

Informe practica final

Implementación de herramienta tecnológica para mejora de procesos internos del área

Estefania Robayo Leal

Tutor

Andrés Fernando Ramírez Torres

Universidad Santo Tomas

Negocios Internacionales

Práctica profesional

Bogotá D.C

2022

Implementación de herramienta tecnológica para mejora de procesos internos del área

Estefania Robayo Leal

Tutor

Andrés Fernando Ramírez Torres

Universidad Santo Tomas

Negocios Internacionales

Bogotá D.C

26 de Julio de 2022

Resumen:

El presente escrito tiene por objeto dar a conocer la implementación de mejora realizada durante las prácticas en MSC al ver continuos procesos manuales y repetitivos que exigían bastante tiempo al querer obtener cifras reales semanalmente de las operaciones realizadas por las navieras e indicadores de evaluación en cuanto a los proveedores, tipo de información necesaria para socializar una vez por semana ante el departamento de multimodal, logrando evaluar diferentes aspectos, en los cuales se da a conocer en volumen las operaciones realizadas de manera integral y en cuales solo se requiere del servicio de multimodal es decir transporte terrestre, que tan optimo es el servicio prestado, cuáles son las posibles falencias para lograr mejora y alcanzar un perfeccionamiento en la logística de transporte.

Si bien sabemos los mercados deben ir en constante evolución, la logística a su vez debe implementar procesos eficientes que logren dar resultados de manera positiva, minimizando la acumulación de tareas alcanzando optimización en tiempo, recursos, costes e identificar a tiempo las fallas, favoreciendo la toma de decisiones en trazabilidad de procesos y consolidación de informes presentados a las áreas pertinentes. Al tener conocimiento e implementar nuevas metodologías se generará un beneficio adicional de aprovechamiento en otras ocupaciones y áreas tanto operativas, administrativas y comerciales

Palabras clave: Eficiencia, logística, herramientas tecnológicas, innovación, automatización, procesos, integral, sencillo, minimización, recursos, transporte.

Abstract:

The purpose of this work is to present the implementation of the improvement made during the practices in MSC regarding repetitive processes that demand a lot of time in the evaluation of the performance of suppliers in each of their operations, which is socialized once a week to the entire multimodal department, evaluating different aspects in which it is revealed how optimal is the service provided, what are the possible shortcomings to achieve improvement in transportation logistics.

As the market and logistics evolve, efficient processes must be implemented to achieve positive results, minimizing the accumulation of tasks to achieve optimization in time, resources, costs and identify shortcomings in time, facilitating decision making in the traceability of processes and the consolidation of reports submitted to the corresponding areas.

Agradecimientos:

A Dios en primera instancia agradecerle por guiar e iluminar mi camino, logrando culminar mi objetivo, a mis padres que fueron mi motor e inspiración, a mis maestros y tutor por su entrega, paciencia y apoyo aportando a mi formación profesional y personal.

Por último, a mis amigos y compañeros que fueron de gran apoyo durante la carrera, motivándome en momentos difíciles, llenándome de aprendizaje y experiencias grandiosas

Muchas gracias,

Introducción:

Mediterranean Shipping Company es una empresa encargada de transporte integral de contenedores, prestando sus servicios en tres modalidades marítimo, terrestre y férreo, a su vez es una de las más grandes empresas líderes de cruceros, MSC es de procedencia Suiza, exactamente fue fundada en Ginebra, lleva más de cincuenta años en el mercado, es una empresa líder a nivel mundial, su crecimiento ha sido de manera positiva tanto así que en el primer trimestre del año 2022 logro ser la primera naviera de transporte en mercancías.

MSC cuenta con más de 590 oficinas al redor del mundo, cuenta con diferentes departamentos que hacen posible la gestión de importación y exportación de TEUS y FEUS. A nivel Colombia el departamento multimodal es uno de los más recientes en la compañía, puesto que el mercado solicitaba un servicio integral de transporte MSC decidió implementar la tercerización del servicio para atraer y generar un plus a sus clientes, nuevas estrategias para cubrir las necesidades y a su vez la adaptación para lograr de manera exitosa la implementación en el servicio de transporte a nivel nacional.

MSC dispone de plataformas y bases de datos para tener control y soporte en sus operaciones, muchas de ellas se han quedado estancadas y sumamente manuales, en este plan de mejora se pretende poner en marcha la implementación de procesos automáticos, con la ayuda de la herramienta Power BI, logrando optimizar tiempo en cada actividad que se lleva a cabo, adquiriendo productividad y eficiencia en las demás labores a realizar.

Tabla de Contenidos Contenido

Resumen.....	3
Agradecimientos.....	4
Introducción	5
Parte I - LA EMPRESA.....	7
Aspectos generales.....	7
Misión	7
Visión.....	8
Valores.....	8
Ubicación geográfica	8
Estructura administrativa del área	9
Departamento dónde llevaron a cabo las practicas.....	9
Análisis DOFA.....	10
Parte II – Planteamiento del plan de mejora	11
2.1 Planteamiento central del informe	11
2.2 Importancia, límites y alcances.....	12
2.3 Objetivo general y objetivos específicos	12
Contenido del plan de mejora	13
Propuesta de mejora.....	13
Conclusiones.....	13
Bibliografía	14
Anexos	15
Seguimiento practica profesionales	16
Actividades realizadas	17
Actividades y logros alcanzados.....	18
Lista de figuras	
Figura 1. Ubicación geográfica, Presentación de inducción.....	8
Figura 2. Estructura administrativa área multimodal	9

Parte I. LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales:

Mediterranean Shipping Company es una compañía de transporte de mercancías y pasajeros fundada en el año 1970 por un capitán de ferris en Ginebra, Suiza, que en su principio se dedicaba al transporte de carga, para el año 1988 deciden implementar cruceros en su línea de servicios MSC actualmente tiene más de 560 flotas portacontenedores, con capacidad de más de 3.890.000 TEUs, MSC es un compañía comprometida con el medio ambiente en cada uno de sus buques se cuentan con tecnologías especiales reduciendo la contaminación del océano con cero emisión de carbono.(MSC,2022)

MSC no solo se encarga de transporte marítimo, también brinda servicios de transporte terrestre, férreo, realización de ITR, almacenamiento y documentación necesaria para la operación , en los países que no cuenta con recursos propios terceriza el servicio a sus proveedores aliados que hacen posible un servicio integral, actualmente tiene 600 buques, más de 250 rutas en 155 países y transporta 23 millones de TEUs al año, MSC es hoy día una de las navieras más importantes en el mercado y demandada por diversidad de clientes que necesitan importar y exportar. En Colombia MSC cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena y Buenaventura (MSC,2022)

1.1.1 Misión:

“Ofrecer soluciones logísticas de transporte seguro y sostenible en modalidad marítima, terrestre y férrea a clientes de todas las industrias”. (MSC,2022)

Visión:

“Convertirnos en la línea naviera más sostenible e implementar tecnologías avanzadas y centrada en los clientes industriales”

Valores:

- Compromiso con el medio ambiente
- Implementación de tecnologías para mejora en los procesos
- Empresa familiar
- Interés por el bien el bien común

1.1.2. Ubicación geográfica:

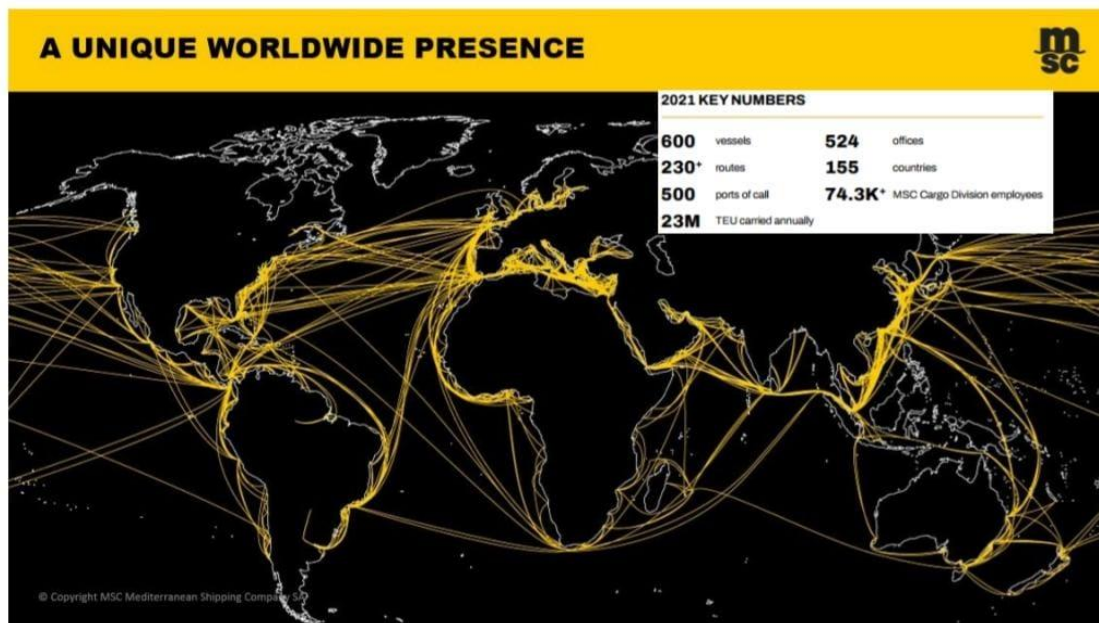


Figura 1. Ubicación geográfica, Presentación MSC

1.1.3. Estructura administrativa Área Multimodal

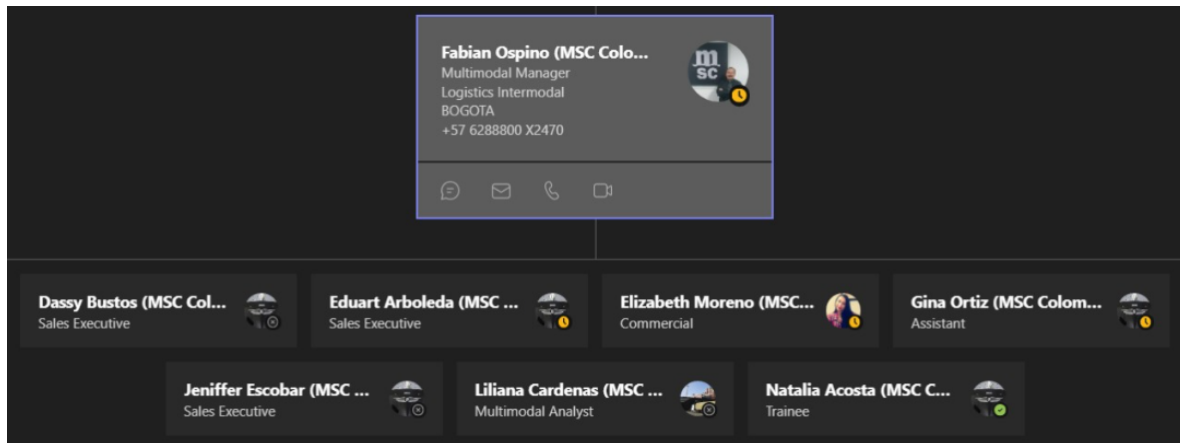


Figura 2. Estructura administrativa Área multimodal, Presentación MSC

1.1.4. Departamento donde llevaron a cabo las prácticas:

La práctica se realizó en el departamento de multimodal el cual se encarga de coordinar la parte logística del transporte terrestre al interior del país, MSC en Colombia no cuenta con medios de transporte terrestre propios así que estos se tercerizan con diferentes transportadores departamentales de acuerdo a las rutas y ciudades que más se frecuentan como la capital Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena, entre otros, en promedio son 10 transportadores que cubren las rutas nacionales, de acuerdo a su capacidad de carga y las características que esta tenga, en el departamento de multimodal se realizan servicios también como lo son el cross docking que es la desconsolidación de la mercancía, el almacenamiento y la parte de documentación aduanera todo esto tercerizado.

1.1.4.1. Análisis DOFA:

FORTALEZAS • Reconocimiento en el mercado el cual ayuda a captar clientes y ofrecer un servicio integral • Atracción en los clientes otorgando beneficios de días libres al adquirir servicio con multimodal • Reportes semanales de las operaciones realizadas • Informes y gráficos de indicadores evaluativos para proveedores en cuanto a cumplimiento del servicio	DEBILIDADES • Procesos desactualizados y manuales para determinar los indicadores de evaluación • Plataformas defectuosas poco eficaces para realizar ordenes de servicio • Reprocesos en instrucciones a proveedores • Información duplicada en las bases de datos • Proceso repetitivo y manual para detectar el tipo de operaciones realizadas
OPORTUNIDADES • Reestructuración de funciones con el fin de generar optimización de tiempo en los procesos • Implementar flotas de transporte terrestre propias • Instaurar control en tiempo real de la mercancía manejado por MSC • Reconocimiento a nivel mundial como la naviera con mayores rutas y capacidad de carga	AMENAZAS • Proveedores que no son puntuales con la entrega de estatus de la mercancía • Paros en las vías, derrumbes y constantes huelgas en el puerto de Buenaventura, que generan retrasos en la entrega de mercancías y contenedores vacíos • Informes de estatus desactualizados

PARTE II

Planteamiento plan de mejora respecto a las prácticas profesionales:

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas

De acuerdo con las debilidades y amenazas plasmadas anteriormente en la matriz DOFA, evidenciamos reprocesos y falta de herramientas para lograr ejecutar informes semanales de manera rápida y dinámica, lo cual impide avanzar en las demás tareas a realizar, semanal mente se realiza una reunión con el departamento de multimodal con el fin de conocer las operaciones realizadas por MSC junto a las de otras navieras, que volumen representa cada comercial en ventas y cuantos días libres se generaron, también se evalúa el cumplimiento de los proveedores en cada operación con el fin de mejorar cada proceso, las socializaciones deben mostrar con gráficos el volumen de las operaciones realizadas semanal, mensual, trimestral o semestral el aumento o reducción de la participación en el mercado a nivel global.

El planteamiento central de este informe es la implementación de herramientas que faciliten y optimicen la consolidación de información para cada reporte de manera concisa, lo cual permite para el departamento un perfeccionamiento en el proceso de informes y reportes, evidenciando que hace mas de 8 años realizan la operación de la misma manera, es importante que los procedimientos vayan evolucionando a medida del tiempo. Se necesita implementar el dinamismo en las organizaciones, es una ventaja para el departamento agilizar procesos y para sus colaboradores generando valor agregado a los procesos de la compañía.

2.2 Importancia, límites y alcances

Importancia

- Optimización en tiempo al realizar reportes presentados de manera constante, generando mayor rendimiento en las actividades
- Aprendizaje de nuevas herramientas para mejora en los procesos y evolución de estos
- Implementación del sistema para generar soluciones y agilizar su operatividad

Limitaciones

- Equipos con gran volumen de información, que impiden descargar el aplicativo
- Personal sin conocimiento del sistema
- Errores en la base de datos o información incompleta

Alcances

- Aprendizaje rápido por parte de la persona encargada de realizar los informes del área
- Consolidación de información para lograr practicidad
- Implementación del Power BI en otros procesos del departamento

2.3 Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general

Poner en práctica la herramienta Power BI para realizar y perfeccionar informes dinámicos de manera rápida y segura

Objetivos específicos:

- Facilitar la organización de información, consolidando los datos necesarios para entender y desarrollar de manera precisa cada informe
- Ejecutar las actividades en menor tiempo, generando mayor producción en los procesos
- Proporcionar gráficos interactivos y creativos facilitando el análisis y toma de decisiones

Contenido plan de mejora

3.1. Propuesta de mejora

Durante las practicas pude evidenciar los procesos manuales que demandan gran cantidad de tiempo, al realizar presentaciones de gráficos informando el estado de las operaciones en el departamento de multimodal para las socializaciones pertinentes, es de gran importancia para la implementación de estrategias y seguimiento de operaciones, puesto que es de fácil visualización y entendimiento. Se manejaban hojas de Excel filtrado información por dichos periodos esto retrasaba las demás actividades, creando ineficiencia en los procesos. Pues al consolidar la matriz principal tanta información y tener que filtrar varias veces el Excel empieza a obtener errores y es más complejo consolidar solo la información que se requiere.

Con la implementación de la herramienta Power BI se logra una optimización en tiempo, ya que solo al subir el archivo actualizado en la plataforma se generan los filtros pertinentes ya establecidos y agregar información a la hoja de Excel permite mostrar de manera ágil los gráficos de las operaciones e información que se debe exponer en las presentaciones, evidenciando que se demora de 1 a 2 horas realizando el mismo ejercicio en una hoja nueva de Excel, utilizando la nueva herramienta se logra reducir el tiempo de 15 a 20 minutos, realmente se ve una optimización en tiempo y mejora de procesos en la compañía, adquiriendo nuevas aptitudes.

3.2. Conclusiones:

- El departamento de multimodal requiere una excelente logística para llevar a cabo su cumplimiento satisfactorio tanto para el cliente y las metas establecidas por la empresa, se debe tener presente que es un trabajo que va de la mano con sus proveedores y trabajadores, juntos cumpliendo los estándares de los clientes

- Se deben tener cifras reales de las operaciones realizadas en cortos periodos de tiempo, para retroalimentar y plantear una mejora en cada operación realizada, tener contacto con los clientes durante y al finalizar la operación, ayuda a mejorar el servicio y gestión logística.
- Al implementar nuevas herramientas tecnológicas, se obtiene una eficiencia en las actividades a realizar, disminuyendo los reprocesos y aumentando la productividad laboral
- El aplicativo Power BI hoy día es utilizado por la mayoría de las industrias y las compañías deben ir evolucionando e implementado estas nuevas herramientas para su crecimiento
- El tener acceso y conocimiento de nuevas tecnologías hace mas atractiva a la compañía, adquiriendo competitividad, innovando en sus procesos internos.

3.3. Bibliografía:

Company, M. S.C (2022). <https://www.msc.com/es/local-information>

Mediterranean shipping company. (2022, julio). *Mediterranean shipping company* (N.º 8).

<https://www.smitco.com.co/news/noticias/MSC.pdf>

Mediterranean Shipping Company. (2019, septiembre).

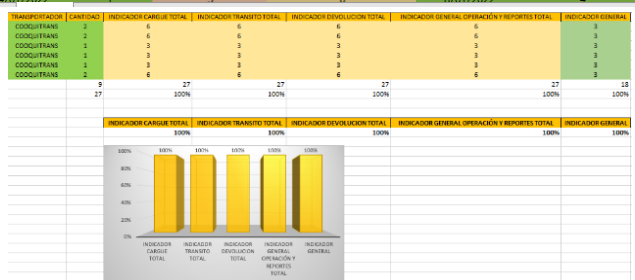
<https://www.mlaanz.org/uploads/1/2/1/3/121322722/jamesgranville3.pdf>.

M.S.C. (s. f.). MSC. MSC. Recuperado 13 de julio de 2022, de <https://www.msc.com/>

3.4. Anexos:

TRANSPORTADOR	CANTIDAD	INDICADOR DE CARGUE	INDICADOR CARGUE TOTAL	INDICADOR TRANSITO	INDICADOR TRANSITO TOTAL	INDICADOR DEVOLUCION
COOQITRANS	2	3	6	3	6	3
COOQITRANS	2	3	6	3	6	3
MOVITRANS	6	3	18	3	18	3
COOQITRANS	1	3	3	3	3	3
MOVITRANS	4	3	12	3	12	3
RIG	2	3	6	3	6	3
DALAU	12	3	36	3	36	3
DALAU	9	3	27	3	27	3
MOVITRANS	3	3	9	3	9	3
MOVITRANS	1	3	3	3	3	3
MOVITRANS	30	3	90	3	90	3
DALAU	1	3	3	3	3	3
DALAU	2	3	6	3	6	3
DALAU	1	3	3	3	3	3
DALAU	1	3	3	3	3	3
DALAU	4	3	12	3	12	3
DALAU	1	2	2	3	3	3
COOQITRANS	1	3	3	3	3	3
MOVITRANS	1	3	3	3	3	3
MOVITRANS	3	3	9	3	9	3

TIEMPOS CARGUE	INDICADOR DE CARGUE	INDICADOR CARGUE TOTAL	2		DESCARGUE	TIEMPOS RUTA	INDICADOR TRANSITO	INDICADOR TRANSITO TOTAL	ENTREGA DEL VACIO	TIEMPOS DEVOLUCION	
8	2	10	15	67%	181%	14/01/2022	1	3	15	19/01/2022	5
6	3	6	6	100%	181%	7/01/2022	1	3	6	6/01/2022	-1
2	3	3	3	100%	181%	13/02/2022	0	3	3	15/02/2022	2
1	3	3	3	100%	181%	4/01/2022	0	3	3	4/01/2022	0
7	2	8	12	67%	181%	11/01/2022	7	3	12	12/01/2022	1
4	3	6	6	100%	181%	4/01/2022	1	3	6	4/01/2022	0
4	3	3	3	100%	181%	5/01/2022	2	3	3	5/01/2022	0
0	3	3	3	100%	181%	7/01/2022	1	3	3	8/01/2022	1
0	3	3	3	100%	181%	4/01/2022	1	3	3	4/01/2022	0
4	3	60	60	100%	181%	5/02/2022	0	3	60	7/02/2022	2
6	3	30	30	100%	181%	5/01/2022	1	3	30	9/01/2022	4
10	3	60	60	100%	181%	8/01/2022	0	3	60	13/01/2022	5
13	3	15	15	100%	181%	11/01/2022	0	3	15	14/01/2022	3
9	3	15	15	100%	181%	7/01/2022	0	3	15	14/01/2022	7
8	3	24	24	100%	181%	7/01/2022	0	3	24	8/01/2022	1
8	2	4	6	67%	181%	11/01/2022	4	3	6	13/01/2022	2
5	3	3	3	100%	181%	11/01/2022	7	3	3	12/01/2022	1
8	2	14	21	67%	181%	11/01/2022	3	3	21	11/01/2022	0
12	1	7	21	33%	181%	13/01/2022	1	3	21	13/01/2022	0
6	2	8	12	67%	181%	6/01/2022	0	2	8	6/01/2022	0
6	2	6	9	67%	181%	6/01/2022	0	3	9	6/01/2022	0
1	3	18	18	100%	181%	5/01/2022	0	3	18	6/01/2022	1
1	3	3	3	100%	181%	8/01/2022	0	3	3	8/01/2022	0
7	2	4	6	67%	181%	3/01/2022	4	3	6	3/01/2022	0
4	3	6	6	100%	181%	4/01/2022	1	3	6	8/01/2022	4



Actividades realizadas Tabla 1.

4.1. Programación de actividades en el área de practicas

14 FEBRERO-14 MARZO	➤ Inducción practicante MSC ➤ Inducción Área Multimodal ➤ Presentación de bases de datos (operaciones comerciales) ➤ Realizar indicadores de desempeño de los proveedores
14 MARZO- 14 ABRIL	➤ Apoyo instrucciones a proveedores de las operaciones de transporte terrestre ➤ Inducción sistema SAP enviando cartera de clientes ➤ Agendar reuniones con proveedores y socializar las operaciones
14 ABRIL- 14 MAYO	➤ Inducción sistema OVA ➤ Creación de ordenes de servicio ➤ Inducción sistema OVA CAR para montar y solicitar días libres ➤ Realizar reportes de operaciones
14 MAYO-14 JUNIO	➤ Realizar reportes para Ginebra de costos y ganancias en operaciones ➤ Enviar estatus a clientes sobre las operaciones ➤ Realizar registros en TMS de importaciones y exportaciones ➤ Revisar fletes de motonaves

4.2. Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclos	Actividades	Logros	Dificultades
1 mes	Incluir información de motonaves en base de datos	Manejo de la plataforma MSC tracking	No identificar los contenedores de otras navieras
1 mes	Manejo de sistema SAP	Hallar la información requerida	Recordar funciones del sistema
1 mes	Manejo sistema OVA	Recordar pasos a seguir para ejecutar las D.O	Adaptación al poco procesamiento del sistema
1 mes	Instrucciones de operaciones a proveedores	Determinar los precios por contenedores	Identificar los proveedores por ruta sectorial
2 mes	Solicitar días libres en OVA CAR	Cargarlos de la manera correcta	Actualizar base de datos
2 mes	Realizar graficas de las operaciones por ciclos	Realizarlo de manera dinámica	
2 mes	Presentar operaciones realizadas a proveedores	Tener alcance de información pasada y retroalimentar las operaciones	

2 mes	Realizar indicadores de evaluación a proveedores	Seguir los lineamientos de evaluación	
3 mes	Realizar informes de profit comerciales	Encontrar información	
3 mes	Ejecutar informes a Ginebra	Enviarlos de manera puntual	Recordar los procedimientos
3 mes	Enviar estados de la mercancía a los clientes	Entregarlos de manera puntual las dos veces al día	
3 mes	Contactar a los proveedores para detallar operaciones	Comunicación asertiva	
4 mes	Revisar fletes de motonaves	Realizarlo de manera correcta en Ova y tramitar informes a el área de logística	
4 mes	Registrar tarifas de importación y exportación en TMS	Realizar los registros en el sistema sin errores	
4 mes	Solicitar documentación a clientes para renovar créditos	Consolidarlos y enviarlos al área financiera	