

PLAN DE MEJORA PARA MSL DE COLOMBIA LTDA.

Autor: Andrés Nicolás Ramírez Ramírez

Tutor

Jhon Edison Pulido Pedraza

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

2024

Plan de Mejora Para MSL de Colombia LTDA.

Autor: Andrés Nicolás Ramírez Ramírez

**Trabajo de grado presentando para optar por el título de Profesional en Negocios
Internacionales**

Tutor

Jhon Edison Pulido Pedraza

Universidad Santo Tomás, Bogotá

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2024

Resumen

El presente proyecto se orienta hacia la implementación de un sistema de actualización continua para la empresa de comercio exterior MSL de Colombia LTDA., especializada en importaciones consolidadas. Su objetivo es optimizar el tiempo de la operación logística, permitiendo que cada coordinador operativo actualice en tiempo real las tareas realizadas y pendientes, novedades urgentes y actividades solicitadas con prioridad.

Esta estrategia busca mejorar la eficiencia operativa logística y la comunicación interna en el área de importaciones consolidadas, con el propósito de asegurar todo el personal del departamento esté al tanto de las novedades diarias, abriendo la posibilidad a una comunicación más ágil y fluida.

Palabras clave. Operación logística, eficiencia, mejora continua.

Abstract

This project is focused on the implementation of a continuous update system for the foreign trade company MSL de Colombia LTDA., specializing in consolidated imports. Its objective is to optimize the time of the logistics operation, allowing each operational coordinator to update in real time the tasks performed and pending, urgent updates, and activities requested with priority.

This strategy aims to improve logistical operational efficiency and internal communication in the consolidated imports area, with the purpose of ensuring that all department personnel are aware of daily updates, opening the possibility for more agile and fluid communication.

Keywords: Logistics operation, efficiency, continuous improvement.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por la oportunidad de vida, al permitirme estudiar mi carrera profesional en la Universidad Santo Tomás. En segundo lugar, agradezco a mis padres, quienes con su apoyo y cariño fueron mi sustento en cada momento de mi proceso de formación. En tercer lugar, agradezco a la Universidad Santo Tomás y su equipo docente por el conocimiento aportado a lo largo de mi proceso. Finalmente agradezco a la empresa MSL de Colombia LTDA. por abrir sus puertas para el desarrollo de mi práctica profesional.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento y dedicar este trabajo a mi familia, quienes con sus consejos, esfuerzos y apoyo me brindaron la capacidad y fortaleza de aceptar y afrontar cada dificultad que se me presentó durante el camino; a mi mamá y papá por ser esa guía y fuente de sabiduría que me demostraron que no hay nada imposible en la vida, por sus grandes esfuerzos y sacrificios, por sus consejos de respeto, honestidad, responsabilidad y humildad que nos rodean como familia.

Introducción.

En un mundo globalizado, la eficiencia y la innovación en los procesos logísticos son cruciales para el éxito de las empresas de comercio exterior. La empresa MSL de Colombia LTDA., especializada en importaciones consolidadas, se enfrenta a desafíos que demandan una constante actualización y optimización de sus operaciones. Este proyecto de mejora se centra en la implementación de un sistema de actualización continua, con el objetivo de optimizar los tiempos operativos y mejorar la comunicación interna en el área de importaciones.

La adopción de nuevas tecnologías y la mejora de los procesos internos son fundamentales para mantener la competitividad en un sector en constante evolución. Este plan de mejora no solo apunta a resolver problemas actuales, sino también a preparar a la empresa para enfrentar futuros retos con una estructura operativa más robusta y eficiente.

En el presente documento, se propone una estrategia integral para optimizar la eficiencia logística de la empresa MSL de Colombia LTDA., con una propuesta que busca que cada coordinador operativo pueda actualizar en tiempo real las tareas realizadas y pendientes, las novedades urgentes y las actividades prioritarias, promoviendo así una comunicación más ágil y fluida dentro del equipo.

Índice.

Resumen.....	3
Abstract	4
Agradecimientos	5
Introducción.	6
1.1. Aspectos Generales.....	12
1.1.1. Misión.....	12
1.1.2. Visión.	12
1.1.3. Valores.....	13
1.2. Ubicación Geográfica.	13
1.3. Estructura Organizativa.	14
1.4. Unidad o Departamento en el que se Desarrolla la Práctica.....	15
1.4.1. Análisis DOFA.....	16
2. Planteamiento de Plan de Mejora.....	19
2.1. Planteamiento Central.....	19
2.2. Importancia, Limitaciones y Alcances.....	21
2.3. Objetivo General del Informe de Prácticas Profesionales.	22
2.3.1. Objetivo Específicos.	22
3. Contenido Plan de Mejora.....	23
3.1. Propuesta de Mejora.	23

3.2.	Conclusiones	24
4.	Seguimiento Practica Profesional.	24
4.1.	Programación de Actividades Realizadas en la Organización.	25
4.2.	Cumplimiento de Objetivos Trazados por Mes.	25
4.2.1.	Ciclo 1.	25
4.2.2.	Ciclo 2.	25
4.2.3.	Ciclo 3	26
4.2.4.	Ciclo 4.	26
	Referencias	27
	Apéndices	28

Lista de Ilustraciones.

Ilustración 1. Organigrama MSL de Colombia LTDA.	14
Ilustración A.	28
Ilustración B.	29
Ilustración C.	33

Lista de Tablas.

Tabla 1..... 30

Lista de Apéndices.

Apéndice A. Captura de pantalla de base de datos en Microsoft Excel. 28

Apéndice B. Fotografía de documento impreso con base de datos. 29

Apéndice C. Cuadro paralelo de Trello. 30

Apéndice D. Captura de pantalla con los tableros de Trello con ejemplo práctico. 33

1. La Empresa.

MSL de Colombia LTDA. (de ahora en adelante “la empresa”), es una empresa privada dedicada a prestar servicios como agente de carga NVOCC a nivel nacional e internacional, su principal actividad es la consolidación de carga en importaciones y exportaciones marítimas y aéreas, así como en servicios de OTM y aduanas. La empresa fue fundada en el año 2006 por sus socios Pacho Taleb (argentino) y Sandra Camargo (colombiana), siendo en principio una pequeña empresa, que a través del tiempo ha crecido de manera significativa, por lo que actualmente es reconocida por su trayectoria, servicio, calidad, seguridad y confianza en cada servicio prestado en la operación logística.

1.1.Aspectos Generales.

Abarca los aspectos clave que definen la identidad y los principios de la empresa, los cuales son fundamentales para comprender cómo la empresa se orienta hacia la mejora continua y la innovación en el sector logístico.

Misión.

“Determinados por el principio de neutralidad, brindar soluciones logísticas integrales a todos nuestros clientes: agentes de carga locales, regionales, aduanales y globales, con el fin de acompañarlos y complementar el desarrollo de su negocio..” (MSL, 2010)

1.1.1. Visión.

“MSL Group, posicionado actualmente como NLO (Neutral Logistics Operator), tiene como objetivo principal maximizar el desarrollo de un servicio logístico integral, a nivel mundial. En esa dirección, diseñamos estrategias para complementar la incorporación de nuevas unidades de negocio y herramientas tecnológicas, que garanticen nuestra política corporativa de calidad..” (MSL, 2010)

1.1.2. Valores.

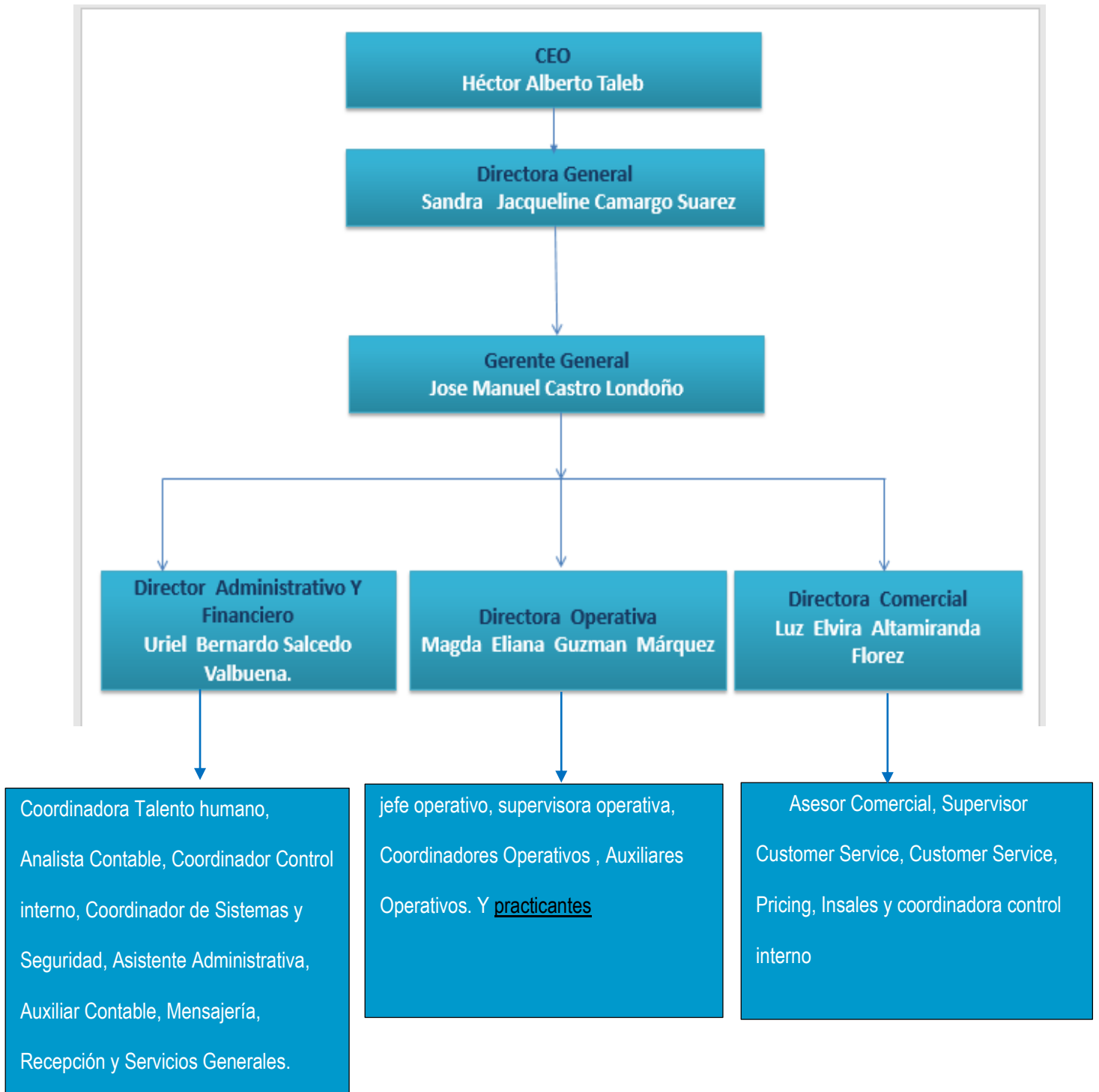
El artículo 4 del documento corporativo de Código de Ética y Conducta (MSL DE COLOMBIA LTDA, 2019), establece que los valores éticos de la empresa son; responsabilidad, respeto, integridad, disponibilidad al cambio, transformación, compromiso, trabajo en equipo, solidaridad, calidez humana, tolerancia, vocación del servicio, confidencialidad, calidad, veracidad, rectitud e integridad, objetividad, respeto a las leyes.

1.2.Ubicación Geográfica.

La empresa se encuentra ubicada al noroccidente de la ciudad de Bogotá, en la Cra. 71a # 51-30, barrio Normandía primer sector, localidad 10 de Bogotá (Engativá). Es cercana a importantes vías de la ciudad como lo son la Avenida Calle 26, la Avenida Boyacá, la Carrera 50 y la Calle 53, lo que permite una ubicación estratégica de negocio. Dentro de la geografía colombiana, cuenta con oficinas ubicadas en Medellín, Buenaventura, Cartagena y Barranquilla, tanto en puertos como en aeropuertos.

1.3.Estructura Organizativa.

Ilustración 1. Organigrama MSL de Colombia LTDA.



Nota: Obtenido del artículo 46 del Reglamento Interno de Trabajo de MSL de Colombia LTDA.

De conformidad con el artículo 46 del Reglamento Interno de Trabajo de Trabajo (MSL DE COLOMBIA LTDA, 2019) el orden Jerárquico en la empresa, es:

Gerencia: CEO, Directora General, Gerente General.

Administrativo y Financiero: Director Administrativo y Financiero, Coordinadora Talento humano, Analista Contable, Coordinador Control interno, Coordinador de Sistemas y Seguridad, Asistente Administrativa, Auxiliar Contable, Mensajería, Recepción y Servicios Generales.

Comercial: Directora Comercial, Asesor Comercial, Supervisor Customer Service, Customer Service, Pricing, Insales y coordinadora control interno.

Operaciones: Directora Operativa, jefe operativo, supervisora operativa, Coordinadores Operativos y Auxiliares Operativos.

Aéreo: Air Supervisor, Air Customer Service Coordinator, Air Customer Service import, Air Customer Service Export y Pricing.

1.4. Unidad o Departamento en el que se Desarrolla la Práctica.

La práctica profesional se realizó en el departamento de operaciones, esta área es la encargada de las importaciones consolidadas, es decir, “carga suelta”, allí, se realiza comunicación directa con el origen de la carga, se confirma con la casa matriz en Argentina, se prealerta la operación y se notifica al cliente final sobre el estado y las especificaciones de la carga.

Posteriormente, la casa matriz alimenta la base de datos FENIX con los datos y la información única de cada Bill of Lading (BL), generando un ID específico para cada operación logística. El auxiliar operativo verifica la información del documento y la confronta con la que se encuentra en la página para proceder a la facturación.

Una segunda función en el área de operaciones es proporcionar el respectivo soporte y acompañamiento al consumidor directo.

1.4.1. Análisis DOFA.

El análisis DOFA proporciona una visión integral de la situación actual de la empresa, permitiendo identificar aspectos clave que pueden influir en su desarrollo y crecimiento.

Fortalezas. La aplicación de una estrategia explícita, construida de manera estructurada e intencional, se encuentra como una fortaleza significativa. Esta estrategia contribuirá de manera efectiva al área de importaciones consolidadas, aportando innovación y avance productivo.

Además, la presencia de un operador logístico líder con mayor experiencia en el campo del comercio exterior agiliza la solución de situaciones problemáticas. Esta experiencia fue primordial durante el proceso, facilitando la resolución de conflictos y problemáticas en cada operación que lo requirió.

Así mismo mediante capacitaciones semanales, el área de importaciones ha experimentado un crecimiento en cuanto a conocimientos, tips y consejos, lo que hace cada actividad más efectiva.

Oportunidades. Dentro de las oportunidades, se destaca la implementación de una estrategia de mejora continua para optimizar las revisiones documentales pendientes de manera ágil. Esto aporta dinamismo, eficacia y eficiencia en los procesos, lo cual es primordial y necesario para el departamento de Back Office.

Asimismo, existe la posibilidad de implementar un sistema moderno que elimine la necesidad de usar Microsoft Excel para las revisiones. En su lugar, se podría cargar la información en una aplicación tecnológica en tiempo real, permitiendo un entendimiento y

conocimiento de las operaciones 24/7, facilitando una respuesta más concreta y efectiva a cualquier problemática que se presente en las operaciones logísticas.

Además, la implementación de un flujo de información eficiente permitirá que todos los operadores logísticos conozcan el estado de las operaciones en proceso. Esto agilizará la obtención de la información necesaria en casos especiales, proporcionando libertad al departamento y reduciendo los tiempos que pueden volverse extensos debido a la falta de conocimiento sobre algunos procesos.

En esa misma línea, el uso de una herramienta de tipo aplicación móvil y de escritorio permite que los operadores logísticos estén conectados y al tanto del progreso de las operaciones en todo momento.

Debilidades. En cuanto a las debilidades, se identifican estrategias formales explícitas que no están a la vanguardia de las comunicaciones del mundo moderno, lo que obstaculiza el desarrollo operativo del área. Con el tiempo, esto puede llevar a una falta de competitividad, ya que, vivimos en un mundo en constante cambio y actualización. La actualización tecnológica y la capacidad de estar un paso adelante de los competidores es crucial para el crecimiento exponencial de la empresa, dado que, estará ligado a sus progresos tecnológicos y de infraestructura a partir de sus mejoras.

Además, el uso de Microsoft Excel, un programa anticuado para consolidar información a nivel interno, genera pérdidas en tiempo y retrasos en las operaciones. En este medio, es crucial tener una respuesta rápida, efectiva y concreta, por ello, opté por dinamizar el departamento aportando tecnología moderna, dejando atrás las estrategias anticuadas.

Aunado a ello, Microsoft Excel puede resultar deficiente en comparación con plataformas modernas de trabajo colaborativo, si bien, es una herramienta útil, se ha evidenciado que existen

mejores alternativas para mejorar la productividad, el orden y la efectividad en las labores realizadas.

Asimismo, se aprecia la presencia de errores humanos producto de la sistematización obsoleta de la información en los documentos. Es evidente que los trabajadores necesitan herramientas de trabajo sencillas de manejar para operar correctamente durante la jornada laboral, por lo tanto, se requiere una mejora para disminuir los errores humanos y reducir el riesgo de multas y sanciones por parte de las entidades reguladoras.

Amenazas. En cuanto a las amenazas, se evidencia una resistencia al cambio por parte del director operativo, esto conlleva a que se vean ligados los mismos procesos durante los 17 años que lleva posicionada la compañía; el miedo al cambio puede ser un factor que contribuye al crecimiento lento de la empresa, a pesar de que cuenta con muchas capacidades para evolucionar.

El uso de Microsoft Excel, especialmente cuando se trata de información confidencial o sensible, ofrece opciones de seguridad limitadas; los archivos pueden ser vulnerables a accesos no autorizados o daños. Dado que varias personas tienen acceso a estos archivos, pueden ocurrir errores de digitación que resulten en discrepancias de información, lo que puede causar errores en la facturación, liquidación o inclusive a tener consecuencias monetarias con entidades reguladoras.

Además, la saturación de los operadores logísticos puede aumentar las posibilidades de error en las operaciones, la herramienta Microsoft Excel, al ser plana y con patrones repetitivos, puede cansar la vista y, con el tiempo, forzarla, lo que puede derivar en problemas de salud.

Otra amenaza es la posibilidad de incurrir en multas debido a que pueden pasar desapercibidos datos relevantes de las operaciones. En el momento en que una operación

requiere atención al detalle, los operadores logísticos, al estar pendientes de cada una de las operaciones, pueden omitir algún dato, fecha o información crucial, lo que podría resultar en sanciones.

Ahora bien, el sobre control puede impedir la fluidez en el área de operaciones, limitando el proceso a un único punto de vista, dificultando la implementación de posibles mejoras en eficiencia y eficacia.

Finalmente, el incumplimiento de labores de notificación obstaculiza el desarrollo eficaz de las operaciones y si bien, en la empresa se brinda atención cordial y prioridad al cliente, las comunicaciones telefónicas pueden interrumpir otras funciones, obstaculizando la operación.

2. Planteamiento de Plan de Mejora.

El plan de mejora destaca aspectos positivos que han contribuido al buen desempeño de la práctica, como aspectos que limitan la eficiencia y eficacia de los procesos. A continuación, se detallan los planteamientos centrales y las estrategias propuestas para mejorar la operatividad y la comunicación dentro de estas áreas.

2.1.Planteamiento Central.

Es importante considerar que dentro de la Unidad de Proyección Social y Extensión Universitaria hay aspectos positivos que han permitido alcanzar los objetivos propuestos y el buen funcionamiento de los roles dentro del entorno laboral. Sin embargo, se encuentran carencias en el desarrollo de las comunicaciones internas de la Unidad, ello provoca cierta desconexión laboral entre los practicantes y los procesos y tareas dentro de la Unidad, además, la ausencia de una adecuada capacitación y contextualización de conceptos impide tener claridad sobre el contexto y los destinatarios del apoyo brindado; mientras persista este vacío en la comunicación interna, no se verán mejoras en los procedimientos.

En el área de operaciones de la empresa, se emplea una estrategia de operación implícita con la intención de regular y controlar las actividades realizadas por los operadores logísticos. Cada operador logístico recibe información de la carga desde origen, la cual, es registrada en un cuadro de Excel y enviada a la casa matriz en Argentina. Esta, a su vez, remite información que cada operador logístico valida revisando los documentos de importación y sus respectivos datos, como los Bill of Lading (BL), fecha de zarpe, fecha de arribo, puertos, naviera, agente portuario, país de origen, país destino, cargas en OTM (continuación de viaje) y clientes con sus respectivas ID. Una vez que Argentina da vía libre a la operación, el operador logístico valida por segunda vez los datos de la importación y los carga en el Excel que se alimenta diariamente con las actividades recibidas, actividades por recibir, actividades realizadas y actividades por entregar, las cuales se dividen por operación logística y mes a mes por hojas de cálculo.

El archivo Excel que se maneja a nivel interno en el área de operaciones se constituye en una base de datos robusta; a medida que el tamaño de los datos aumenta, el Excel puede volverse lento, afectando la eficiencia y la rapidez en el procesamiento de la información de importación. Asimismo, el manejo de este Excel aumenta el riesgo de errores humanos, ya que, la entrada manual de datos puede llevar a errores de digitación e imprecisiones, lo que puede tener un impacto negativo en la ejecución del proceso de importación.

Como se mencionó anteriormente, el uso de Excel presenta limitaciones en cuanto a seguridad, especialmente cuando se maneja información confidencial o sensible, lo que puede hacer que los archivos de validación de importación sean susceptibles a accesos no autorizados o daños.

En su artículo sobre las ventajas y desventajas de Excel, (Jesus, 2024) analiza cómo la plataforma ha evolucionado para mejorar las capacidades de colaboración en tiempo real. A pesar

de estos avances, señala que Excel aún no alcanza el nivel de eficiencia de otras herramientas especializadas cuando se trata de colaboración simultánea en documentos:

Aunque Microsoft ha mejorado las capacidades de colaboración en tiempo real en Excel, sigue estando por detrás de otras herramientas especializadas en este aspecto. La colaboración en documentos de Excel, especialmente cuando múltiples usuarios trabajan simultáneamente, puede ser menos intuitiva y eficiente en comparación con otras plataformas diseñadas específicamente para el trabajo colaborativo.

2.2.Importancia, Limitaciones y Alcances.

Surge la necesidad de implementar una herramienta tecnológica eficiente y de trabajo colaborativo cuyo objetivo principal sea organizar la información para optimizar las tareas y facilitar el cumplimiento de la labor del operador logístico antes, durante y después del proceso de importación. Utilizando como estrategia la implementación de la plataforma de trabajo colaborativo Trello, esta permitirá que el departamento de operaciones de la empresa opere de manera más organizada, ágil y productiva, mejorando la claridad en las observaciones y en las tareas por realizar, así como disminuyendo la posibilidad de errores por parte de los operadores logísticos que llevan a cabo los diferentes procesos.

Además, con la implementación de esta plataforma, se podrán utilizar otras herramientas como listas de pendientes, cronogramas, calendarios y/o contenido multimedia necesario para la validación de casos específicos.

Sin embargo, la resistencia organizacional al cambio ha jugado en contra, dado que la directora operativa no fue receptiva a las modificaciones por miedo o desconfianza al uso de nuevas tecnologías, así como por el esfuerzo que representaría para ella y para todo el departamento capacitarse en el dominio del nuevo software.

Eliyahu Goldratt (1984) en su obra "La meta: un proceso de mejora continua" enmarca la teoría de las restricciones, y explica que todas las organizaciones tienen al menos una restricción que limita su capacidad para lograr sus objetivos, y al mismo tiempo describe cómo identificar y eliminar estas restricciones para mejorar el rendimiento.

A pesar de no haber implementado la herramienta tecnológica, las prácticas profesionales lograron contribuir al equipo, alcanzando los objetivos diarios de manera exitosa. Desempeñé el cargo de Back Office, encargándome de comunicarme con la casa matriz para alimentar la plataforma FENIX con la que opera la empresa. Además, brindé soporte a otras áreas mediante la revisión de plataformas y documentación de importación, el registro fotográfico de diferentes cargas y la atención telefónica directa al cliente.

2.3.Objetivo General del Informe de Prácticas Profesionales.

Ofrecer un sistema tecnológico y dar practicidad a los procesos realizados de comercio exterior, aumentando el ritmo de trabajo de los operadores en el departamento

Objetivo Específicos.

1. Optimizar el tiempo de los operadores logísticos en el desarrollo de tareas estratégicas descartando procesos de sistematización manual de datos.
2. Incorporar un sistema moderno que sustituya el uso del programa Microsoft Excel para las revisiones, de modo que, la información quede cargada en una aplicación tecnológica en tiempo real.
3. Facilitar el flujo de información eficiente, permitiendo que todos los operadores logísticos conozcan el estado de las operaciones en proceso.

4. Contenido Plan de Mejora.

Este capítulo detalla el diagnóstico y las soluciones propuestas para mejorar la eficiencia del departamento de operaciones en la empresa; se presenta una propuesta concreta para optimizar el flujo de información mediante la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas y se abordan las conclusiones derivadas del análisis y la implementación de estas soluciones, destacando los desafíos y las oportunidades de mejora.

4.1.Propuesta de Mejora.

El flujo de información al interior del departamento de operaciones de la empresa, se basa en el uso diario de hojas de Excel, lo cual, hace que el trabajo de documentación y validación de las importaciones se torne robusto, ralentizado y propenso a errores humanos.

W. Edwards Deming (1986) especialista de la calidad, en su obra "Out of the Crisis: Quality, Productivity, and Competitive Position", enfatizó la importancia de la mejora continua para lograr la calidad y la productividad en una compañía.

En este contexto, es necesario integrar una estrategia de trabajo colaborativo de vanguardia que permita obtener la información de todas las operaciones de manera ágil y en tiempo real. Trello es una herramienta de aplicación móvil y de escritorio que les permite a los operadores logísticos estar conectados y al tanto del progreso de las operaciones en todo momento, esta herramienta propuesta sustituye las hojas del programa Excel.

Con Trello, los operadores logísticos podrán gestionar las tareas, las actividades pendientes por recibir y las actividades pendientes por hacer, será posible llevar cuenta del progreso de las respectivas importaciones, tener a disposición información multimedia necesaria para operaciones específicas y organizarla de diferentes formas mediante las tarjetas que se

arrastran y se sitúan en los diferentes tableros. Trello actúa como una oficina virtual que se puede usar tanto en plataformas web como en plataformas móviles.

4.2.Conclusiones.

El diagnóstico de la dinámica del área de operaciones de la empresa, permitió evidenciar un modelo de trabajo estructurado, con fortalezas y amenazas, a fin de proponer una estrategia de mejora con el objetivo de aumentar la productividad del departamento.

Durante la inmersión en el proceso operativo, se identificó como principal amenaza un sistema de procesamiento de información complejo y tedioso que obstaculiza el desarrollo operativo del área, aumentando la posibilidad de errores humanos y que, con el tiempo, puede tener repercusiones negativas en el mercado competitivo.

Como propuesta para mitigar la amenaza identificada, se planteó la implementación de un sistema de aplicación móvil y de escritorio que permitiera manejar la información en tiempo real, facilitando la sistematización de labores tanto para los operadores logísticos como para la directora operativa.

Sin embargo, el miedo y la desconfianza hacia lo desconocido, junto con la aversión a capacitar al personal, provocó incertidumbre y rechazo hacia la transformación. Como resultado, la directora de operaciones negó la implementación de la plataforma Trello.

5. Seguimiento Practica Profesional.

El seguimiento de la práctica profesional es fundamental para evaluar el progreso y los resultados alcanzados durante el período de formación. En esta sección, se detallarán las actividades realizadas, así como el cumplimiento de los objetivos trazados por mes, permitiendo identificar las fortalezas y áreas de mejora en mi desempeño como practicante.

5.1.Programación de Actividades Realizadas en la Organización.

Durante el transcurso de la práctica profesional, se llevó a cabo una serie de actividades que fueron programadas con el objetivo de cumplir las funciones asignadas de manera eficiente. Estas actividades incluyeron la validación de información en la plataforma FENIX, la gestión de comunicaciones a través del correo electrónico, y la propuesta de mejoras en el proceso de documentación y control de importaciones.

5.2.Cumplimiento de Objetivos Trazados por Mes.

Durante el transcurso de la práctica profesional, se llevó a cabo una serie de actividades que fueron programadas con el objetivo de cumplir las funciones asignadas de manera eficiente. Estas actividades incluyeron la validación de información en la plataforma FENIX, la gestión de comunicaciones a través del correo electrónico, y la propuesta de mejoras en el proceso de documentación y control de importaciones.

5.2.1. Ciclo 1.

Este ciclo comprende el período transcurrido desde el 6 de noviembre de 2023 hasta el 1 de diciembre de 2023. Como practicante, recibí una inducción donde conocí las funciones a desarrollar y los aplicativos que se usan en la empresa para cumplir las tareas asignadas. Dentro de estas, se encuentra el correo electrónico como principal herramienta de comunicación y la plataforma FENIX, para validar la información necesaria y brindar el manejo pertinente a cada operación. Sin embargo, hubo incertidumbre dado que el sistema de información se tornaba complejo de entender y procesar.

5.2.2. Ciclo 2.

Comprende el periodo transcurrido desde el 11 de diciembre de 2023 hasta el 20 de febrero de 2024. Una vez iniciada la labor como operador logístico, se evidenciaron dificultades

con el sistema de control, seguimiento y difusión de la información, al ser practicante, sentía inseguridad debido al poco conocimiento del proceso de Back Office y no experimentaba libertad para operar. Evidenció que el sistema Excel de procesamiento de información interna era denso y complejo de manejar, por estas razones, planteé un esquema analizando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de mi rol como operador logístico y del manejo del departamento de operaciones de la empresa, con el fin de identificar en qué fallaba la gestión del departamento y cómo se podrían brindar oportunidades de mejora.

5.2.3. *Ciclo 3*

Comprende el periodo transcurrido del 5 al 27 de marzo de 2024. Se plantea la posibilidad de brindar una mejora al departamento, presenté oficialmente a la jefa de operaciones la plataforma Trello como una medida de perfeccionamiento para agilizar el proceso de la información documental de las importaciones. Expuse las ventajas y beneficios de la plataforma y dejé la inquietud para su aplicación.

5.2.4. *Ciclo 4.*

Comprende el periodo transcurrido del 1 de abril al 9 de mayo de 2024. Se presentó un ejemplo práctico de cómo funcionaría la plataforma Trello, haciendo hincapié en la mejora en términos de eficacia y productividad que tendría el departamento y el rol de los operadores logísticos. Mostré cómo facilitaría el flujo de información y minimizaría errores, mejorando la gestión de la información en un solo sistema.

Como practicante, experimenté frustración ante la resistencia al cambio ejercida por la directora del departamento. No fue posible aplicar el plan de mejora, ya que, la resistencia del directivo superó la aplicabilidad de la herramienta.

Referencias.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis quality, productivity and competitive position.*

Washington D.C: The MIT press.

Goldratt, E. M. (1984). *La meta: un proceso de mejora continua.* Estados Unidos: North River

Press.

Jesus. (2024, enero 15). *Excel: Ventajas y Desventajas.* Retrieved from Dongee:

<https://www.dongee.com/tutoriales/excel-ventajas-y-desventajas/>

MSL DE COLOMBIA LTDA. (2019). CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA. 01.

MSL DE COLOMBIA LTDA. (2019). REGLAMENTO DE TRABAJO.

Apéndices.

Apéndice A. Captura de pantalla de base de datos en Microsoft Excel.

Ilustración A.

AGENTE	FECHA DEL ZARPE	MSL	PREALTO AGENTE	FECHA PRESALTO DOC	ETI	MBL	CONTENEDOR	TIPO DE CONT	# DE HIJOS / ROIS	CONFIRMACION ROIS	CONFIRMACION ARGENTINA	APERTURA CORPORAT	REVISADA COLOMBIA	prodlogose	NC PTE X DOC	ENTA	TIEMPO DE TRANS
2	GEVO (ISTANBUL)	16/02/2024	22/02/2024	22/02/2024 13:20	25/03/2024	MEDU6668245	MSDU7260735	CONSOLIDADO	10 HIJOS / 09 ROIS	22/02/2024 11:52	23/02/2024 15:50	11/03/2024 13:48	11/03/2024 14:54	33412	PREDESGLOSE 24/02 OK	POTE INVOICE	39
3	Central Shipping Agency	24/02/2024	29/02/2024	29/02/2024 11:19	14/03/2024	PCVU071899	PCVU071899	CONSOLIDADO	9 HIJOS / 7 ROIS	29/02/2024 10:56	29/02/2024 14:24	04/03/2024 9:11	04/03/2024 10:46	33412	PREDESGLOSE 29/02 OK		19
4	Central Shipping Agency	24/02/2024	29/02/2024	29/02/2024 16:11	14/03/2024	GENU679629	CMALU7081035	CONSOLIDADO	8 HIJOS / 4 ROIS	29/02/2024 11:10	29/02/2024 17:10	04/03/2024 9:44	04/03/2024 11:21	33469	PREDESGLOSE 1/03 OK		19
5	CAROTRANS	29/02/2024	01/03/2024	14:42	06/03/2024	SMLU7978455A	SMLU7978455A	CONSOLIDADO	3 HIJOS	01/03/2024 14:34	01/03/2024 15:40	04/03/2024 9:44	04/03/2024 13:05	33472	PREDESGLOSE 1/03 OK	mbl final m3	6
6	GEVO (ISTANBUL)	03/03/2024	04/03/2024	04/03/2024 11:32	07/04/2024	23937096	CAJAU533259	CONSOLIDADO	11 HIJOS / 10 ROIS	06/03/2024 9:00	06/03/2024 11:01	07/03/2024 9:30	07/03/2024 14:14	33481	PREDESGLOSE 6/03 OK	MBL CON ETI / INVOICE	35
7	CAROTRANS	02/03/2024	05/03/2024	05/03/2024 10:37	05/03/2024	SMLU7979417A	SMLU7979417A	CONSOLIDADO	01 HIJO	05/03/2024 10:17	05/03/2024 10:57	05/03/2024 10:57	05/03/2024 14:29	33481	PREDESGLOSE 5/03 OK		5
8	Central Shipping Agency	29/02/2024	05/03/2024	05/03/2024 11:14	28/03/2024	GENU677008	CMJLU5065434	CONSOLIDADO	09 HIJOS / 05 ROIS	05/03/2024 16:14	05/03/2024 16:25	06/03/2024 13:15	06/03/2024 16:34	33483	PREDESGLOSE 5/03 OK		28
9	PS BARCELONA	05/03/2024	06/03/2024	06/03/2024 11:47	28/03/2024	BL241132	WPHU5171137	CONSOLIDADO	12 HIJOS / 03 ROIS	06/03/2024 14:43	06/03/2024 15:45	07/03/2024 10:21	07/03/2024 14:09	33482	PREDESGLOSE 6/03 OK		23
10	MSL SANTOS	01/03/2024	06/03/2024	06/03/2024 16:01	14/03/2024	52142564	CMJAU6667865	CONSOLIDADO	08 HIJOS / 07 ROIS	08/03/2024 14:40	08/03/2024 11:41	08/03/2024 14:55	08/03/2024 17:50	33500	PREDESGLOSE 8/03 OK	MBL FECHA	13
11	MSL SANTOS	05/03/2024	06/03/2024	06/03/2024 16:45	17/03/2024	52142562	TLLU4353342	CONSOLIDADO	9 HIJOS / 04 ROIS	08/03/2024 16:10	08/03/2024 16:36	12/03/2024 14:18	12/03/2024 16:11	33500	PREDESGLOSE 8/03 OK		12
12	MSL SANTOS	05/03/2024	06/03/2024	06/03/2024 17:05	22/03/2024	521428476	TEMU7394998	CONSOLIDADO	9 HIJOS / 08 ROIS	08/03/2024 16:16	08/03/2024 16:55	12/03/2024 15:14	14/03/2024 15:17	33500	PREDESGLOSE 8/03 OK		17
13	PS VALENCIA	07/03/2024	07/03/2024	07/03/2024 9:09	28/03/2024	BL4113382	TCLU1611616 - SEG	CONSOLIDADO	22 HIJOS / 15 ROIS	07/03/2024 12:55	07/03/2024 14:18	11/03/2024 10:21	11/03/2024 15:27	33490	PREDESGLOSE 8/03 OK		45579
14	PS MIAMI	07/03/2024	07/03/2024	07/03/2024 11:35	10/03/2024	BLAU9194001	BLAU9194001	CONSOLIDADO	13 HIJOS / 11 ROIS	08/03/2024 8:13	08/03/2024 10:15	08/03/2024 13:24	08/03/2024 15:29	33500	PREDESGLOSE 8/03 OK		43861
15	PS AMBERES	06/03/2024	08/03/2024	08/03/2024 11:54	17/03/2024	HLCURTM240256410	HLBUJ080816	CONSOLIDADO	8 HIJOS / 03 ROIS	11/03/2024 14:17	11/03/2024 15:22	13/03/2024 11:06	13/03/2024 14:11	33518	PREDESGLOSE 11/03 OK		11
16	PS AMBERES	06/03/2024	08/03/2024	08/03/2024 13:25	19/03/2024	HLCURTM240256317	SEGU5766317	CONSOLIDADO	11 HIJOS / 04 ROIS	11/03/2024 10:29	11/03/2024 11:32	13/03/2024 14:29	14/03/2024 15:04	33518	PREDESGLOSE 11/03 OK	potte volumen taxable 34023304	13
17	MSL INGLATERRA	06/03/2024	12/03/2024	12/03/2024 11:48	13/03/2024	HLCURTM240233499	HLBUJ133801	CONSOLIDADO	04 HIJOS	12/03/2024 14:48	12/03/2024 16:11	14/03/2024 13:18	14/03/2024 15:04	33518	PREDESGLOSE 12/03 OK		17
18	PS BARCELONA	12/03/2024	12/03/2024	12/03/2024 12:05	04/04/2024	MFTU7252316	MFTU7252316	CONSOLIDADO	11 HIJOS / 06 ROIS	14/03/2024 10:38	14/03/2024 12:23	14/03/2024 14:10	14/03/2024 15:17	33539	PREDESGLOSE 12/03 OK		45886
19	MSL ARGENTINA	09/03/2024	12/03/2024	12/03/2024 13:36	31/03/2024	ONEYBUE01479500	MDPU5841664	CONSOLIDADO	07 HIJOS / 04 ROIS	14/03/2024 17:11	14/03/2024 17:17	22/03/2024 11:20	26/03/2024	33456	PREDESGLOSE 14/03 OK		22
20	Pier 1 Panama	14/03/2024	12/03/2024	12/03/2024 14:35	17/03/2024	SPNU163939A	PCVU784993	CONSOLIDADO	08 HIJOS / 04 ROIS	12/03/2024 14:51	12/03/2024 15:37	13/03/2024 11:09	13/03/2024 15:20	33522	PREDESGLOSE 12/03 OK		9
21	Pier 1 Panama	13/03/2024	13/03/2024	13/03/2024 16:36	17/03/2024	FPFM1627796	SPVU9089394	CONSOLIDADO	07 HIJOS / 03 ROIS	13/03/2024 17:09	13/03/2024 8:13	13/03/2024 9:04	11/03/2024 13:06	33522	PREDESGLOSE 13/03 OK		2
22	EUROCOLSOL	10/03/2024	13/03/2024	13/03/2024 9:05	21/03/2024	268818617	MRSU4753324 / MS	CONSOLIDADO	21 HIJOS / 21 ROIS	14/03/2024 14:37	14/03/2024 15:25	15/03/2024 9:29	15/03/2024 14:56	33545	PREDESGLOSE 14/03 OK		11
23	Central Shipping Agency	07/03/2024	13/03/2024	13/03/2024 9:25	04/04/2024	GENU671478	GENU671478	CONSOLIDADO	06 HIJOS / 02 ROIS	13/03/2024 9:03	13/03/2024 11:16	14/03/2024 11:50	14/03/2024 13:48	33529	PREDESGLOSE 13/03 OK	POTE NOTA BL DAP	28
24	Central Shipping Agency	07/03/2024	13/03/2024	13/03/2024 9:41	04/04/2024	GENU68178	CGJAU3348075	CONSOLIDADO	06 HIJOS / 02 ROIS	13/03/2024 9:06	13/03/2024 11:39	13/03/2024 11:13	13/03/2024 14:45	33531	PREDESGLOSE 13/03 OK		28
25	PS AMBERES	11/03/2024	13/03/2024	13/03/2024 15:30	23/03/2024	HLCURTM240282240	SEGU4699944	CONSOLIDADO	09 HIJOS / 8 ROIS	13/03/2024 11:08	13/03/2024 14:13	15/03/2024 13:04	15/03/2024 16:33	33537	PREDESGLOSE 13/03 OK		12
26	PS AMBERES	11/03/2024	13/03/2024	13/03/2024 15:19	23/03/2024	HLCURTM240282240	RAMU1082355	CONSOLIDADO	12 HIJOS / 09 ROIS	13/03/2024 11:18	13/03/2024 16:27	15/03/2024 14:09	15/03/2024 17:26	33537	PREDESGLOSE 13/03 OK		12
27	MSL INGLATERRA	12/03/2024	14/03/2024	14/03/2024 10:04	30/03/2024	RAMU1311193	RAMU1311193	CONSOLIDADO	08 HIJOS / 04 ROIS	13/03/2024 13:32	13/03/2024 15:34	21/03/2024 10:42	22/03/2024 8:34	33550	PREDESGLOSE 13/03 OK		18
28	PS MIAMI	14/03/2024	14/03/2024	14/03/2024 11:33	17/03/2024	237152721	MRSU3816356 / MR	CONSOLIDADO	22 HIJOS / 14 ROIS	15/03/2024 11:37	15/03/2024 12:43	18/03/2024 9:42	18/03/2024 11:38	33547	PREDESGLOSE 15/03 OK		5
29	PS VALENCIA	12/03/2024	14/03/2024	14/03/2024 11:45	04/04/2024	BL2411399	MFTU9114444	CONSOLIDADO	12 HIJOS / 04 ROIS	15/03/2024 14:19	15/03/2024 15:05	18/03/2024 14:54	18/03/2024 15:40	33550	PREDESGLOSE 15/03 OK		23
30	MSL MIAMI	13/03/2024	15/03/2024	15/03/2024 15:21	20/03/2024	SMLU7874140	LCL	CONSOLIDADO	01 HIJO	15/03/2024 15:00	15/03/2024 15:21	18/03/2024 16:53	18/03/2024 18:07	33550	PREDESGLOSE 15/03 OK		5

Apéndice B. Fotografía de documento impreso con base de datos.

Ilustración B.

0004
 FCLU51622001
 FBIU5300288
 TCLU134221
 BM6U9741B
 FSCU536444

AGENTE	ETA	MBL	CONTENEDOR	DE HIJOS / ROIS	APERTURA CORPORATE	REVISADA X COLOMBIA	ID
URASIA SHENZHEN	27/12/2023	STEV30081600	FCLU5300288	11 HIJOS / 4 ROIS	04/12/2023 11:17		3266
UCKY LOGISTICS (SHANGHAI)	22/12/2023		OPOL119008/FBIU5300288	18 HIJOS / 12 ROIS	30/12/2023 11:57		3267
UCKY LOGISTICS	29/12/2023	MEDUJQ282493	CXRU1166682/CRLU19	HIJOS / 15 ROIS	28/12/2023 18:43		3254
WORLD JAGUAR LOGISTICS XIAMEN	24/12/2023	ONEYNXND9054300	ITCN-4260716	9 HIJOS / 8 ROIS	04/12/2023 8:19		3258
WORLD JAGUAR LOGISTICS XIAMEN	27/12/2023	409807098	FEKUYU024384	6 HIJOS / 4 ROIS	05/12/2023 14:05		3259
WORLD JAGUAR LOGISTICS XIAMEN	27/12/2023		231646717	9 HIJOS / 5 HIJOS	07/12/2023 10:56		3260
IP WORLD LIMITED	28/12/2023	COSU8044919740	FCLU5300288	08 HIJOS / 6 ROIS	04/12/2023 11:21		3261
Log Freight International	29/12/2023	FWN0620388	FSCU536444	8 HIJOS	04/12/2023 15:27		3262
N GLOBAL LINE	28/12/2023	ONEY6LD62219500	TYN-8041550 / FSCU536444	27 HIJOS / 18 ROIS	06/12/2023 14:00		3263
UCKY LOGISTICS GROUP LIMITED	29/12/2023	022D643918	FBIU5300288	6 HIJOS / 4 ROIS	06/12/2023 10:07		3264
URASIA SHENZHEN	23/12/2023	CHNB62182	FBIU5300288	17 HIJOS / 10 ROIS	06/12/2023 18:45		3265
URASIA SHENZHEN	25/12/2023	CHNB62181	AMC03935786	14 HIJOS / 10 ROIS	06/12/2023 9:15		3266
UCKY LOGISTICS (GUANGZHOU)	02/01/2024	ONEYZH0012049600	TCLU134221	7 HIJOS / 6 ROIS	05/12/2023 10:32		3267
UCKY LOGISTICS (GUANGZHOU)	02/01/2024	ONEYZH0012874800	CAL5367051	6 HIJOS / 5 ROIS	06/11/2023 14:19		3268
UCKY LOGISTICS (SHANGHAI)	28/12/2023	COSU8040507750	FSCU361448 / SCLU25	25 HIJOS / 18 HIJOS	05/12/2023 9:13		3269
UCKY LOGISTICS (NINGBO)	31/12/2023		FCLU5300288	8 HIJOS / 7 ROIS	05/12/2023 15:21		3270
ORTEVER SHIPPING (SHANGHAI)	28/12/2023	COSU8045054800	FBIU5300288	11 HIJOS / 3 HIJOS	05/12/2023 11:10		3271
an Cheng International Transpo	28/12/2023	COSU8045123630	TEMU9285574	9 HIJOS / 5 ROIS	06/12/2023 15:47		3283
Ing Freight Int'l Corp Ningbo	27/12/2023	ONEYN838C3H2800	BM6U9741B	5 HIJOS / 5 ROIS	06/12/2023 9:39		3284
Ing Freight	28/12/2023	COSU8045056490	SCLU947980	10 HIJOS / 09 ROIS	07/12/2023 14:07		3284
UCKY LOGISTIC	27/12/2023	273554636	MWU5204810	12 HIJOS	07/12/2023 14:24		3284

AGENTE	ETA	MBL	CONTENEDOR	DE HIJOS / ROIS	APERTURA CORPORATE	REVISADA X COLOMBIA	ID
PIC Logistics (HK) Ltd	04/01/2023	022D645029	SEGU9918932	10 HIJOS / 4 ROIS	07/12/2023 12:01		3262
hanghai WE-CAN INTERNATIONAL	28/12/2023	COSU6369661720	FBIU5347480	6 HIJOS / 3 ROIS	05/12/2023 12:18		3262
Shanghai WE-CAN INTERNATIONAL	04/01/2024	SZBV30103500	FCLU5300288	9 HIJOS / 6 ROIS	05/12/2023 14:47		3262
WORLD JAGUAR LOGISTICS (ITA)	28/12/2023	233107731	FBIU5300288	8 HIJOS / 3 ROIS	06/12/2023 14:45		3262
WORLD JAGUAR LOGISTICS (ITA)	02/12/2023		MINGU0841170 / MN17	17 HIJOS / 14 ROIS	07/12/2023 8:39		3262
UCKY LOGISTICS (QINGDAO)	15/04/2024	COSU80932357260	FBIU5434260	11 HIJOS / 7 ROIS	07/12/2023 14:24		3262
hanghai Mikkyway Chemical Ltd	27/12/2023	232643205	MSKU5229166	7 HIJOS / 4 ROIS	07/12/2023 14:24		3262
an Cheng International Transpo	27/12/2023	291666756	MRFU0019212	8 HIJOS / 8 ROIS	07/12/2023 17:15		3262

AGENTE	ETA	CONTENEDOR	TIPO DE OI	HIJOS / ROIS	APERTURA CORPORATE	REVISADA X COLOMBIA	ID
ISL INGLATERRA	18/12/2023	FTAU1266530	CONSOLIDADO	4 HIJOS / 1 HIJO	04/12/2023 15:12		3262
IEZIRI	07/03/2023	MRKU0306118	CONSOLIDADO	5 HIJOS / 4 ROIS	06/12/2023 14:35		3263
ISL BRASIL	15/12/2023	CMAU7352672	CONSOLIDADO	15 HIJOS / 10 ROIS	07/12/2023 14:07		3264

Apéndice C. Cuadro paralelo de Trello.*Tabla 1.*

Ventajas	Desventajas
<p>Organización y visualización mediante el sistema Kanban: Trello se basa en la metodología Kanban, lo que te permite organizar tus proyectos en tableros, listas y tarjetas de forma visual e intuitiva.</p>	<p>Limitaciones de la vista Kanban: Falta de vistas de Gantt: Trello no ofrece vistas de Gantt, lo que puede dificultar la visualización de las dependencias entre tareas y la programación de proyectos complejos.</p>
<p>Visión general clara: Los tableros te dan una visión general rápida del estado de tus proyectos y tareas, lo que facilita identificar cuellos de botella y realizar un seguimiento del progreso.</p>	<p>Zoom limitado: La vista de tablero en Trello no es muy flexible, lo que dificulta ver todos los detalles de un proyecto grande en una sola pantalla.</p>
<p>Personalización: Puedes personalizar tus tableros, listas y tarjetas con colores, etiquetas y emojis para que se adapten a tus necesidades y preferencias.</p>	<p>Funciones limitadas para la gestión de tareas: Trello no ofrece algunas funciones avanzadas para la gestión de tareas, como la asignación de recursos, la gestión del tiempo y la creación de informes.</p>
<p>Colaboración y comunicación - trabajo en equipo: Trello facilita la colaboración en equipo al permitir que varios usuarios</p>	<p>Automatizaciones limitadas: Las opciones de automatización de Trello son básicas y pueden no ser suficientes para proyectos complejos.</p>

trabajen en el mismo tablero simultáneamente.	Soporte gratuito limitado: El plan gratuito de Trello solo ofrece soporte por correo electrónico, lo que puede ser lento y no tan útil como el soporte por chat o por teléfono.
Comentarios y notificaciones: Puedes agregar comentarios a las tarjetas para discutir el trabajo y recibir notificaciones cuando se te asigne una nueva tarea o se mencione en un comentario.	
Compartir tableros: Puedes compartir tus tableros con otros miembros del equipo, clientes o partes interesadas para que todos estén al día sobre el progreso del proyecto.	
Flexibilidad y escalabilidad gracias a la adaptabilidad a diferentes proyectos: Trello se puede usar para gestionar una gran variedad de proyectos, desde pequeños hasta grandes, y para equipos de cualquier tamaño.	
Escalable: A medida que tus proyectos crecen, puedes agregar más tableros, listas y tarjetas para mantenerte organizado.	
Integraciones: Trello se integra con muchas otras herramientas populares, como Slack, Google Drive y Dropbox, lo que te permite centralizar tu trabajo en un solo lugar.	

Precio: Trello ofrece un plan gratuito que es adecuado para la mayoría de los usuarios individuales y equipos pequeños. También hay planes de pago con funciones adicionales para equipos más grandes y necesidades más complejas.

Nota. Elaboración propia.

Apéndice D. Captura de pantalla con los tableros de Trello con ejemplo práctico.

Ilustración C.

