

**Monitoreo de Operaciones en Tiempo Real Mediante la Base de Datos AirTable para la
Empresa Cargo Logistic System S.A.S.: Control de Seguimiento de Operaciones Mediante
la Herramienta AirTable**

Sandra Marcela Sandoval Castellanos

**Trabajo presentado para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor

Mg. Leidy Viviana Quintin Lizcano

Magíster en Finanzas

Universidad Santo Tomás de Aquino

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2021

Resumen

Las problemáticas que enfrenta la empresa de carga internacional CARGO LOGISTIC SYSTEM S.A.S. se debe a la falta de gestión para proceder con las operaciones de importación, puesto que las acciones de los actores que intervienen en dichas operaciones han sido deficientes ya que ha generado reprocesos; estas acciones se deben a los clientes, analistas (gestor operativo) y proveedores, los cuales están conectados por una operación que requiere de aprobaciones y avances emitidos por entidades regulatorias que vela por la estabilidad y eficientes de las empresas que ejercen el comercio exterior dentro y fuera del país.

Para dar solución o mejora, se plantea una plataforma la cual permita visualizar procesos en tiempo real, con el fin de mejorar la productividad del personal de la empresa, que en este caso es el analista, y así mismo los clientes y proveedores mejoren sus tiempos en los pagos, y la documentación que requiere dicha negociación que se realizó. Esto permitirá que la compañía mejore no solo su área operativa, sino también la relación con sus clientes ya que generará satisfacción debido a los resultados y fortalecimiento en la relación comercial, abriendo puertas a más oportunidades de crecimiento para CARGO LOGISTIC SYSTEM S.A.S. y para sus trabajadores.

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a cada uno de los docentes que fueron parte fundamental en mi desarrollo como profesional a lo largo de la carrera, también quiero agradecer a Cargo Logistic System S.A.S., empresa donde realicé mi práctica profesional, en especial a su CEO Luis Fernando Martínez Orjuela y la Gerente de Operaciones Diana Patricia Arenas Castellanos por la oportunidad que me brindaron al ser parte de la compañía y de esta manera capacitarme en diversas áreas en las cuales aprendí la realidad que se vive en el mundo del comercio internacional; su apoyo constante al darme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo mi plan de mejora dentro de la organización, no hubiese podido obtener estos resultados de no haber sido por su constante ayuda.

Por último, quiero agradecer a mi novio, a mis amigos, y a mi familia, por estar conmigo aún en los momentos en que sentía que no podía seguir y darme ese apoyo incondicional que tanto necesité. En especial, quiero hacer mención a Dios, que, a través de mis padres, me envió las mejores palabras de ánimo y me acompañó durante todo este proceso.

Introducción

El comercio exterior ha sido el pilar en las relaciones comerciales entre países por medio de los intercambios de importación y exportación entre naciones alrededor del mundo, a partir de los procesos de globalización, ya que ha traído consigo cambios y reformas, no sólo en los negocios, sino también en la economía, debido a esto las agencias de carga internacional se han visto obligadas a crear cambios que mejoren cada uno de sus procesos logísticos y así mismo fortalecer las relaciones comerciales con sus clientes.

Una de estas empresas es Cargo Logistic System SAS, la cual inició su actividad económica hace diez años ofreciendo una propuesta de valor de entregar a su cliente la carga en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta cada uno de los procesos que conlleva cumplir este objetivo. Cargo Logistic System al ser una empresa en desarrollo se ha fortalecido en ciertos ámbitos por su innovación e ingenio para mejorar sus servicios, por esta razón dentro del desarrollo de la práctica profesional se ha propuesto y desarrollado el siguiente plan de mejora, donde se evidencia el seguimiento de los procesos de importación que surgen a diario, mediante la herramienta Airtable que cumple su función como un CRM en tiempo real, el cual tendrá en cuenta diferentes implicados, como son los analistas de importación, proveedores y clientes, en dónde se analizará la causa por la cual estos influyen en el incumplimiento de la promesa de valor, y mediante esto se podrán plantear soluciones a los inconvenientes que se puedan presentar durante las diferentes etapas de revisión, aprobación y ejecución documental en cada una de las operaciones y lograr un direccionamiento, eficiente y certero de tal manera que logre ser la pieza clave para la operación.

Tabla de contenido

Parte I: La Empresa: Cargo Logistic System S.A.S.	6
1.1 Aspectos Generales	6
1.1.1 Misión, Visión, Valores	6
1.2. Ubicación geográfica	8
1.3. Estructura Organizativa	8
1.4. Departamento en el que se desarrolla la práctica	8
1.4.1 Análisis DOFA	9
Parte II: Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales	10
2.1 Planteamiento Central del Informe de Prácticas Profesionales	10
2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de práctica profesional	10
2.3. Objetivo General	11
2.3.1. Objetivos Específicos	11
Parte III: Contenido Plan De Mejora	12
3.1 Propuesta de Mejora	12
3.2. Bibliografía	15
3.3 Anexos	16
Parte IV: Seguimiento Práctica Profesional	18
4.1 Actividades Realizadas en la Organización	18
4.2 Cumplimiento de Objetivos trazados por mes	18

Parte I: La Empresa: Cargo Logistic System S.A.S.**1.1 Aspectos Generales****1.1.1 Misión, Visión, Valores****Misión**

"Prestar servicios, competitivos, automatizados, trazables, flexibles y eficaces. Crecer sosteniblemente mínimo un 20% anual hasta ser líderes del mercado. Crear empleos de calidad y contribuir a la competitividad de las exportaciones no tradicionales en mercados internacionales" (Cargo Logistic System, s.f.).

Tabla 1 Directriz de la política

Directriz de la política	Objetivo de Calidad
"Cargo Logistic System SAS, en el desarrollo de la prestación del servicio de agenciamiento de carga internacional en las modalidades aérea y marítima para operaciones de importación y exportación, asesoría en aduana y coordinación de transporte de carga terrestre..."	Contar con un portafolio de servicios amplio y flexible enfocado en los requisitos y requerimientos de nuestros clientes.
"...comprometida con los requisitos y requerimientos de sus clientes ..."	Cumplir los requisitos y requerimientos del cliente.
"...respalda su gestión en el mejoramiento continuo de su sistema de gestión de calidad ..."	Garantizar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
"...el desarrollo permanente del talento humano..."	Asegurar la competencia del personal.
"... aliados estratégicos, precios competitivos."	Tener una amplia red de proveedores estratégicos para la prestación del servicio."

Nota: Tomado de Cargo Logistic System, s.f.

Visión

"Ser reconocido por el mercado como el mejor servicio integrado de logística en comercio exterior, como un potencializador de las exportaciones no tradicionales y el mejor lugar para trabajar en el sector" (Cargo Logistic System, 2021).

Valores

Cargo Logistic System (s.f.), tiene como sus valores lo siguientes:

- Nunca podemos permitir que nuestro cliente sea quien nos informe de retrasos o novedades de sus operaciones.
- Siempre daremos nuestro 100% para que las operaciones se lleven a cabo en el menor tiempo posible.
- Valorar el tiempo de los demás.
- Cuanto más sencillo, mejor.
- Ser bueno y justo con el cliente.
- Comunicarse a diario con los clientes. Mientras nos hablan, no pueden hablar con la competencia.
- Pensar en las relaciones con nuestros clientes a largo plazo, obtener beneficios sostenibles en el tiempo. NO OBTENER GRANDES BENEFICIOS ÚNICOS.
- Nunca olvidar dar las gracias.
- Siempre informaré a mi superior sobre los procesos que están fuera de parámetros.
- Reducir gastos siempre que sea posible.
- Las operaciones deben ser rápidas y simples. NO NOS GUSTA EL DRAMA.

- Conocer nuestras operaciones mejor que nadie.
- Dar respuesta a los requerimientos de nuestros clientes de forma AMABLE, RÁPIDA Y CERTERA.

1.2. Ubicación geográfica

La empresa Cargo Logistic System S.A.S. se encuentra ubicada en Bogotá D.C., en la localidad de Barrios Unidos, su dirección es Carrera 28B N° 78 - 77, Barrio Santa Sofía, Edificio la Orquídea, tercer y cuarto piso.

1.3. Estructura Organizativa

Se encuentra organizada bajo una estructura jerárquica (ver anexo).

1.4. Departamento en el que se desarrolla la práctica

El desarrollo de la práctica profesional se ejecuta en el Departamento de Importaciones, es decir en el área de operaciones de la compañía.

1.4.1 Análisis DOFA

Tabla 2 Análisis DOFA

Fortalezas ● Conocimiento veraz sobre el proceso de importación a Colombia para los diferentes tipos de mercancía ● Alta experiencia en el sector logístico y operacional. ● Disposición y habilidad para la adaptación al cambio. ● Competitividad en el manejo y prestación del servicio como agente de carga.	Debilidades ● Disponibilidad de tiempo y personal. ● Falta de organización para el cumplimiento de las tareas. ● Retrasos en la operación. ● Inconformidades por parte del cliente para el área de operaciones, debido al incumplimiento de la promesa de valor.
Oportunidades ● Empleo de herramientas de tecnología que se adaptan a los cambios ocasionados por la globalización. ● Atracción de clientes nuevos y más grandes. ● Mejora en los costes de operación. ● Crecimiento mensual en el volumen de las importaciones.	Amenazas ● La falta de comunicación del proveedor con la agencia de carga lo que afecta la gestión operativa, al generar retrasos en la entrega de la misma en origen. ● La generación de reprocesos en la nacionalización a causa de demoras en el pago por parte del cliente, además de los errores externos que ralentizan el proceso del analista y extiende la finalización de la importación y por lo tanto la entrega.

Parte II: Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales

2.1 Planteamiento Central del Informe de Prácticas Profesionales

Se propone al área de importaciones de la compañía, la implementación de un software llamado AirTable, para la identificación de los factores y/o actores que infieren en los retrasos presentados en el proceso de importación, que termina por generar inconformidades e incumplimiento de la promesa de valor. Antes de adecuar el software, se estaban presentando diversos contratiempos en la operación debido a la poca disponibilidad de tiempo por parte de los analistas, adicionalmente la demora en el envío de documentación por parte del cliente o proveedor para dar inicio al proceso, el cual se podía presentar debido a que aquel mismo no realizaba los pagos respectivos al proveedor; todo lo anterior dio paso a buscar una opción de mejora para lograr el cumplimiento del objetivo planteado en la promesa de valor.

Por consiguiente, con el uso de la herramienta se logran identificar algunos aspectos que se deben mejorar, para una adecuada optimización de la competitividad en el área, más específicamente en los procesos de importación y por ende la satisfacción con el cliente.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de práctica profesional

La importancia de tener un control sobre las operaciones permite cumplir con la promesa de valor de CARGO LOGISTIC que es entregar a sus clientes la carga en el menor tiempo posible, lo cual mejorará las relaciones comerciales que se tienen con los clientes antiguos, y a su vez fortalecer los procesos permitirá que las empresas micro y PYMES se sientan atraídas por la compañía, ya que maneja un acto de integración para que los beneficiarios estén inmersos en el transcurso de las operaciones, con el fin de que se lleve a cabo un negocio transparente, el cual

transmita seguridad tanto a proveedores como destinatarios, cumpliendo con el objetivo implícito de mantener la preferencia del cliente sobre otras entidades.

Una vez realizado el diagnóstico se evidenció una falta de analistas, generando ciertas limitaciones, debidas a la saturación de tareas que concluye en una escasez de tiempo para abarcar cada una de las asignaciones correspondientes.

Sin embargo, con la correcta implementación de la herramienta se pueden identificar aspectos puntuales y trabajar sobre ellos, con el fin de incrementar la competitividad de la empresa en el sector, con una red de importaciones eficiente y preferida por los empresarios para realizar sus procesos de importación y poder acercarlos a los demás servicios en materia de logística internacional que ofrece la compañía.

2.3. Objetivo General

Implementar un sistema de control a través de una plantilla en AirTable en tiempo real que permita la visualización de cada uno de los procesos que conlleva las importaciones y así detectar las amenazas en el menor tiempo posible.

2.3.1. Objetivos Específicos

- Con la correcta implementación de la herramienta se pueden identificar aspectos puntuales y trabajar sobre ellos, con el fin de incrementar la competitividad de la empresa en el sector.
- Detectar los estancamientos que presentan las operaciones en cada uno de los procedimientos mencionados para optimizar tiempos.

- Generar estrategias de respuesta para las amenazas que se puedan presentar luego de la identificación en la planilla.

Parte III: Contenido Plan De Mejora

3.1 Propuesta de Mejora

Con el fin de dar cumplimiento a la promesa de valor de la compañía se estudia la posibilidad de la implementación de un CRM en tiempo real que permita la construcción de un sistema de control para las operaciones de importación donde se identifiquen los procesos que presenta inconvenientes, demoras o reprocesos que amenacen con el retraso de la entrega y satisfacción del cliente.

Por lo cual se pone a consideración el uso de Air Table, para la creación de una planilla, que incluya cada uno de los pasos y procesos necesarios en la operación, con el fin de registrar y tener control del cumplimiento de cada uno y determinar posibles amenazas, para lo cual se tiene la aprobación y apoyo del equipo, esta herramienta funciona como una base de datos en la nube, la cual se puede adaptar según la necesidad del usuario y de esta manera facilita el almacenamiento de la información, además posee otros beneficios como optimizar recursos, ganar tiempo y hacer seguimiento en tiempo real de lo que allí se almacena.

En el mes de septiembre se elaboraron las respectivas plantillas para cada analista de importación en el programa AirTable, en donde se desglosaron los procesos que requiere cada operación, y se explicó el uso de esta para que pudieran proceder a diligenciar la plantilla con la información respectiva.

Como resultado , durante los meses de diciembre y enero, se detectaron los diferentes problemas que generaban retrasos en la operación con la finalidad de hallar las posibles causas y soluciones a la problemática principal: la falta de organización por parte de los analistas en la operación, al no contar con el tiempo suficiente para realizar la respectiva revisión de los documentos del proceso, se generaban demoras e inconformidades por parte de los clientes gracias al estancamiento en los procesos. Al no contar con la documentación a tiempo, la operación demoraba más de lo habitual y por tal motivo era muy complejo cumplir con el tiempo establecido según la promesa de valor.

Estos problemas se focalizan principalmente en la falta de organización y de personal por parte del área de importaciones, ya que cuentan con el 70% de la responsabilidad sobre la operación, lo que da paso a los diferentes retrasos que se pueden presentar.

Por otro lado, se evidencia otro factor de retraso, la tardanza en el envío documentación durante la operación por parte del proveedor o incluso del cliente, esto debido a que en varias ocasiones la comunicación se dificulta, por lo cual el proveedor envía la documentación al cliente y este es el encargado de compartirla con los analistas para poder dar inicio a la operación, si estos no se envían a tiempo van a generar percances y en este orden de ideas, la responsabilidad por la demora en la entrega de la mercancía ya no recae en el analista sino directamente en el proveedor y/o cliente, por lo anterior no se efectúa la promesa de valor.

3.1. Conclusiones

La organización operacional y todos los factores que afectan la comunicación al interior de los procesos es de suma importancia al momento de llevar a cabo las operaciones para su buen desarrollo y cumplimiento.

Se logró implementar la plantilla en la cual se evidenció en tiempo real el estado de cada proceso de importación y mediante esta se detectaron los diferentes contratiempos e inconvenientes que se presentaron durante la operación.

Con el objeto de dar respuesta a los posibles imprevistos, es importante considerar diferentes alternativas rápidas que permitan subsanar de manera eficiente aquellos inconvenientes que se generan por motivos externo y/o terceros.

3.2. Bibliografía

Cargo Logistic System. (s.f.). Sistema De Gestión Integral Cargo Logistic System [intranet].

Sistema De Gestión Integral.

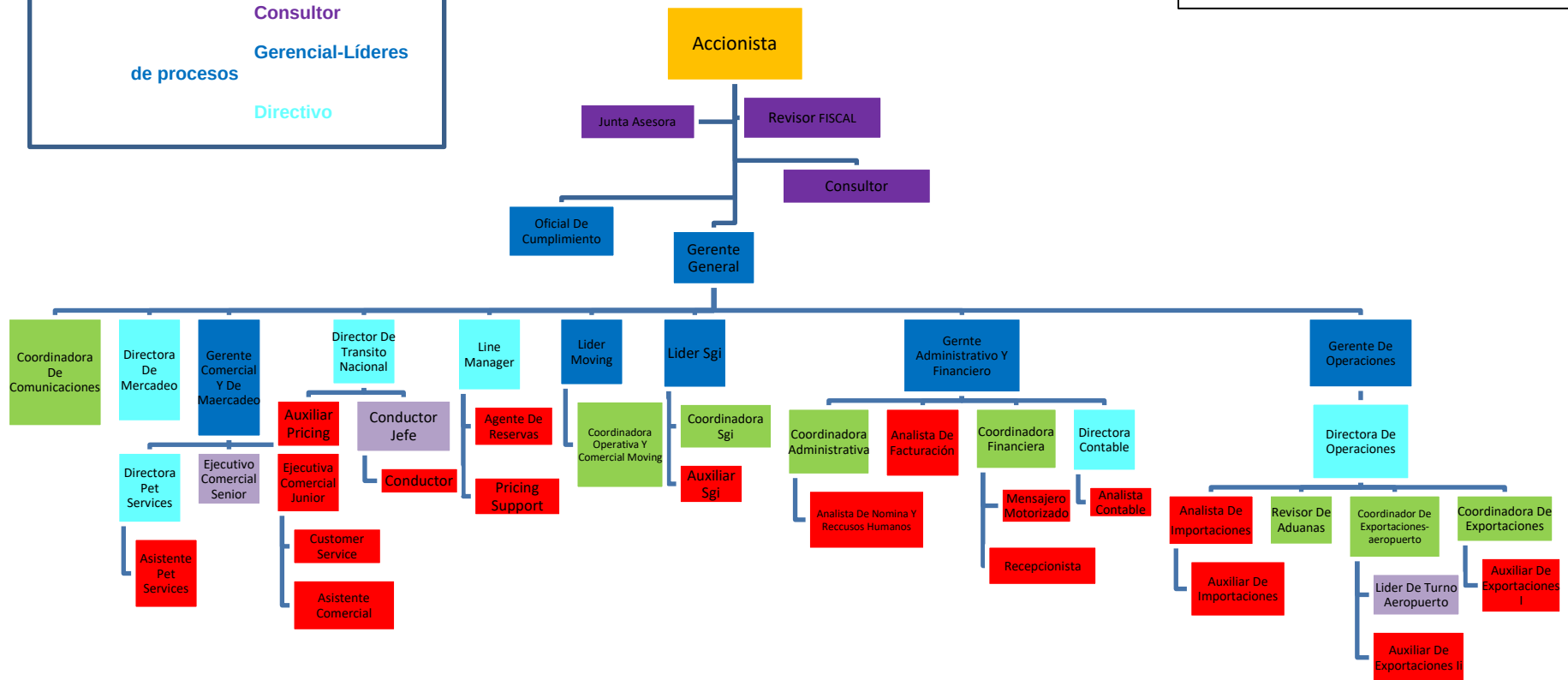
<https://sites.google.com/cargologisticsystem.com/sgi/p%C3%A1gina-principal?authuser=0>

3.3 Anexos

Niveles de autoridad de autoridad

Superior
Consultor
Gerencial-Líderes
de procesos
Directivo

Organigrama, Cargo Logistic System



Parte IV: Seguimiento Práctica Profesional

4.1 Actividades Realizadas en la Organización

- Solicitud de documentación adicional al agente del exterior, cliente, proveedor y demás involucrados en la operación cuando a ello hubiere lugar.
- Enviar status de las operaciones de transporte internacional.
- Generar las respectivas certificaciones certificación de fletes internacionales.
- Revisión de facturas proveniente de los agentes de carga del exterior.
- Envío de instrucciones para corte de bl y/o guías aéreas.
- Seguimiento de las operaciones asignadas.
- Informar a la gerente de operaciones y la directora de operaciones cualquier novedad presentada en el desarrollo de sus funciones.
- Analizar la documentación soporte de cada una de las operaciones asignadas.
- Revisar y analizar la documentación soporte de cada una de las operaciones a su cargo.
- Gestionar oportunamente los servicios de seguros solicitados por el cliente.

4.2 Cumplimiento de Objetivos trazados por mes

Ciclo 1

Se detecta la problemática, la cual se centra en el incumplimiento de la promesa de valor de la agencia de carga internacional CARGO LOGISTIC SYSTEM SAS, que se basa en la entrega de la mercancía a cada cliente en máximo 5 días.

Asimismo, otro problema que impide la ejecución de esta es la falta de tiempo y organización por parte del analista, como ya mencionamos anteriormente. Al no contar con el personal suficiente habrá una saturación en las tareas que se asignan a los analistas y por consecuencia se generan los diversos aplazamientos que se presentan.

Ciclo 2

Se intuyó que hay diferentes implicados en esta, los cuales incluye a los analistas, clientes, proveedores y todos aquellos que engloban a la agencia Cargo Logistic.

Ciclo 3

Analizando la problemática, se planteó el uso de la herramienta AirTable, la cual permitió saber en tiempo real el estado de cada una de las operaciones que cada analista tenía asignado. Se elaboró una plantilla por analista y se compartió a cada uno de los implicados en el proceso, exceptuando clientes y proveedores. El analista tuvo la tarea de alimentar esta plantilla de acuerdo a la información con la que contaba según la documentación que tenía disponible, y de esta manera realizar el respectivo seguimiento a la operación en los tiempos reales. Por consiguiente, se logró determinar las diferentes causas por las cuales se presentaban demoras en las operaciones gracias a esta herramienta. También se optó por contratar más personal, ya que la falta de tiempo era uno de los problemas para poder cumplir la promesa de valor de la empresa, sin embargo, esta propuesta funcionaría como un arma de doble ya que se verían implicados factores financieros por el aumento del valor de la nómina, reducción de ganancias y poder adquisitivo de la empresa.

Ciclo 4

El diligenciamiento de la plantilla AirTable que se presentó como plan de mejora, al momento de llevarlo a cabo, generó una sobresaturación en las tareas del personal, debido a que la información correspondiente que debía llevar la plataforma, era muy extensa e implicaba un gran consumo de tiempo, el cual encaminaba a más demora. La alternativa hubiese sido viable si se tuviera más personal para la digitación de toda la información de cada operación, y de esta manera la solución hubiera sido efectiva.

