

**PLAN DE MEJORA AREA CARGA INTERNACIONAL EN LA EMPRESA BLU
LOGISTICS COLOMBIA S.A.S**

AUTOR:

ALEJANDRO GRANADA BERMUDEZ

TUTOR:

MARCO TULIO URUEÑA BOLAÑOS

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTA D.C

2020

Resumen

El comercio y la logística internacional ha tomado fuerzas en la última década y las empresas que se integran y se desarrollan en ese ámbito buscan mejorar continuamente, una de ellas es la empresa Blu Logística S.A.S, que se ha dado a conocer como uno de los agentes de cargas más importantes a nivel mundial.

Blu Logistics con su mejoramiento continuo adquiere mayores conocimientos para su progreso interno, es así como se llega a la idea de implementar una plantilla de seguimiento de clientes con el fin de generar procesos más efectivos y cumplir con el nivel de servicio integral ideal con el cliente. Asimismo, se llama la atención de nuevos mercados para la realización y cierre de negocios a nivel nacional e internacional.

Abstract

International trade and logistics have taken hold in the last decade and companies that are integrated and developed in this field are constantly looking to improve, one of them is the company Blu Logistics S.A.S, which has become one of the most important global.

Blu Logistics with its continuous improvement acquires greater knowledge for its internal progress, this is how the idea arises to implement a customer tracking template in order to generate more efficient processes and meet the ideal level of service integral with the customer. It also draws attention to new markets for the realization and closure of businesses at national and international level.

Agradecimientos

Primeramente doy gracias a la formación integral y ética que me brindo la Universidad Santo Tomas durante toda mi carrera, a cada profesor que me enseñó a progresar tanto personal como profesionalmente en diferentes ámbitos a los que me puedo enfrentar. Doy gracias a mi familia, que han sido parte fundamental en mi proceso educativo y me han apoyado en la toma de decisiones que me han permitido destacar en mí día a día.

Por último, doy gracias a la empresa Blu Logistics S.A.S, que me dio la oportunidad de tener experiencia laboral, permitiéndome entrar en el ámbito enfocado a mi carrera universitaria.

Introducción

El comercio exterior actualmente en una de las vías fundamentales en el desarrollo económico de un país, no solo aumenta la rentabilidad de las empresas sino también aumenta las alianzas y/o acuerdos comerciales en las mismas, generando grandes avances y oportunidades entre los países relacionados. Una de las grandes contribuciones del comercio exterior es el constante crecimiento que ha venido teniendo los últimos años, generando procesos de desarrollo mucho más dinámicos en el mercado.

Asimismo, las relaciones internacionales han sido una ventaja económica para Colombia, dado al ingreso de capital que se ha venido originando, la apertura comercial, la inversión extranjera directa, que son pilares fundamentales que han venido generando y desarrollando la internacionalización del país, dejando resultados positivos en los últimos tiempos.

Por otro lado, la logística internacional ha tomado protagonismo como uno de los impulsores hacía del comercio exterior, con el fin de volver un mercado más competitivo en todo el mundo, por lo tanto, es uno de los principales factores de expansión en la distribución o circulación de todo tipo de mercancías en cada uno de los sectores de la economía de un país, dado a la demanda que se ejerce actualmente en las empresa exportadoras e importadoras.

Es así como Blu Logistics S.A.S una empresa con más de 20 años de experiencia en el área logística para el transporte tipo aéreo, marítimo y multimodal, ha sido un componente importante tanto en el mercado colombiano como en el mercado internacional, ofreciendo diversas soluciones de una manera más dinámica, controlada y eficaz. *(Anexo 1)*

Índice General

Resumen.....	2
Abstract.....	2
Agradecimientos.....	3
Introducción.....	4
Aspectos generales.....	6
Misión	6
Visión.....	6
Valores	6
Ubicación Geográfica	7
<i>Ilustración 1.</i>	7
Figura 1. Estructura Organizativa.....	8
Departamento en donde desarrolla la practica.....	8
<i>Ilustración 2.</i> Solicitud de requerimientos	9
Análisis DOFA	10
Planteamiento plan de mejora.....	12
Planteamiento central	12
Importancia, limitaciones y alcances	12
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Contenido plan de mejora	13
Propuesta de Mejora.....	13
<i>Tabla 1.</i> Instrucción de Embarque	14
<i>Figura 2.</i> Cuadro de procesos de tareas asignadas por área.....	14
<i>Ilustración 3.</i> Plantilla de seguimiento.....	15
Conclusiones	16
Bibliografía	16
Seguimiento Practica Profesional.....	17
<i>Tabla 2.</i> Programación de actividades realizadas en la empresa.....	17
Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	17
Glosario de términos	21

Aspectos generales

BLU LOGISTICS COLOMBIA S.A.S

Misión

“Ser la opción número uno en soluciones logísticas integrales, con presencia en América y China.” (Logistics, 2019)

Visión

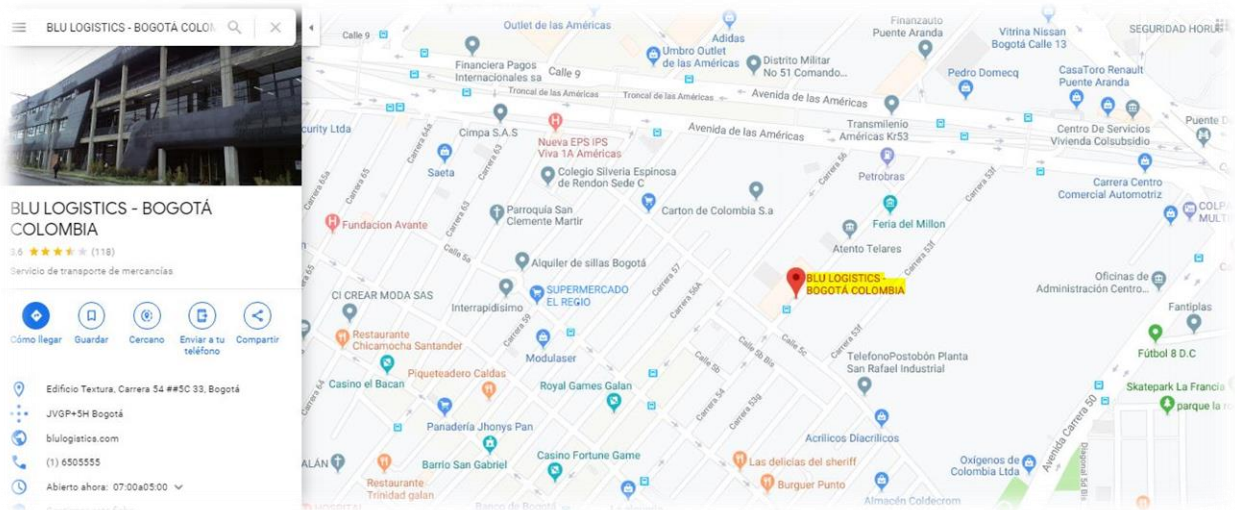
“Ofrecemos soluciones logísticas integrales, cumpliendo nuestras promesas, con colaboradores orgullosos, capaces de brindar experiencias agradables.” (Logistics, 2019)

Valores

- Respeto
- Compromiso
- Transparencia
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Seguridad

Ubicación Geográfica

Ilustración 1.



Nota: Oficina Principal Dirección: Carrera 54 # 5c – 33 Edificio Textura, Bogotá D.C (Maps, 2019)

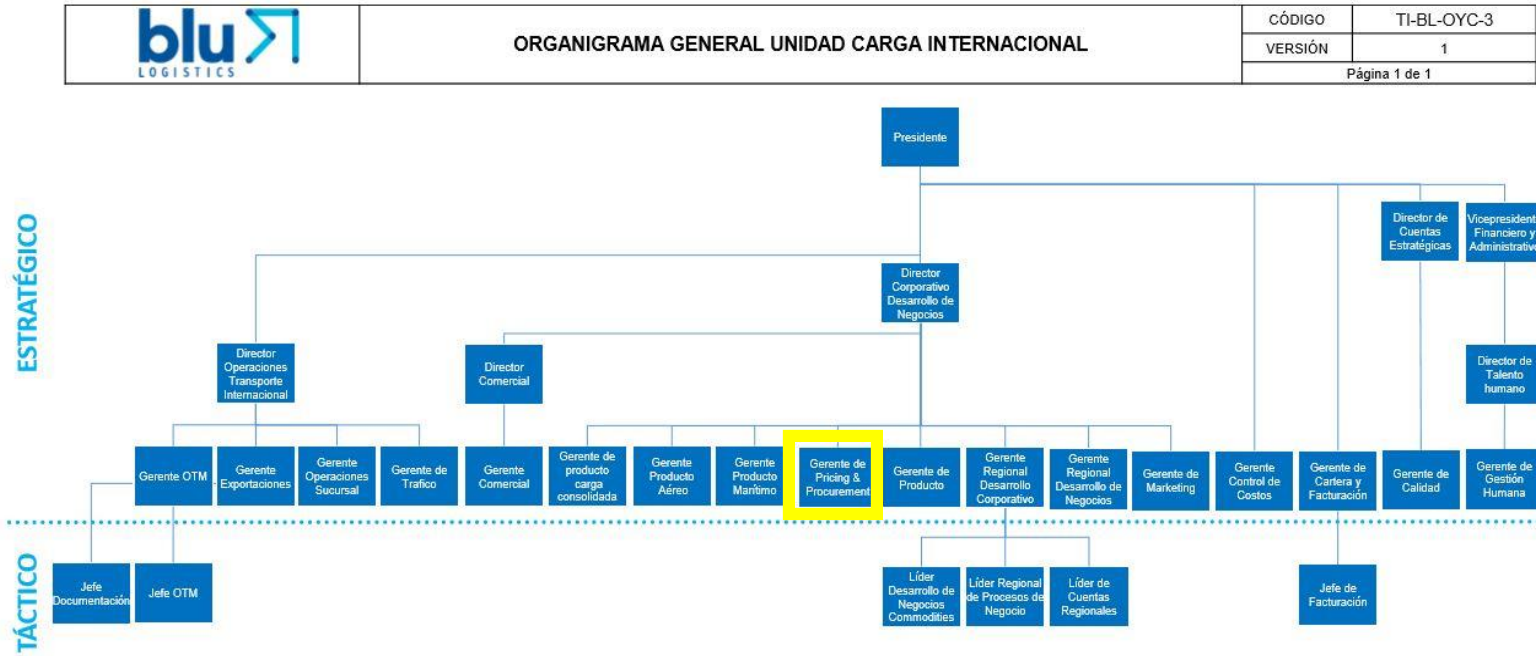


Figura 1. Estructura Organizativa

Nota: Organigrama General Unidad Carga Internacional. Área de práctica profesional
(Logistics, 2019)

Departamento en donde desarrolla la practica

En el área de carga internacional, donde principalmente se desempeñó el cargo como Analista Pricing de exportación donde la función era cotizar a agentes y a clientes comerciales el transporte de todo tipo de mercancía en contenedores vía marítima por todo Latinoamérica, por lo que frecuentemente, se tiene que estar en contacto con las líneas navieras negociando la mejor opción y así poder asegurar un acuerdo potencial con el cliente. De igual importancia, se busca actualizar mensualmente las tarifas de las líneas navieras que se manejan constantemente, con el fin de mantener las relaciones comerciales con cada uno de los clientes y así, también asegurar futuras negociaciones.

Dentro del mismo proceso, se generan cotizaciones por medio de un programa exclusivamente de la empresa, tarifas competitivas de acuerdo a los términos de negociación incoterms y requerimientos presentados por el comercial, quien se encarga de presentar la propuesta final al cliente. Asimismo, se realiza un seguimiento semanal con el fin de estar al pendiente del cierre del negocio.

La realización correcta de este proceso, se basa en la información presentada por el comercial en el requerimiento, en cual debe verse reflejado, el cliente, el término de negociación, el tipo de contenedor, la ruta marítima de exportación y el tipo de mercancía a exportar, como se muestra a continuación:

Ilustración 2. Solicitud de requerimientos

The screenshot displays the BluNet web application interface. At the top, the Blu Logistics logo and navigation tabs (Pricing, Commercial) are visible. The main header shows 'Request # 101897'. Below this, the 'Initial Data' section identifies the customer as 'PROMOCIONES FANTASTICAS S. A. S.', the user as 'Nydia Pilar Bolivar Castillo', and the incoterms as 'FOB'. The 'Detail Request' section contains a table with shipping details:

CONTAINER TYPE	PORT ORIGIN	COUNTRY	PORT DESTINATION	CARGO READY DATE	CARGO DESCRIPTION	WEIGHT	MEASURES	COMMENTS
20 STANDARD, 40 STANDARD, 40 HIGH CUBE	CARTAGENA	PANAMA	COLON FREE ZONE	Mar 11 2020 12:00:00 AM	PETULOS PLASTICOS	NO SE CONOCE	NO SE CONOCE	ITE ENVIE MENSAJETO AL RESPECTO...

Below the table, there are sections for 'Pricing Comments' and 'Internal Comments'. The 'Detail Response' section includes fields for 'Vigencia' (From/To), 'Module' (Export Ocean Service Type), and 'Group' (FLETE). It also features a table for 'GASTOS EN DESTINO' with columns for Charge Code, Port Destination, Final Destination, Type, Unit Code, Currency, Rate, Minimum, Comments, and Cost.

Nota: BluNet - Programa exclusivo de la empresa (BLUNET, 2020)

De acuerdo a esa información, el analista pricing formaliza la cotización con una tarifa de flete competitiva y gastos (origen y destino) que dependerán de la ruta y el término de negociación incoterm presentada por el comercial.

En algunos casos, se presentan agentes del exterior con solicitudes específicas las cuales son cotizadas directamente por el analista y en caso de ser aceptadas por el cliente en el exterior, se procede a consultar si el proveedor en Colombia se encuentra en la base de datos de la empresa, dado que de no ser así, el analista debe dar orden para iniciar el proceso legal para creación, y así poder continuar con el embarque.

Tanto el analista como el comercial deben tener una comunicación asertiva con el fin de establecer un servicio integral y efectivo con mejores resultados con énfasis en el proceso de negociación.

Análisis DOFA

Debilidades

- Demoras en el procedimiento legal para la creación de proveedores, que puede generar pérdidas de futuros negocios potenciales con los clientes.
- Desarrollo de funciones externas de las áreas encargadas, lo que genera retrasos tanto en las funciones por parte de los analistas como en la efectiva trazabilidad del negocio.
- Afectación de la relacion entre el agente del exterior y la empresa, debido a las demoras respecto a los requerimientos fundamentales a la hora de proceder con un embarque.
- Poca comunicación entre las áreas que van conectadas en el proceso de creación lo que genera baches, afectando el servicio logístico de la negociación.

Fortalezas

- Antigüedad en el mercado, que da la confianza a los clientes fidelizados y prospectos entregar sus mercancías a la compañía, teniendo presente que se le va a dar el mejor manejo y las mejores condiciones comerciales.
- Certificaciones de calidad (ISO 9001, ISO 14001, BASC, ISO 27001) y miembros de la WCA (World Cargo Alliance).
- Implementación de nuevas tecnologías y sistemas de mejora para agilizar los procesos logísticos y legales, optimizando tiempos de respuesta y comunicación.
- Capacitación con un personal externo altamente calificado con el fin de generar un mejoramiento continuo del servicio logístico y una comunicación interna más efectiva para que se vea reflejado en la atención al cliente.

Oportunidades

- Expansión geográfica; facilidad de establecer nuevos nichos de mercado con el fin de desarrollar nuevas alianzas estratégicas y aprovechamiento del mismo.
- Ser una de las primeras opciones en el mercado para los agentes del exterior quienes buscan nuevas relaciones comerciales a través de la membresía de la empresa (WCA), que nos permite aumentar las oportunidades de negocio.
- Alta calidad del nivel de servicio con el cliente, agente exterior y el mercado global en general.

Amenazas

- Información escasa por parte del agente del exterior que se es requerida en el momento del procedimiento legal.
- Falta de respuesta por parte del cliente a las solicitudes realizadas por el área encargada de la documentación, afectando el avance del proceso logístico.
- Demanda del mercado; afecta los precios que se puedan ofrecer en el servicio, como la fluctuación en la tasa de cambio, ya que puede cambiar significativamente los acuerdos comerciales con el cliente.
- Espacios que ofrecen las líneas navieras; problemas de almacenamiento de la mercancía que afecta el acuerdo comercial y las condiciones pactadas con el cliente.

Planteamiento plan de mejora

Planteamiento central

La empresa Blu Logistics ha adquirido un gran reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional, siendo una de las principales desarrolladoras en los servicios logísticos de exportación e importación, almacenamiento, seguros y aduanas, logrando fidelizar clientes y prospectos a lo largo del tiempo. Sin embargo, se han encontrado fallas en procesos fundamentales para cierre de negocios que están afectando la captación de nuevos clientes y la efectividad de los procesos legales, procedimiento importante a la hora de cerrar grandes negocios y expandir geográficamente la empresa, que podrían generar no solo nuevas rutas marítimas sino una mayor participación en el mercado. Estas demoras son ocasionadas por la poca comunicación que existe entre las partes relacionadas (analista pricing, agentes, sign up (área encargada de recolección de documentos legales)), por lo que afectan directamente al proceso logístico, al igual que los acuerdos comerciales inicialmente pactados con el cliente.

Importancia, limitaciones y alcances

En relacion con el planteamiento anterior, el mejoramiento de este proceso traerá consigo una mayor rapidez a la hora de mejorar los tiempos de respuesta para el debido desarrollo legal e iniciación pronta de cualquier operación, brindando confiabilidad al cliente permitiendo a la empresa ser la primera opción para futuros negocios. La agilización de procesos puede llevar a la empresa a captación de nuevos mercados, permitiéndose a sí misma potenciarse respecto a otros competidores.

La principal limitación que se encontró es el personal del área de creación de cliente, dado a la mala distribución de tareas asignadas que evita que los procesos sean ágiles y efectivos.

Asimismo, la comunicación entre las áreas relacionadas afecta directamente al cliente, dado a

que sin la retroalimentación del área respectiva no se tienen resultados óptimos para continuar el desarrollo del negocio.

Objetivo General

- Generar una plantilla de seguimiento actualizada con la cual se tenga visible la trazabilidad de la creación de clientes hacia las respectivas áreas, permitiendo dar una retroalimentación del proceso a los agentes del exterior con los que se mantiene la operación.

Objetivos Específicos

- Detallar la información pertinente de cada área para la creación de la plantilla de seguimiento.
- Analizar la mejora en tiempos de creación de clientes.
- Definir la cantidad de negocios cerrados mensualmente, con la finalidad de evaluar la efectividad del plan de mejora.

Contenido plan de mejora

Propuesta de Mejora

A causa de los constantes retrocesos en el proceso de creación de clientes, se definió una propuesta de mejora con la idea de implementar una plantilla de seguimiento actualizada, las cuales le brindaran a las áreas implicadas en el desarrollo del negocio, una mejor trazabilidad del mismo y una comunicación más asertiva, con el fin de hacer más efectivo el servicio integral de la empresa hacia el cliente.

Tabla 1. Instrucción de Embarque

INSTRUCCION DE EMBARQUE ROUTING	
INCOTERM	FOB
SHIPPER	COMPAÑIA CAFETERA LA MESETA S.A.S
PROFIT	USD 50.00
SHIPPING LINE	HAPAG LLOYD
SERVICE CONTRACT	
VALIDITY	31/01/2020
Modalidad del Flete (PP O CC)	PREPAID
Gastos en Origen (asumidos por/pp o cc)	COLLECT
Gastos en Destino (asumidos por/pp o cc)	COLLECT
Origen	BUENAVENTURA
Destino	CALLAO
Container Type	20 STANDARD

Posteriormente a la aceptación del negocio por parte del cliente exportador, el agente exterior deberá diligenciar el formato de instrucción de embarque, donde se definirán los gastos, la naviera a utilizar, la ruta y el profe que se manejara por cada embarque oficializado por el área de operaciones.

```
graph LR; A[AGENTE EXTERIOR] --> B[ANALISTA PRICING]; B --> C[SIGN UP]; C --> D[FINALIDAD];
```

AGENTE EXTERIOR

- Datos del cliente exportador.
- Diligenciamiento y envío del formato de instrucción de embarque al analista pricing.

ANALISTA PRICING

- Revisión de formato enviado por el agente exterior.
- Asignación del comercial que quedará encargado del negocio.
- Asignación al área encargada para la documentación correspondiente del cliente exportador.
- Diligenciar plantilla de creación de clientes para seguimiento.

SIGN UP

- Solicitud de documentos legales al cliente exportador.
- Visto bueno al área de operaciones para proceder con el embarque.
- Confirmar proceso legal de creación en la plantilla

FINALIDAD

- Tiempos de respuesta mas rápida y oportuna.
- Una mejor trazabilidad de cada proceso que lleva a la creación de nuevos clientes.
- Mejoramiento en la distribución de tareas para cada área en el procedimiento.
- Comunicación mas efectiva entre las áreas relacionadas a través de una plantilla compartida.
- Oportunidades de negocios potenciales.

Nota: Elaboración propia (Formato Excel)

Este cuadro representa la simplificación y distribución de tareas para cada área, que permite que el proceso de creación de clientes sea más organizada y efectiva.

Ilustración 3. Plantilla de seguimiento

CLIENTE	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA INICIO	TAREA	DESCRIPCIÓN	ASIGNADA A	PORCENTAJE REALIZADO	RUTA	FECHA CUMPLIMIENTO TAREA ASIGNADA	FECHA FINAL DE CREACION
COMPAÑÍA CAFETERA LA MESETA S.A.S	Completo	Medio	01/13/2020	Tarea 1	DATOS DEL CLIENTE EXORTADOR	AGENTE EXTERIOR	100%		01/13/20	
	Completo	Medio	01/13/2020	Tarea 2	DILIGENCIAMIENTO FORMATO INSTRUCCIÓN DE EMBARQUE	AGENTE EXTERIOR	100%		01/14/20	
	Completo	Medio	01/14/2020	Tarea 3	REVISION INSTRUCCION DE EMBARQUE	ANALISTA PRICING	100%	BUENAVENTURA - CALLAO	01/14/20	
	Completo	Alto	01/14/2020	Tarea 4	ASIGNACION DEL COMERCIAL ENCARGADO	ANALISTA PRICING	100%	BUENAVENTURA - CALLAO	01/14/20	
	En progreso	Alto	01/15/2020	Tarea 6	SOLICITUD DE DOCUMENTOS AL CLIENTE	SIGN UP	50%		01/17/2020	
	No se ha iniciado	Alto		Tarea 7	CONFIRMACION DEL PROCEDIMIENTO LEGAL	SIGN UP	0%			

Nota: Elaboración propia (Formato Excel)

De acuerdo a la distribución de tareas asignadas, se crea una plantilla de actualización, que será de uso compartido entre las áreas relacionadas en el proceso requerido. Como resultado, se podrá visualizar en tiempo real, los avances de cada creación, permitiendo una mayor trazabilidad en el negocio.

Conclusiones

La implementación de esta plantilla de seguimiento actualizada, traerá consigo la facilidad de realizar un seguimiento de creación de un cliente exportador, mejorando los procesos de este y permitiendo que cada parte del mismo tenga la información asertiva. Los resultados que se producirán serán positivos para la empresa, en ellos encontramos el mejoramiento de tiempos de respuesta dado a que la información en tiempo real permite que si se solicita una retroalimentación, se pueda responder con información detallada. Por otro lado, se logrará atraer la atención de nuevos clientes y la empresa podrá posicionarse en el mercado como una de las más competitivas y con mayor servicio integrado para quien esté dispuesto a trabajar con ella como agente de carga.

La disposición de tener siempre mejoras internas, logra que las empresas puedan identificar su error y procedan a cambio continuo que los lleve a cumplimientos de metas con excelentes resultados.

Bibliografía

Bermudez, A. G. (2020). *Plantilla para creacion de clientes*. Plan de mejora, Universidad Santo Tomas , Bogota D.C.

BLUNET. (2020). Obtenido de <https://blunet.blulogistics.net/blunet/>

Logistics, B. (2019). *Blu Logistics*. Obtenido de <https://blulogistics.com/>

Maps, G. (2019). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/BLU+LOGISTICS+-+BOGOTÁ+COLOMBIA/@4.6254703,-74.1157227,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9957916e495d:0x536f77bc050a1d3!8m2!3d4.625465!4d-74.113534>

S.A.S, B. L. (s.f.). *BLU LOGISTICS*. Obtenido de <https://blulogistics.com/>

Seguimiento Practica Profesional

Tabla 2. Programación de actividades realizadas en la empresa

	Fechas		Actividad desarrollada
	Comienzo	Final	
Ciclo 1	14-ago-19		Entrada a la empresa Blu Logistics S.A.S.
	14-ago-19	16-ago-19	Inducción en cada una de las partes que conforman el área de prisión.
	19-ago-19	23-ago-19	Preparación para el manejo de información en el área pricing LCL /FCL (Less Container Load/Full Container Load) para transporte marítimo.
	26-ago-19	6-sep-19	Soporte de los requerimientos de Importación y Exportación LCL.
Ciclo 2	9-sep-19	13-sep-19	Soporte de los requerimientos de Exportación FCL para todo Latinoamérica.
	16-sep-19	27-sep-19	Realización de licitaciones.
	30-sep-19	11-oct-19	Apoyo a las solicitudes de los agentes del exterior.
Ciclo 3	14-oct-19	25-oct-19	Capacitación para la creación de nuevos clientes en Sales Forcé (Sistema de red empresarial).
	28-oct-19	1-nov-19	Elaboración y seguimiento con cada una de las partes relacionadas en el proceso de creación.
	4-nov-19	22-nov-19	Identificación de nuevas oportunidades de mejoramiento.
Ciclo 4	25-nov-19	6-dic-19	Estudio de campo para una mejor trazabilidad del plan de mejora.
	9-dic-19	20-dic-19	Análisis de información crucial en el proceso de creación.
	23-dic-19	31-dic-19	Designación de tiempos del proceso correspondiente.
Ciclo 5	6-ene-20	17-ene-20	Elaboración y asignación de tareas basadas en el mejoramiento para cada área involucrada.
	20-ene-20	31-ene-20	Creación de plantilla (creación de clientes).
	3-feb-20	14-feb-20	Informe del plan elaborado y análisis de resultados de la plantilla.

Nota: Actividades desarrolladas en la empresa Blu Logistics S.A.S. Elaboración propia.

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

	Fechas		Actividad desarrollada
	Comienzo	Final	
Ciclo 1	14-ago-19		Entrada a la empresa Blu Logistics S.A.S.
	14-ago-19	16-ago-19	Inducción en cada una de las partes que conforman el área de prisión.
	19-ago-19	23-ago-19	Preparación para el manejo de información en el área pricing LCL /FCL (Less Container Load/Full Container Load) para transporte marítimo.
	26-ago-19	6-sep-19	Soporte de los requerimientos de Importación y Exportación LCL.

Nota: Actividades desarrolladas en la empresa Blu Logistics S.A.S. Ciclo 1. Elaboración propia.

Actividades desarrolladas: Soporte de cada requerimiento por medio de cotizaciones para el manejo de carga consolidada, dándole seguimiento a la oportunidad de negocio.

Logros: Formación e información detallada para cada llevar a cabo cada uno de los requerimientos solicitados, priorizando los más importantes, ampliando la probabilidad de cerrar negocios.

Dificultades: Identificación de la falta de información solicitada suministrada por parte del agente del exterior a la hora de solicitar una cotización y poder darle un manejo más efectivo.

	Fechas		Actividad desarrollada
	Comienzo	Final	
Ciclo 2	9-sep-19	13-sep-19	Soporte de los requerimientos de Exportación FCL para todo Latinoamérica.
	16-sep-19	27-sep-19	Realización de licitaciones.
	30-sep-19	11-oct-19	Apoyo a las solicitudes de los agentes del exterior.

Nota: Actividades desarrolladas en la empresa Blu Logistics S.A.S. Ciclo 2. Elaboración propia.

Actividades desarrolladas: Desarrollo de licitaciones especiales y apoyo en las cotizaciones, formalizando las solicitudes de los agentes del exterior, ofreciéndoles tarifas competitivas de las líneas navieras, que posteriormente son entregadas al cliente.

Logros: Captación de clientes potenciales.

Dificultades: Alta demanda y competitividad en el mercado.

	Fechas		Actividad desarrollada
	Comienzo	Final	
Ciclo 3	14-oct-19	25-oct-19	Capacitación para la creación de nuevos clientes en Sales Force (Sistema de red empresarial).
	28-oct-19	1-nov-19	Elaboración y seguimiento con cada una de las partes relacionadas en el proceso de creación.
	4-nov-19	22-nov-19	Identificación de nuevas oportunidades de mejoramiento.

Nota: Actividades desarrolladas en la empresa Blu Logistics S.A.S. Ciclo 3. Elaboración propia.

Actividades desarrolladas: Reconocimiento de las dificultades presentadas ante el proceso de creación de nuevos clientes, atrasando acuerdos de negociación estipulados.

Logros: Un panorama más amplio para lograr reconocer los factores más importantes de cada área que impiden que el proceso de creación se haga de la manera más beneficiosa para el cliente exportador.

Dificultades: La distribución de tareas es extensa y es complicado darle un manejo adecuado al plan de mejora.

	Fechas		Actividad desarrollada
	Comienzo	Final	
Ciclo 4	25-nov-19	6-dic-19	Estudio de campo para una mejor trazabilidad del plan de mejora.
	9-dic-19	20-dic-19	Análisis de información crucial en el proceso de creación.
	23-dic-19	31-dic-19	Designación de tiempos del proceso correspondiente.

Nota: Actividades desarrolladas en la empresa Blu Logistics S.A.S. Ciclo 4. Elaboración propia.

Actividades desarrolladas: Análisis detallado en cada área relacionada en el proceso, identificando el manejo de tareas asignadas y el tiempo de respuesta respecto a las solicitudes requeridas.

Logros: Se facilita el manejo de información por cada área, contribuyendo de manera positiva el desarrollo efectivo de la oportunidad de mejora.

Dificultades: Festividades del mes, complican la comunicación con el agente del exterior.

	Fechas		Actividad desarrollada
	Comienzo	Final	
Ciclo 5	6-ene-20	17-ene-20	Elaboración y asignación de tareas basadas en el mejoramiento para cada área involucrada.
	20-ene-20	31-ene-20	Creación de plantilla (creación de clientes).
	3-feb-20	14-feb-20	Informe del plan elaborado y análisis de resultados de la plantilla.

Nota: Actividades desarrolladas en la empresa Blu Logistics S.A.S. Ciclo 5. Elaboración propia.

Actividades desarrolladas: Recopilación de toda información suministrada y planificación en calendario para prueba piloto.

Logros: Se halla la manera de distribuir correctamente las tareas basadas en el proceso de creación, facilitando los tiempos de respuesta para cada área, y también la oportunidad de cerrar negocios potenciales para la empresa.

Dificultades: La entrada de nuevas tecnologías a la empresa, frena el desarrollo de las actividades diarias.

Glosario de términos

- **LCL (Less Container Load):** Modalidad de envío de contenedores para transporte marítimo de carga consolidada, esta modalidad permite que se manejen varias cargas de diferentes clientes exportadores en un solo contenedor.
- **FCL (Full Container Load):** Modalidad de envío de contenedores para transporte marítimo de carga completa para un solo cliente exportador.
- **BASC (Business Alliance for Secure Commerce):** Alianza empresarial que permite un comercio más seguro entre las empresas.
- **WCA (World Cargo Alliance):** Lista preferencial de los mejores agentes de carga, respecto a cada país.
- **Analista Pricing:** Encargado de dar soporte de forma analítica y competitiva toda solicitud de cotizaciones de Importación y Exportación, con la finalidad de aumentar las oportunidades de negocio.
- **Comercial:** Personal asignado para manejar los negocios con el cliente.
- **Sign Up:** Área encargada de toda solicitud de documentos legales de la empresa.
- **Agente Exterior:** Empresa encargada de realizar las solicitudes de cotización del negocio.
- **Licitaciones:** Solicitud de tarifas especiales para clientes con una vigencia determinada.
- **Prepaid:** Obligaciones de transporte asumidos por el vendedor.
- **Collect:** Obligaciones de transporte asumidos por el comprador.

(Granada, 2020)