

**Instructivo de procedimiento para la importación de vehículos y repuestos de la marca
BRP**

Juan Carlos Moreno Jiménez

**Trabajo de grado
Para obtener el título de Profesional de Negocios Internacionales**

**Dirigido por:
Andrés Ricardo Samper Fajardo
Magister en Derecho con énfasis en responsabilidad civil**

**Universidad Santo Tomás
Facultad De Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2021**

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a mi madre, por su acompañamiento, ternura y por la unión familiar y el estar para su familia para cualquier situación.

En segundo lugar, quiero agradecer a mi hermana, quien siempre me ha enseñado distintas formas de enfrentar la vida, me ha apoyado en cada momento y quien me ha heredado pasiones que me acompañaran siempre.

Finalmente, quiero agradecer a mi padre, porque sin él no sería la persona que soy, por su incondicionalidad con la familia, por las enseñanzas, por tanto amor y su ejemplo.

Resumen

En este informe, se realiza una breve descripción referente a la historia y las operaciones de la empresa, Los Coches en Colombia, con el fin de tener un contexto de la compañía, además, se presenta un control de actividades y de la experiencia adquirida en el transcurso de las prácticas profesionales desarrolladas, y la relación de mencionadas actividades con respecto a la carrera.

Por esta razón, y teniendo en cuenta la actual situación de emergencia sanitaria y de digitalización, presentada, a lo largo del tiempo que duraron las practicas profesionales, se requirio de un mayor uso de herramientas tecnologicas que brindaran la interaccion necesaria para el buen desarrollo que las actividades laborales propias del cargo asignado en la empresa requerian, sin embargo se presento la excepcion de ciertos pasos de las capacitaciones, asi se presenta un plan de mejora enfocado en obtener un mejor apoyo dentro del desarrollo de los diferentes procesos y eficacia en los mismos, durante el cumplimiento de funciones y desarrollo de actividades en el cargo de importacion de bienes de la marca BRP.

Tabla de contenido

La Empresa.....	6
Aspectos generales	10
Misión.....	10
Visión.....	10
Valores.....	10
Ubicación Geográfica	11
Estructura Organizativa	11
Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	13
Análisis DOFA	13
Debilidades.....	13
Fortalezas	13
Oportunidades	13
Amenazas	13
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	14
Planteamiento Central	14
Limitaciones	15
Alcances.....	15
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos.....	15
CONTENIDO PLAN DE MEJORA	16
Propuesta de Mejora.....	16
Conclusiones	17
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	19
SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL.....	20
Programación de actividades realizadas	20

Cumplimiento de objetivos trazados por mes 20

Lista de Figuras

Figura 1. Ubicación geográfica.....11

Figura 2. Ubicación geográfica.....11

Figura 3. Estructura organizativa Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S.....12

Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis DOFA13

Introducción

Los Coches en Colombia

Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S, es una compañía con una trayectoria de más de 37 años en el sector automotriz; la Distribuidora Los Coches La Sabana S.A, se ha consolidado como el concesionario más grande de Colombia, reconocido por sus asombrosas vitrinas y talleres con incomparable tecnología y personal capacitado para ofrecer el más completo servicio (Los Coches, 2020b).

En la actualidad cuenta con un amplio portafolio de marcas reconocidas a nivel mundial como lo son: Volkswagen, Ford, Dodge, Jeep, RAM, Renault, Hyundai, Volvo, Audi, Seat, Peugeot, Fiat, Morris Garages, Maxus y Can Am BRP, de venta en toda Colombia. Adicionalmente, cuenta con una unidad de negocio especializada en venta de vehículos usados, lo que le permite tener una oferta que se ajuste a las necesidades de cada consumidor en el país (Los Coches, 2020b).

Los Autos en Colombia

Los Autos surge cómo distribuidor para el territorio Colombiano de la legendaria marca británica de automóviles Morris Garages MG y de las también inglesas vanes MAXUS. Inicia su operación al público el 6 de Septiembre de 2012 con un punto de venta ubicado en la Avenida 19 de la ciudad de Bogotá. Este inicio de operaciones comerciales fue el resultado de la culminación de negociaciones con SAIC, grupo automotriz de origen Chino que en la actualidad fábrica más de 4 millones de vehículos al año y que en el 2007 había adquirido la marca MG entregando a sus fábricas de Longbridge (Inglaterra) y Shanghái (China) la responsabilidad de continuar con la producción de los vehículos de esta importante marca (Los Coches, 2020a).

Una vez iniciada la operación Comercial en Colombia, Los Autos, ha logrado un proceso de expansión cuyo resultado se traduce en nuevos puntos de venta en las ciudades de Bogotá, Medellín y Bucaramanga (Los Coches, 2020c).

Coordinación de importaciones

El área de importaciones de Los Autos es solo una parte de la gran compañía Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S., la cual se encarga de la importación de vehículos de la marca MG y sus respectivos repuestos, al igual que lo hace con vehículos recreativos, cuatrimotos y motos acuáticas de la marca Can Am Y Sea Doo BRP (Bombardier Recreational Products), igualmente con los repuestos necesarios. Por definición, la importación es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional, en un proceso que se da al presentarse una demanda de cierto bien o servicio, es por esto que se toma la decisión de importar, uno de los factores que se puede presentar es la escases del producto en el mercado interno y el bajo costo económico

de importar, contra los altos costos de producción o comercialización en el país (Comercio y Aduanas, 2020; Banco de la Republica, 2021; BOSS web, 2020).

Optimización y disminución del tiempo de adaptación en el cargo de auxiliar de importación

El tiempo de adaptación, que le toma al encargado de las diferentes operaciones en el area de importación, en desarrollar las habilidades necesarias para cumplir con eficiencia sus funciones, es bastante, lo cual, puede conducir a retardos en el desarrollo de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa; teniendo en cuenta que el proceso de importación de bienes es sistemático y de bastante relevancia, y en el cual se debe llevar a cabo un procedimiento con gran detalle, y organización, es por esto que el conocimiento y la experiencia son fundamentales a fin de evitar errores durante el desarrollo de los mismos.

Es esta una de las razones por las cuales se hace necesaria, la búsqueda y aplicación de un método que permita contrarrestar esta debilidad, a fin de convertirla en una fortaleza, que beneficie a la empresa en un desarrollo más eficiente de sus procesos, y en los encargados de estas operaciones, permitiendo optimizar el tiempo de las actividades a fin de brindar mayores herramientas que fortalezcan los conocimientos en el área aplicada, igualmente, disminuyendo el tiempo de adaptación de los mismos tanto a la empresa, como a cada uno de los procesos y sus funciones dentro de la organización.

La Empresa

Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S.

Distribuidora Los Autos De Colombia SAS

Aspectos generales

Misión

“Ofrecer vehículos, repuestos y servicios que mediante la ejecución de procesos de calidad, el cumplimiento de las regulaciones legales y ambientales, y el uso de la tecnología, satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, contribuyendo con ello al desarrollo socio-económico del país.” (Los Coches, 2020b).

Visión

“Ser la compañía líder en ventas y generación de valor agregado de las marcas que comercializamos del sector automotriz en Colombia, con una cultura de servicio que garantice: al cliente la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los empleados el orgullo de ser parte de ella y a los accionistas un incremento en la rentabilidad de su inversión.” (Los Coches, 2020b).

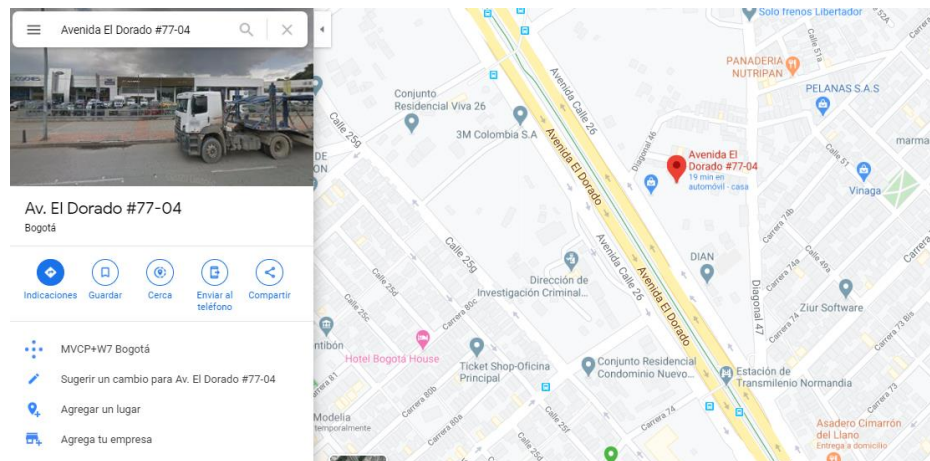
Valores

“En Los Coches, contamos con unos principios que rigen el comportamiento y desarrollo de nuestra organización. El Trato y La Atención Amable, Respetuosa y Oportuna a nuestro cliente externo e interno es nuestra prioridad. En Los Coches aplicamos los valores de: Rectitud, Legalidad, Respeto, Calidad y Competitividad.” (Los Coches, 2020b).

Ubicación Geográfica

La sede principal de Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S. se encuentra en Bogotá, en la Avenida El Dorado #77-04, y la vitrina de la marca BRP se encuentra ubicada en la Carrera 45 #127-77 y el área de importaciones está en el segundo piso.

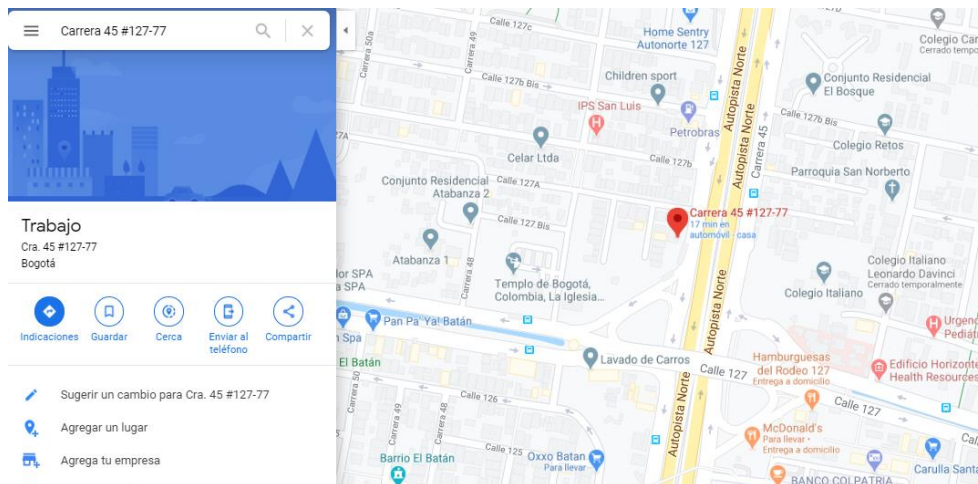
Figura 1. Ubicación geográfica



Nota: Google Maps. (2020). Ubicación geográfica. Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Av.+El+Dorado+%2377-04,+Bogot%C3%A1/@4.6711886,-74.1158968,16.73z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9b7996d4b61b:0xbbc39e9c908ab63a!8m2!3d4.6722902!4d-74.1142546>

Figura 2. Ubicación geográfica

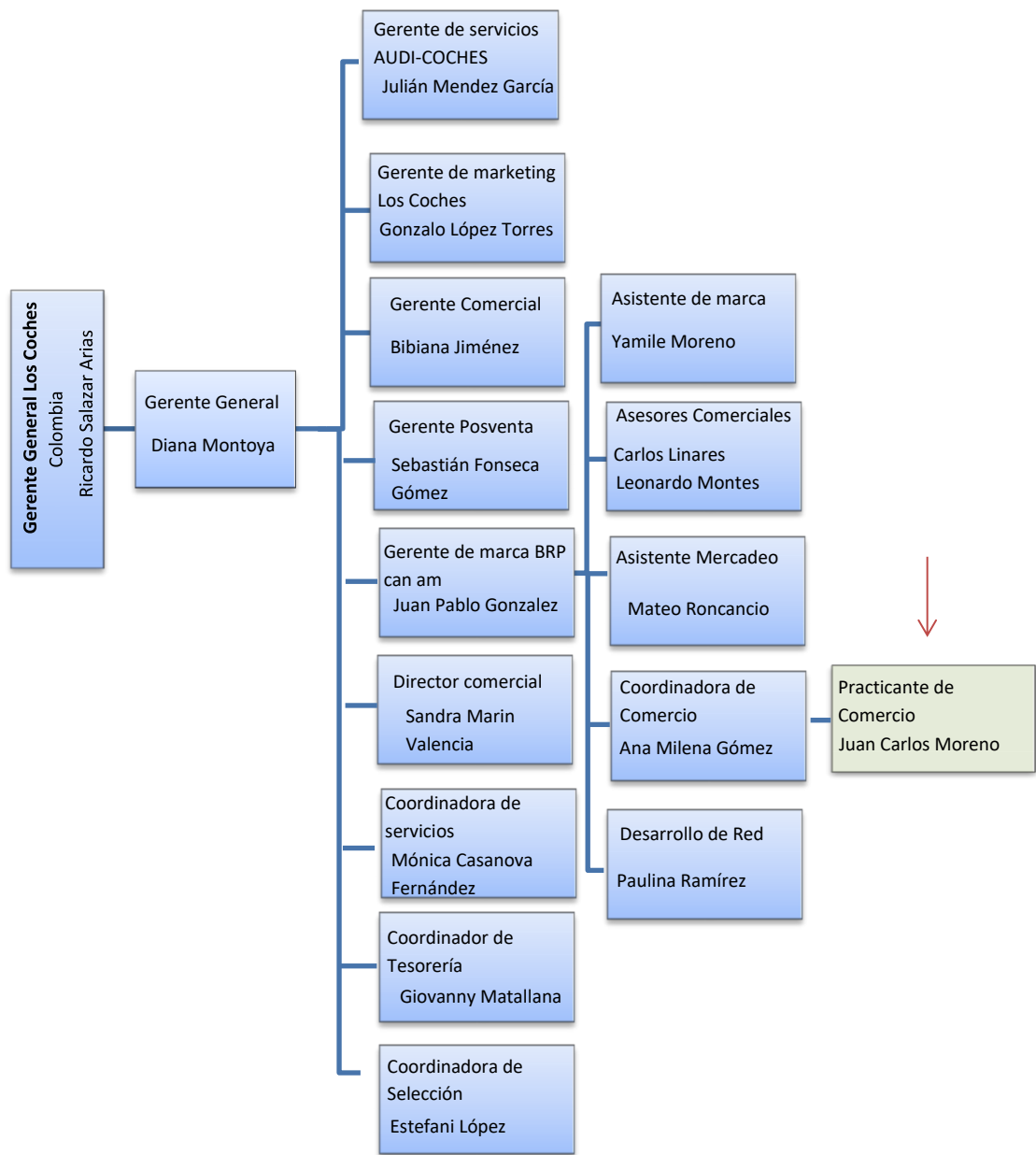


Nota: Google Maps. (2020). Ubicación geográfica. Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Cra.+45+%23127-77,+Bogot%C3%A1/@4.7077239,-74.0548385,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f853578ccb77b:0x82ce73c4fb3f9d9d!8m2!3d4.7083975!4d-74.0541411>

Estructura Organizativa

Figura 3. Estructura organizativa Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S



Nota: Los Coches. (2020b). Marcas de carros nuevos, las mejores las encuentras aquí. Los Coches. <https://loscoches.com/nuevos/>

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Administrativo (Auxiliar de importaciones)

Análisis DOFA

Tabla 1. *Análisis DOFA*

Debilidades	Fortalezas
Largos tiempos de entrenamiento para las funciones a realizar. Procesos largos y sistemáticos. Falta de experiencia y destreza por parte del practicante para llevar a cabo los procesos	Experiencia y posicionamiento en el mercado Nacional Una de las compañías de automotores más grandes del país.
Oportunidades	Amenazas
Alta demanda de vehículos recreativos y sus respectivas refacciones. Reducción en los tiempos de los procesos y eliminación de errores con instructivos de procedimientos.	El alto costo del dólar al momento de realizar las operaciones. Posibles errores en la cadena de operación por desconocimiento o error en los procesos.

Nota: Este DOFA fue realizado por el autor con los datos de la empresa Los Coches. (2020b). Marcas de carros nuevos, las mejores las encuentras aquí. Los Coches. <https://loscoches.com/nuevos/>

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Planteamiento Central

Un instructivo de procedimientos, es una guía en la cual se encuentra la descripción de las actividades a realizar y la manera en la que se llevarán a cabo, su intención principal es la de instruir las funciones a realizar para lograr una mayor eficacia en el área laboral, ahorrar tiempo y evitar ineficiencias.

Los instructivos de procedimientos, dependiendo del área de trabajo de la compañía. pueden ser beneficiosos, ya que con estos se evitan los malos entendidos en las operaciones que se desarrollan, asegurando así, la secuencia de los procesos, fomentando la coordinación en el trabajo, al poder contar con una fuente permanente de información, sobre la cual, soportar el desarrollo de muchas de sus funciones, siendo a la vez un apoyo en la capacitación inicial de los procesos, al contar con las instrucciones necesarias, logrando facilitar su aprendizaje y desenvolvimiento en la aplicación y desarrollo de los mismos.

De igual manera al contar con las instrucciones necesarias se puede aumentar la coordinación en el trabajo al poder contar con esta fuente permanente de información como guía en los procesos y de igual manera son instrumentos útiles a la hora de la capacitación personal.

Al mismo tiempo, la falta de instructivos pueden llevar a la consecución de errores, a causa del desconocimiento en la realización de los procesos, o de presentarse duda en alguno de los mismos, razón por la cual, el instructivo debe ser elaborado de manera clara, concisa y contener la información necesaria para el desarrollo de las operaciones, de otra manera se generarían inconvenientes en el desarrollo de las operaciones, igualmente si es muy general o tiene muchos detalles técnicos podría resultar confuso para el operador.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la necesidad de la implementación de instructivos de procedimientos en las compañías, a fin de que el personal pueda llevar a cabo, los procesos asignados correctamente, con ayuda de un instructivo, y teniendo en cuenta que es una fuente de información al alcance, en caso de presentar duda en alguno de los procesos.

Por lo cual, se da la necesidad de buscar alternativas para dar solución a casos como: la duda, el olvido o el desconocimiento de determinados procedimientos, debido a la inexperiencia, razón por la cual, se realiza un instructivo de procedimientos, para llevar a cabo las operaciones de importación de los vehículos de la marca BRP y sus repuestos, buscando dar solución a las diferentes razones e igualmente buscar un ahorro de tiempo en la aplicación de los mismos.

Limitaciones

Una de las limitaciones, es la falta de personal en el cargo, ya que en el momento el desarrollo de estas operaciones, únicamente se encuentra a cargo de, Ana Milena Gómez, quien es la coordinadora de importaciones, encargada de la importación de los vehículos de la marca MG, sus repuestos y los vehículos recreativos de la marca BRP, igualmente con sus repuestos y accesorios.

Otra de las limitaciones es el actual crecimiento que está teniendo esta área de trabajo y la falta de entrenamiento en el personal, para poder dar un soporte en la realización de las operaciones y que estas sean llevadas a cabo con total eficiencia.

Alcances

La implementación del proyecto inicia, en Los Autos de la 127, sin embargo, en caso de ser aceptado se implementarían instructivos para las diversas marcas que maneja la compañía, es decir, 17 marcas, incluidas MG y BRP.

Objetivos**Objetivo General**

Facilitar el cumplimiento de las funciones a realizar por parte del personal que desarrolla practicas profesionales en la empresa los coches, por medio de una herramienta con la cual se pueda apoyar, guiar y acompañar, el proceso de aprendizaje y aplicación de las practicas de los mismos, logrando mejorar su desempeño en el desarrollo de las operaciones, al igual de servir como ayuda, en el entrenamiento del personal de la compañía, en el área de importación de vehiculos recreativos, de la marca BRP, con sus repuestos y accesorios.

Objetivos Específicos

- Establecer claramente los procesos que se deben llevar a cabo para poder realizar la operación de importación de los vehículos recreativos de la marca BRP.
- Crear un instructivo que ayuden y faciliten al personal en el desarrollo de sus actividades y le dé una guía clara de sus actividades.
- Realizar pruebas de los procedimientos al momento de realizar la importación de los vehículos y sus repuestos y accesorios teniendo como guía el instructivo.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA**Propuesta de Mejora**

Realizar un instructivo de procedimientos en el cual se detallan y explican, los pasos a seguir para poder realizar la importación de los vehículos recreativos de la marca BRP, con sus repuestos y accesorios, igualmente que este sirva de ayuda al nuevo personal encargado de dichas operaciones a fin de brindar una ayuda durante su entrenamiento y que pueda ser más rápido y efectivo, esto con el objetivo reducir los tiempos de entrenamiento en el cargo y servir de guía para el óptimo desarrollo de las operaciones.

Para lograr obtener información para este instructivo, se recopiló la información basada en la experiencia de mi jefe Ana Milena Gómez, por medio de su conocimiento y operaciones realizadas en el cargo, igualmente mediante la observación de las operaciones realizadas con los proveedores durante el proceso de importación de la mercancía.

La recolección de la información, se dio, luego de un periodo leve de adaptación al nuevo cargo, y tras empezar a conocer y realizar las operaciones propias del cargo, después de esto, el enfoque fue la recolección de datos y procesos para la correcta realización de estas operaciones, y luego de contar con más experiencia en el cargo y en el desarrollo de las operaciones y con ayuda de la información recolectada se inició la realización del instructivo de operaciones.

El instructivo se inició posterior a la recolección de información completa y necesaria, sumado a una corta experiencia y conocimientos adquiridos en el cargo, posteriormente se efectuó un análisis y procesamiento de la información recolectada, brindando como resultado la planeación para el instructivo.

Las diferentes fuentes de información que se tuvieron para la realización del instructivo, fueron los conocimientos de mi jefe, la interacción con los proveedores y el desarrollo de las operaciones con acompañamiento de mi jefe y con el instructivo como prueba.

Conclusiones

Actualmente, existen diversidad de instructivos dependiendo el área de trabajo para la cual este enfocada, Por lo tanto, el plan de Mejora se enfoca en la implementación de un instructivo de procedimiento para el cargo de practicante de importaciones, (auxiliar) encargado de las operaciones de los vehículos recreativos de la marca BRP, con el fin de ser una guía y apoyo en el desarrollo de las operaciones.

Frente a esto, se ve que la falta de un instructivo de procedimiento en este cargo hace más demorado y complejo el proceso, por un lado, en cuanto al entrenamiento de las funciones a realizar, al no contar con personal se debe aprender sobre la práctica ya que no hay mucho tiempo para detallar varios aspectos, esto debido a que solo hay una persona que realiza las funciones en este cargo.

No obstante, y debido a la situación mundial que se vive actualmente se realizó un instructivo de procedimiento sobre la marcha y en el tiempo en el que se estaban llevando a cabo las operaciones con normalidad, el cual cumple con los requisitos y detalles para poder llevar a cabo la operación de importación de los vehículos recreativos de la marca BRP con sus repuestos y accesorios.

En relación a lo anterior, y con la implementación del instructivo de procedimientos se pudo ver la destreza al momento de realizar los procesos requeridos y la reducción de los errores al tener acceso a una guía informativa detallada.

Sin embargo, es una herramienta nueva a implementar ya que el cargo no lo requería, pero debido a su crecimiento se hace necesario de más personal, es por esto que el instructivo describe los procesos a realizar en el cargo.

Adicional a esto, Distribuidora Los Coches La Sabana S.A.S., es una compañía que cuenta con presencia y experiencia en el mercado Colombiano, y que como podemos ver crece en sus necesidades en cuanto a personal para el cumplimiento y/o apoyo de las diversas operaciones que llevan a cabo, es por eso que con el fin de generar una mejora en el proceso de entrenamiento del personal y de las operaciones por el momento para vehículos y repuestos de la marca BRP, se hace necesaria la implementación de un instructivo con fin de optimizar y ser más eficiente en las operaciones y que este sirva de soporte y agilice el tiempo de la capacitación para el cargo.

Para finalizar, al estar presente en el desarrollo de operaciones de importación de los vehículos MG y BRP se pueden observar los distintos procesos e igualmente detallarlos con el fin de mejorarlos y que estos sean ineficientes, sin embargo, al ser una herramienta nueva puede presentar dudas al nuevo personal razón por la cual es conveniente que el instructivo sea utilizado como una ayuda e igualmente explicado por el encargado con el fin de despejar las dudas presentadas.

Igualmente, y teniendo en cuenta la tendencia a los carros eléctricos, y que Los Coches como compañía le apunta a ser una distribuidora líder, incursiona en el mercado

con vehículos tipo Van de la marca MAXUS, es por este motivo que al llevar a cabo estas operaciones se pueden apoyar en el instructivo ya que cuenta con proceso muy similares.

Por lo tanto, es necesario seguir en la búsqueda de alternativas que nos ayuden a ser más eficaces en el desarrollo de las actividades comprendidas en el cargo laboral.

Referencias

- Banco de la República. (16 de marzo de 2021). Parte I: *Régimen de importación de bienes: llegada y desaduanamiento de mercancías; modalidades de importación* Banco de la República. <https://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-1#gsc.tab=0>
- BOSSweb. (14 de Mayo de 2020). BRP. BOSSweb. <https://brp.secure.force.com/login>
- Comercio y Aduanas. (15 de Enero de 2020). *¿Qué es importar? Empieza a importar productos.* Comercio y Aduanas. <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/ques-importar/>
- Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica.* Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/Av.+El+Dorado+%2377-04,+Bogot%C3%A1/@4.6711886,-74.1158968,16.73z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9b7996d4b61b:0xbbc39e9c908ab63a!8m2!3d4.6722902!4d-74.1142546>
- Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica.* Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/Cra.+45+%23127-77,+Bogot%C3%A1/@4.7077239,-74.0548385,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f853578ccb77b:0x82ce73c4fb3f9d9d!8m2!3d4.7083975!4d-74.0541411>
- Los Coches. (2020a). *CAN AM.* Los Coches. <https://loscoches.com/nuevos/can-am/>
- Los Coches. (2020b). *Marcas de carros nuevos, las mejores las encuentras aquí.* Los Coches. <https://loscoches.com/nuevos/>
- Los Coches. (2020c). *Queremos que vivas una experiencia unica.* Los Coches. <https://loscoches.com/servicio-postventa/taller-can-am-sea-doo-spyder/>
- Los Coches. (2021). *Venta de carros nuevos y usados.* Los Coches. <https://loscoches.com/>

Anexos

Documento que contiene los pasos a seguir para llevar a cabo las funciones del cargo, Instructivo de procedimiento.

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

Programación de actividades realizadas

Teniendo en cuenta las operaciones del área en el que se realizan las practicas, las funciones consisten en primer lugar, en dar apoyo en las gestiones pertinentes a los procesos de importación de equipos y repuestos de la marca MG y BRP.

En segundo lugar, prestar apoyo en el proceso de subir las órdenes al sistema DMS.

En tercer lugar, ayudar con la comunicación con el proveedor para solicitar nuevos pedidos y realizar el seguimiento de estos.

En cuarto lugar, realizar la recolección de los documentos necesarios para el cierre de las importaciones que deben enviarse al área de contabilidad

Por último y en relación al plan de mejora, las funciones consisten en la realización del instructivo de procedimientos con el fin de facilitar la realización de los procesos y que estos sean de ayuda para la persona que ocupe el cargo y deba desempeñar estas funciones, posterior a esto la implementación y la presentación final de la propuesta.

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 2. *Objetivos. Mes Febrero*

Fecha	Actividades	Logros	Dificultades
03 Febrero -07 Febrero	Inducción	Conocimiento sobre los estándares y políticas de la compañía	
10 Febrero -15 Febrero	Entrenamiento de las marcas manejadas en operación	Aprendizaje constante	
17 Febrero – 22 Febrero	Capacitación sobre la plataforma DMS	Aprendizaje constante	
24 Febrero – 29 Febrero	Detalles de las operaciones de importación	Pasos de cada operación	

Tabla 3. *Objetivos. Mes Marzo*

Fecha	Actividades	Logros	Dificultades
02 Marzo -07 Marzo	Inicio de la realización del instructivo		Cantidad de procesos para la operación
09 Marzo - 14 Marzo	Conocimiento del orden de las operaciones	Aprendizaje detallado del paso a paso	Demora en el desarrollo al no ser guiado
16 Marzo - 21 Marzo	Mejora del instructivo con el aprendizaje y la experiencia	Claridad en la cadena de proceso	

Tabla 4. *Objetivos. Mes Abril*

Fecha	Actividades	Logros
Abril.	Operación guiada con ayuda del instructivo	Eficacia en las operaciones