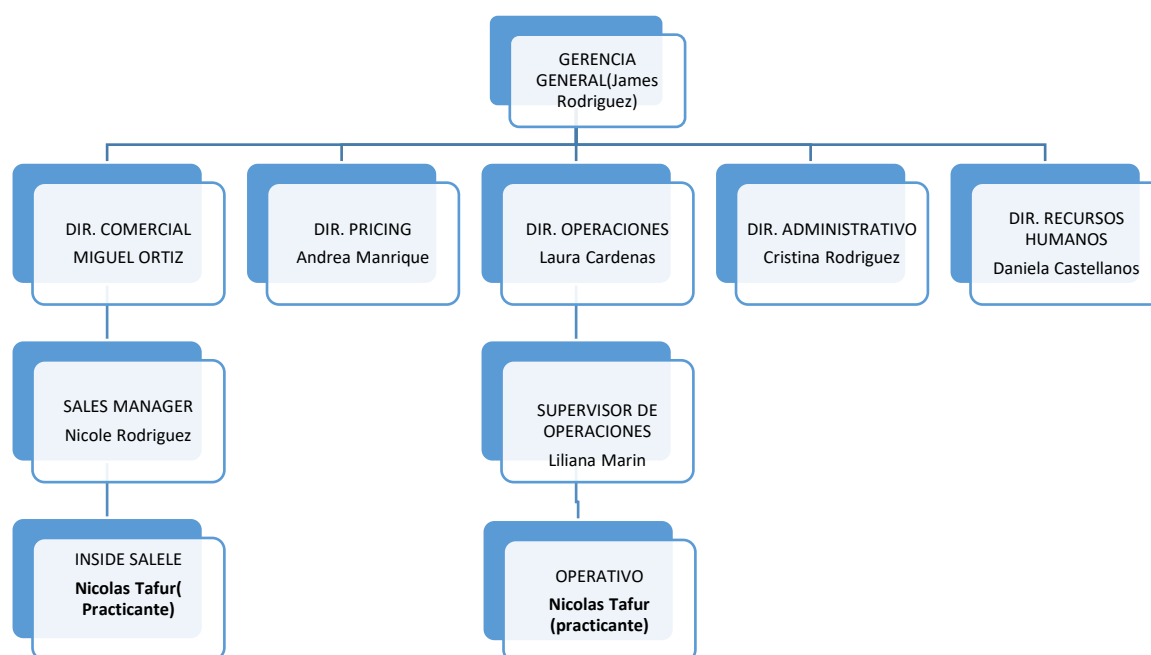


Nota: Tomado de Nordicon Freight Forwarder

Es importante saber que estas son las oficinas principales de Nordicon, pero cuenta con presencia en mas lugares en el territorio nacional, como en; Bucaramanga, Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Buenaventura y esta abriendo oficinas en el puerto de Panamá.

1.1.3 Estructura Organizacional

A continuación, se relaciona el organigrama total de la empresa, en el cual mi rol ha sido desempeñado en el seccional de comercio exterior, tanto en los procesos de exportación como importación.



Es importante resaltar en el organigrama las funciones que se llevaron a cabo como practicante de la compañía para dar lugar al plan de mejora, estas funciones se basaron en el área de operaciones donde mis principales tareas se basaban en la coordinación de la cadena logística en país de destino desde china hacia el puerto de buenaventura, y en el área comercial, el contacto directo con el cliente para ofrecer el espacio en los container o el container completo, además de los seguros y otras arandelas en el proceso logístico.

1.1.4 Departamento desarrollo de práctica

Departamento De Ejercicio:

Según lo anterior, la práctica profesional del estudiante se desarrollo en primera instancia en el área de operaciones de comercio exterior en el régimen de DESTINO en NORDICON.

Aquí se organizaba y dirigía todo tipo de importaciones y exportaciones, exceptuando (menajes, difuntos y animales). Cuando llegaban al lugar de destino, se coordinaban todos los procesos pertinentes; reportarlo ante la DIAN, hacer seguimiento a la mercancía con la naviera pertinente, informarle al cliente el avance del buque, certificación de fletes, seguros, entre otros.

Todo lo mencionado anteriormente eran los procesos que se debían llevar a cabo en el área de operaciones, es importante resaltar que también se hizo el proceso de liberar guías aéreas en el aeropuerto y se superviso el transporte de una carga open top hasta zona franca y posteriormente a la bodega del cliente.

Sin embargo, gracias a la oratoria el impulso por conocer mas del negocio pude desarrollar mis habilidades no solo en la parte operativa, sino que también en el área comercial del comercio exterior. Aquí se tuvo contacto neto con el cliente y se me suministro bases de datos tanto de agentes comerciales del exterior como de clientes

potenciales, apoyando toda la labor comercial y conociendo sobre cubicaje, contenedores y recorridos.

1.1.4.1 Análisis DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Empleados con alta experiencia en operaciones logísticas - información pertinente a los clientes - Gran manejo e implementación de la plataforma Magaya -Bases de datos de la empresa madre ANKER (clientes y proveedores)	-Muy poco personal en el área de operaciones, demasiada carga laboral -Alto nivel de rotación en todo el personal -Falta de ubicaciones comerciales en el extranjero (personal calificado) -falta de director de operaciones propio con enfoque solo en NORDICON
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Gracias a la empresa madre, NORDICON encuentra la facilidad de buscar las acreditaciones de alta calidad para generar confianza. -Encontrar tecnologías y herramientas alternativas que mantengan al cliente más informado del proceso logístico y de su carga -Obtener el conocimiento brindado por ANKER y emancipar	-Grandes competidores, con más años de experiencia y certificaciones -Falta de confianza por parte de los clientes - ANKER (empresa madre) -La TRM es un problema para hacer negocios con los agentes del exterior ya que fluctúa a diario y no se puede tener un control - Poco flujo de operaciones por mal manejo de plataformas virtuales

2.1. Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales

2.1.1 *Planteamiento Central*

Como se ha mencionado a lo largo del escrito, NORDICON es una compañía donde su eje central recae en la coordinación de operaciones logísticas en todas las modalidades; Aéreas, marítimas y terrestres, además de las asesorías que se brindan en el área de comercio exterior.

Nordicon es una empresa que lleva muy poco tiempo en el mercado a comparación de sus competidores, sin embargo, es una compañía que ha demostrado total capacidad para sumir todo tipo de retos en el área de comercio exterior.

Al realizar de manera muy atenta la matriz DOFA podemos observar grandes cuestiones en el ámbito externo e interno de la empresa que pueden ir generando un cambio positivo o negativo dependiendo de como se desenvuelva el plan de mejora.

El factor amenaza se evidencia la falta de confianza que genera NORDICON en sus nuevos clientes, la falta de experiencia con respecto a no contar con altas certificaciones internacionales generando duda y estigmas por parte de nuestros clientes.

Es importante resaltar que NORDICON es partner de ANKER y aunque estas dos empresas se ayudan mutuamente lo ideal es que abra nuevos mercados y progresivamente nuevos clientes, por eso el causal “experiencia” es vital para generar confianza y lealtad en el mercado.

en adición, el factor interno que se observo con mas relevancia en NORDICON, es la falta de ubicaciones comerciales (personal) en el extranjero, en los puertos con mas flujo de mercancía, como Shenzhen, Ningbo y Qingdao.

No es suficiente manejar y coordinar una operación logística desde el país de origen, las operaciones logísticas son extensas y cuentan con demasiadas arandelas, por eso en su mayoría se retrasan o no salen 100% como se planea

2.1.2 Importancia, limitaciones y alcances

Según lo que se ha mencionado, y cumpliendo con el objetivo del presente escrito, es importante saber que gracias a las labores que fueron asignadas en mi puesto de trabajo, que fue el área de operaciones y comercial es fundamental desarrollar un plan de mejora que busque desarrollar esos elementos que la empresa no les ha dado la importancia pertinente.

Es notable resaltar la importancia de mi trabajo con respecto a las amenazas y debilidades que encontré gracias a mi matriz en NORDICON, no todas las personas o empleados tienen la capacidad objetiva de analizar con rigurosidad pequeños factores que hacen grandes cambios.

Las limitaciones que se evidencian es la falta de empatía que se puede desarrollar entre los empleados del área de operaciones y el área comercial, para buscar ese objetivo común la empresa debe buscar una sinergia en todas las áreas , y los empleados de cada una de estas áreas no son muy empáticos con los objetivos de la compañía

2.1.3 *Objetivo General*

Desenvolver un plan de mejora y acción que busque captar la confianza por parte del cliente en cuanto a las operaciones logísticas en todas las modalidades gracias a las certificaciones pertinentes y correcto desarrollo de la operación. De igual manera, generar un plan de acción que busque la ubicación comercial adecuada en los principales puertos de los países con mayor flujo de importaciones y exportaciones.

2.1.4 *Objetivos Específicos*

1. Observar la cantidad de clientes con los cuales NORDICON cuenta en la actualidad y los posibles clientes potenciales que busquen un agente de carga para movilizar su mercancía, esto desde el departamento comercial en el que desarrolle una alta precisión a la hora de abrir mercado en la industria de la construcción.
2. Empezar a realizar los procesos pertinentes para las certificaciones nacionales e internacionales, con ayuda del departamento de calidad en recursos humanos y el departamento comercial, que es mi área.
3. Desde el área operativa se busca generar una ubicación comercial presencial, específica y estratégica en los puntos con mayor flujo de mercancía optando por la coordinación óptima de la carga, ya que esta aérea es la encargada de todo el proceso en la cadena

3.1 Contenido Plan De Mejora

3.1.1 *Propuesta de mejora*

Dada la investigación por nuestra matriz DOFA, la amenaza y la debilidad que se encontraron en NORDICON, es pertinente llevar a cabo el conocimiento previo académico otorgado por la universidad Santo Tomas y el conocimiento laboral que genere gracias a las labores que pude desarrollar en dos áreas por parte de esta misma compañía.

Con lo que respecta a la amenaza se puede observar que los clientes que han llevado a cabo sus operaciones logísticas hace bastante tiempo no tienen algún tipo de problema con el servicio prestado, pero, los clientes nuevos (clientes potenciales) dudan y son demasiado escépticos al servicio que ofrece la empresa.

En primer lugar, es necesario demostrar al cliente que puede confiar en nosotros al ser un partner de ANKER, empresa con mas de 10 años de experiencia. Que esta empresa nos brinda no solo su experticia en el tema, sino que también todo su apoyo laboral y logístico.

De igual manera, un punto muy importante a la hora de generar confianza en nuestros nuevos clientes es certificándonos como agente de carga; ISO 28000, ISO 9001, RESOLUCION DIAN ACI 463, PROGECT CARGO NETWORK, CGLI, IATA, estos son los certificados con mas relevancia en el ámbito logístico que se pueden observar. Esto es vital en el plan de mejora, ya que es algo realmente viable y congruente.

Hago énfasis en las certificaciones por dos variables con mucho peso:

- 1- Los clientes no depositan su confianza y su mercancía a una empresa que no cuente con certificaciones.
- 2- Generar una certificación para NORDICON es mucho mas simple que para otra empresa.

Teniendo en cuenta las dos variables anteriores, es importante centrarse en la numero 2.

No se debe olvidar que NORDICON es un partner de ANKER, empresa que cuenta con todas las certificaciones mencionadas líneas mas arriba. Al tener el mismo gerente general es mucho mas sencillo aplicar a este tipo de certificados, ya que ANKER, conoce los procesos, los términos y los tiempos los cuales se deben llevar a cabo para obtener el objetivo. Delegar funciones por parte del gerente general es una opción fácil y rápida, el tiempo es oro en las operaciones logísticas, al delegar funciones puede transmitir el conocimiento previo para empezar a aplicar a los certificados y no quedarse solo con los clientes antiguos buscando los mercados más importantes.

Según lo anterior, al contar con la pertinente y eficiente ayuda de ANKER y generar las certificaciones se llega al eje central de la amenaza, que recae en la confianza de los clientes potenciales, desarrollando una seguridad por parte del cliente hacia nuestra compañía y posteriormente lealtad a nuestro servicio. Esto en pocas palabras se ve reflejado con mas operaciones semanales y una utilidad mas generosa.

En lo que respecta a la debilidad de la compañía es necesario encontrar las variables que nos van a generar un cambio efectivo en nuestro plan de acción;

- 1- Observar la cantidad de empleados con la que cuenta la empresa en cada área de trabajo.

- 2- Delegar las funciones de manera correcta y precisa para no incurrir en ineffectividad.
- 3- Mediante plataformas digitales, observar los puertos mas importantes y con más flujo de mercancía.
- 4- Empezar a reclutar personas que cumplan con la experiencia necesaria tanto en comercio exterior como en el idioma que se encuentre cada puerto
- 5- Capacitar a dichas personas para que se familiaricen con las empresas en Colombia y con la imagen de la compañía en el exterior

La falta de una ubicación comercial y personal calificado en puertos de gran importancia se traduce en la falta de efectividad a la hora de informar al cliente por su carga, ya que las oficinas en Colombia no son suficientes y contar con personas de nuestro país que conocen el negocio y saben de la compañía en puertos de los países mas importantes genera mas dinamismo a la hora realizar una operación.

No hay nada como hacer sentir y saber al cliente que personal de la empresa esta en el otro país (exportación o importación) pendiente y al tanto de lo que pase con la mercancía del mismo, esto genera seguridad, compromiso de la empresa con sus clientes que es lo mas importante y un alto y muy buen servicio al cliente, desarrollando lealtad y experticia en el mercado.

En adición a lo anterior, esto se llevo a cabo gracias al desempeño y al conocimiento que como practicante desarrolle en cada departamento, fueron ideas netamente propias, que fueron moldeándose al pasar los días con cada experiencia adquirida en cada operación logística.

3.1.2 Conclusiones

Para finalizar, el plan de mejora fue un ejercicio vital para cumplir no solo con mi trabajo académico sino llevar a un nivel mucho más avanzado mi práctica profesional, ya que entender el área de una compañía no es sencillo, y gracias a este proceso pude entender muchos elementos y factores que antes eran totalmente desconocidos.

Fue de suma importancia contar con el apoyo de mis compañeros y jefe inmediato para que no se presentara ningún tipo de problema con respecto al desarrollo de la practica y el trabajo en general, todos fueron muy solidarios cuando me genero algún tipo de pregunta o duda.

Gracias a esta gran experiencia, en una empresa con gran volumen de operaciones pude observar oportunidades demasiado grandes, que se convirtieron en posibles vínculos con el plan de mejora y mi vida laboral en pro de buscar el desarrollo de la compañía y no en un problema sin solución.

Es importante reconocer que gracias al trabajo y al conocimiento adquirido que aportó la universidad Santo tomas a mi crecimiento académico y personal, fue que pude desempeñar un trabajo efectivo y eficiente. Sin lugar a duda, reconozco que la teoría a la práctica hay una diferencia abismal, las compañías no solo buscan personas con muchos conocimientos académicos, buscan personas que ante cualquier situación puedan responder, improvisar manejar la situación de la mejor manera..

En adición, la experiencia que adquirí trabajando en el área de comercio exterior me deja un gran amor por todo lo que tiene que ver por el comercio global y la logística

internacional, entender que el mundo cada día entra en etapas de globalización y virtualidad mas rápido y así como el mundo avanza, hay demasiadas cosas por mejorar, pero de la mano de la tecnología y realmente de las personas que se apasionan por este tema tan maravilloso nada se vuelve imposible.

3.1.3 Bibliografía

Gomez, A. (2006). *GLOBALIZACIÓN, COMPETITIVIDAD Y COMERCIO EXTERIOR* .

Ortiz, J. (s.f.). *ANKER*. Obtenido de <https://www.ankerlogistica.com/acreditaciones-y-reconocimientos/>

Ortiz, J. (s.f.). *NORDICON*. Obtenido de FREIGHT FORWARDER: <https://nordicon.co/>

Villar, L. (2005). *EL COMERCIO EXTERIOR COLOMBIANO EN EL SIGLO XX*.

4.1 Seguimiento Práctica Profesional

4.1.1 Programación actividades

Tan pronto recibí el puesto de trabajo, tuve un tutor durante 3 días el cual estuvo explicándome cosas generales, no conté con herramientas tecnológicas hasta después de una semana, de igual manera estuvo siempre dispuesto a ayudar en el momento que fuera.

En el transcurso de la semana mi jefe directo, Laura Cárdenas, me designo las tareas correspondientes que debía realizar en mi puesto de prácticas profesionales, esas tareas, básicamente, radicaban en el área de operaciones apoyando todas las cargas de exportaciones e importaciones en DESTINO. Estas actividades se enfatizaban en hacer tracking a la carga en cada una de las páginas web de las navieras, estar pendiente de la liberación de la carga para dar liberación en la parte financiera de la empresa, tener en cuenta los documento para la llegada de la carga, por ejemplo, BL, BL hijo.... Etc., hacer certificación de fletes si el cliente lo requería y en algunos casos comprar y diligenciar el seguro de la carga, posteriormente me enseñaron a utilizar el programa vital de la empresa “MAGAYA”.

Gracias al respaldo de mis compañeros, aprendí de manera rápida y efectiva estos procesos, fue allí cuando el director comercial vio en mi la facultad para empezar a desarrollarme en esta nueva aérea.

Al cabo de 2 meses, empecé a trabajar en el área comercial, era muy diferente a el área de operaciones, tenía que vender los servicios de la empresa, a los clientes antiguos y los nuevos, para esto debía saber todas las restricciones de las cargas, debía saber cubicar y además estar pendiente de lo que pasaba en el país de origen y destino porque todo influye.

Es importante resaltar que el proceso se explicara de manera más contundente líneas más abajo.

4.1.2 *Objetivos mensuales*

Ciclo 1:

En este primer ciclo de trabajo, se desarrollaron las siguientes actividades;

- 1- Tutorías con empleados de más de 3 años de experiencia en el área de comercio exterior
- 2- Generar seguros y certificación de fletes
- 3- Aprender a diferenciar cuando eL BL vienen con Coluder o no

Ciclo 2:

Gracias a la experiencia y al cumplimiento de los objetivos me propusieron desarrollar tareas muy importantes;

- 1- Usar el programa especial para comunicarse con el cliente directamente (MAGAYA)
- 2- Liberar una guía aérea en el aeropuerto con su respectivo proceso
- 3- Acompañar una carga hasta zona franca, verificando el respectivo procedimiento de descargue, respectivas fotos y la custodia hasta la bodega del cliente

- 4- Utilizar la plataforma muisca para generar documentos de la DIAN

Ciclo 3

En periodo fue muy importante para mí, ya que gracias al director comercial de la compañía y a mis cualidades pude desarrollarme en otra área totalmente diferente en la empresa, las tareas que allí lleve a cabo fueron;

- 1- Ofrecer el servicio de coordinación de cargas en transporte marítimo, aéreo y terrestre de todo tipo de mercancía a los diferentes clientes. exceptuando menajes, difuntos y animales.
- 2- Cubicar los contenedores para saber las dimensiones de la mercancía y el respectivo peso
- 3- Aprender a abrir nuevos clientes ofreciendo nuestros nuevos servicios en diferentes partes de Colombia y Panamá
- 4- Utilizar plataformas digitales para extraer datos en tiempo real
- 5- Visitar a los clientes potenciales y antiguas para ofrecer nuevos contenedores y mejor coordinación de la cadena logística