



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUCARAMANGA 2019



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

de puertas abiertas

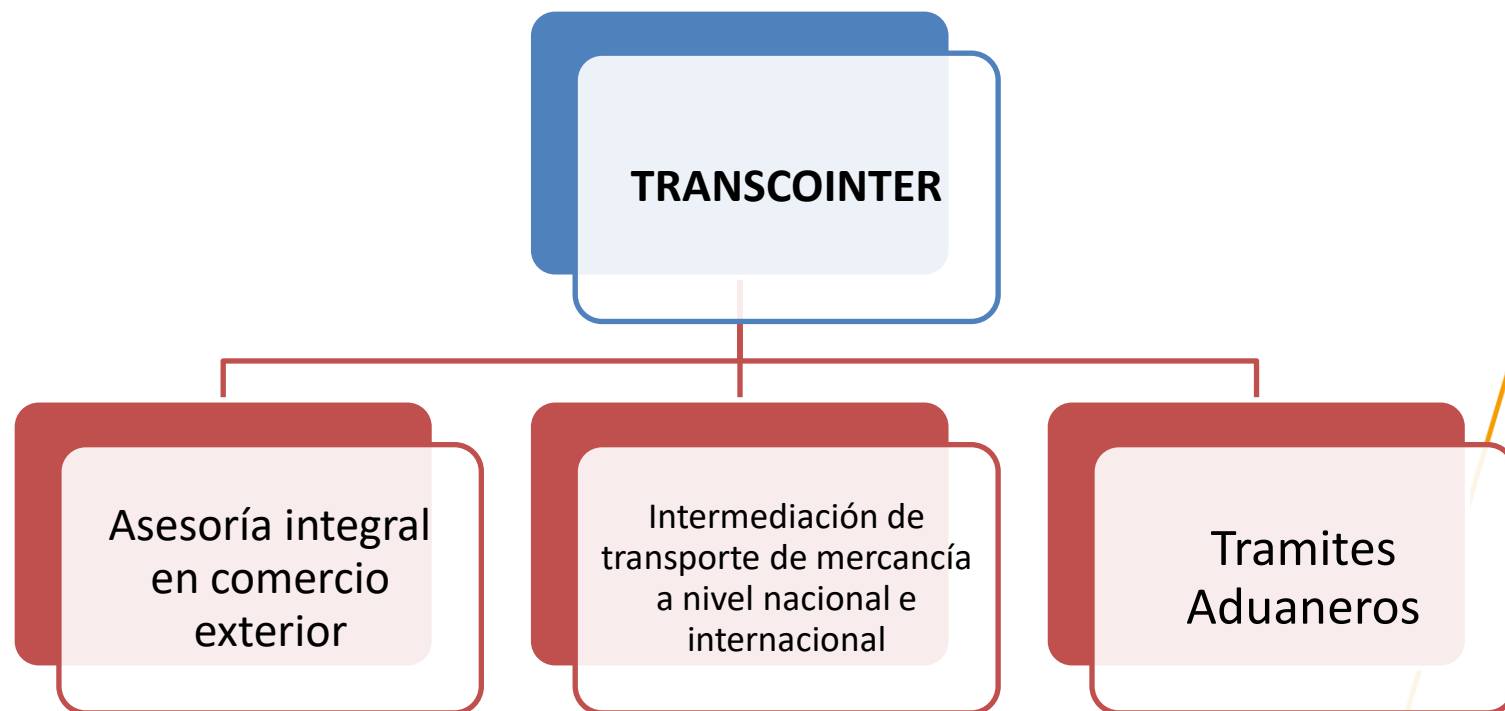
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Plan de mejoramiento de la cadena logística del área comercial de la agencia de aduanas TRANSCOINTER S.A.S.



Presentado por
Henry Alexander Aguilera Rey

LA EMPRESA: TRANSCOINTER S.A.S



LA EMPRESA: TRANSCOINTER S.A.S

Visión

- En el 2022 Ser empresa líder en el departamento de Santander dedicada a prestar servicios logísticos integrales en comercio exterior, logrando un mayor posicionamiento mediante la integración de alianzas estratégicas con diversos proveedores, la diversificación de servicios y productos, la búsqueda continua de calidad, dentro del marco de valores que hoy en día nos distinguen

Misión

- Somos empresa de soluciones logísticas que apoyamos y asesoramos al exportador e importador garantizando el éxito de sus negociaciones internacionales, defendiendo con equidad, justicia y honestidad sus intereses, poniendo a su alcance las soluciones logísticas más convenientes para el negocio en cuanto a infraestructura, tiempos y economía reunidos en una sola frase “representar y defender los intereses de nuestros clientes”.

LA EMPRESA: TRANSCOINTER S.A.S



Aliados Estratégicos



Granandina Ltda.
Agencia de Aduanas Nivel 1



AGEM ADUANAS
Agencia de Aduanas Nivel 2



unab
Universidad Autónoma de Bucaramanga
de puertas abiertas

VIGILADA MINEDUCACIÓN

LA EMPRESA: TRANSCOINTER S.A.S



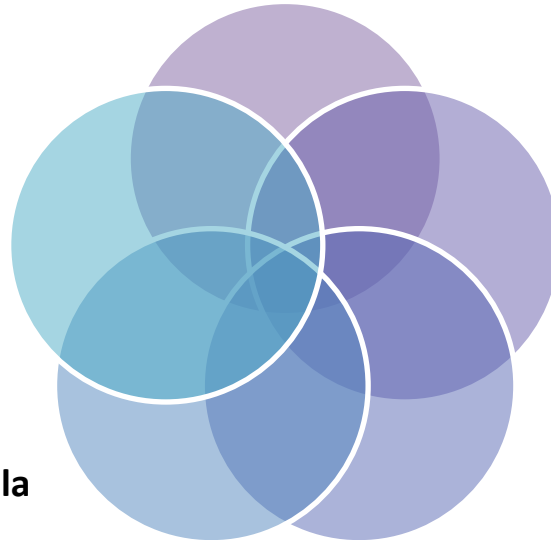
Portafolio de Servicios

Asesoría integral en
comercio
internacional

Courier
internacional

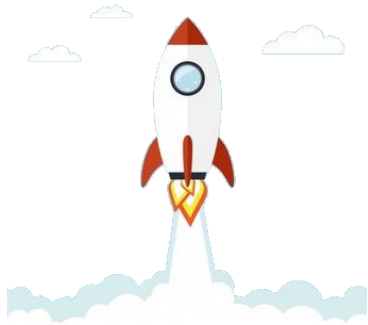
Servicio de
intermediación
aduanera

Apoyo en el
cumplimiento de la
reglamentación
nacional e
internacional



Transporte
internacional de
carga

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA



Fecha de Inicio

- 13 de febrero

Área

- Comercio Exterior

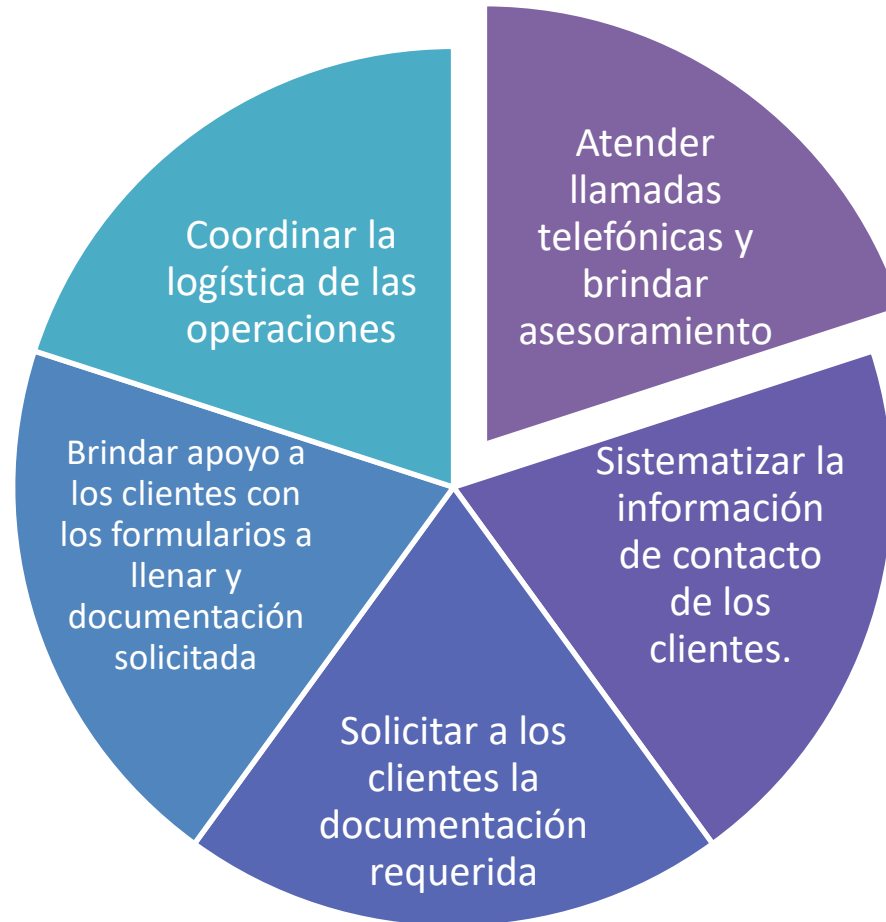


Jefes Inmediatas:

- Nayda Mantilla Morales (CEO)
- Adriana Estupiñan Aparicio

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

Actividades Realizadas



ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

Actividades Realizadas



PROBLEMA DE LA INVESTIGACION



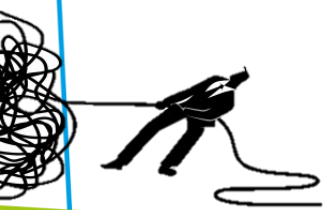
JUSTIFICACIÓN

Brindar un buen servicio

Fortalecer las relaciones con los clientes actuales

Atraer nuevos clientes

Acordes y ágiles a sus actividades de comercio exterior.



OBJETIVO GENERAL

Proponer Plan de mejoramiento de la cadena logística del área comercial de la agencia de aduanas TRANSCOINTER S.A.S.



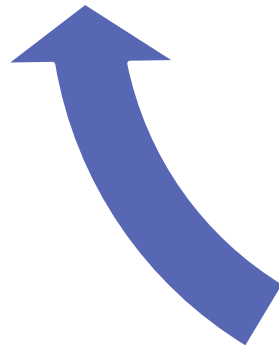
OBJETIVOS ESPECIFICOS



Plantear modelo de mejoramiento que fortalezca y mejore la cadena logística del área comercial de la agencia.



Diagnosticar procesos logísticos de los servicios ofrecidos por la agencia de aduanas TRANSCOINTER S.A.S.



Identificar factores de riesgos críticos en los procesos logísticos de la agencia.



MARCO TEORÍCO

“En los servicios el grado de contacto con el usuario final determina los tiempos y los costos del proceso de suministro, incidiendo directamente en la percepción de valor agregado en el cliente...”

“Una de las claves para que la logística del servicio funcione de forma efectiva, tiene que ver con identificar y hacer la gestión de las diferentes actividades y procesos, determinando cómo están relacionadas entre sí. Esto permite que se puedan cumplir con las exigencias y necesidades de los clientes, de manera coordinada y pronta...”



MARCO TEORÍCO

“Un sistema logístico para la atención al cliente, debería cumplir con algunas características como ser flexible, rápido y eficaz, al punto que un usuario no solo esté satisfecho, sino que también lo perciba como un valor agregado de la compañía...”

“Puede decirse que el servicio logístico a los clientes tiene que ver con el tiempo que transcurre desde que estos hacen sus pedidos, pasando por cada una de las operaciones que deben ejecutarse para cumplir con esta solicitud, y culmina cuando el consumidor recibe su orden en el lugar y tiempo indicado...”



MARCO CONCEPTUAL

Autoridad aduanera



Es la persona de la administración aduanera que en virtud de la ley y en ejercicio de sus funciones ejerce la potestad aduanera

Declarante



Persona natural o jurídica que realiza una declaración de mercancías a nombre propio o en cuyo nombre se realiza la declaración mencionada

Operación aduanera



Toda actividad de embarque, desembarque, entrada, salida, traslado, circulación y almacenamiento de las mercancías objeto de comercio internacional, sujeta al control aduanero



MARCO CONCEPTUAL



Aduana

Espacio físico situado donde se regulan y controlan todas las actividades relacionadas con el tráfico de productos, personas y capitales, tanto si son importados como exportados



Agenciamiento aduanero

Actividad de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero

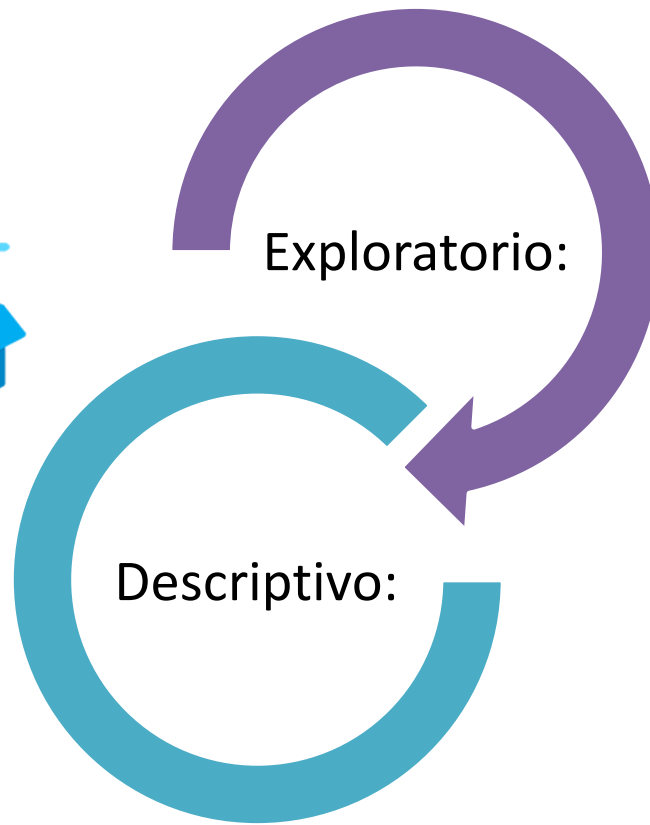


Agencia de aduanas

son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero



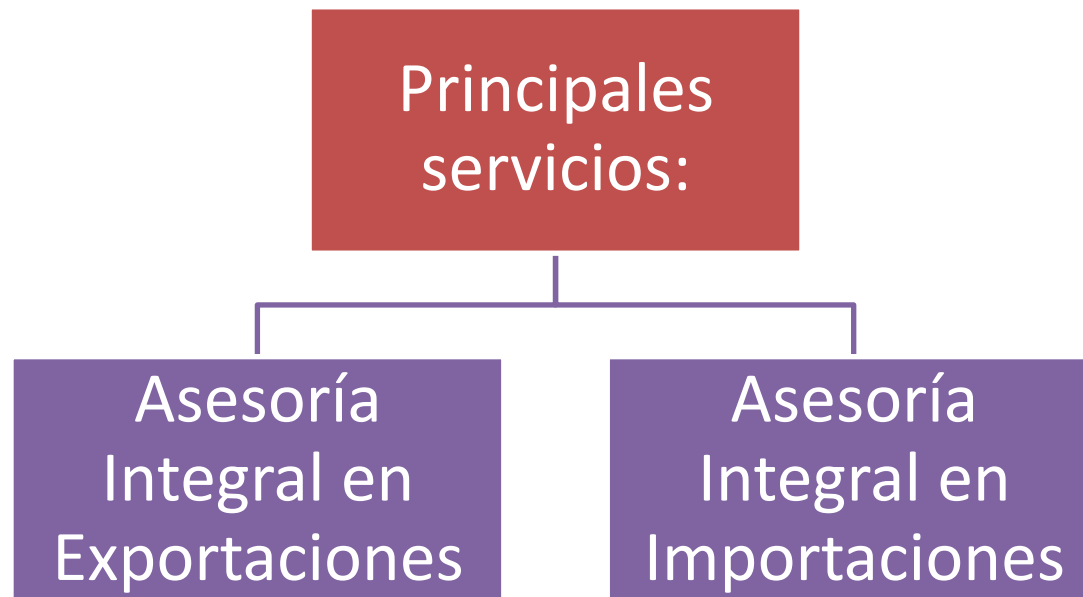
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



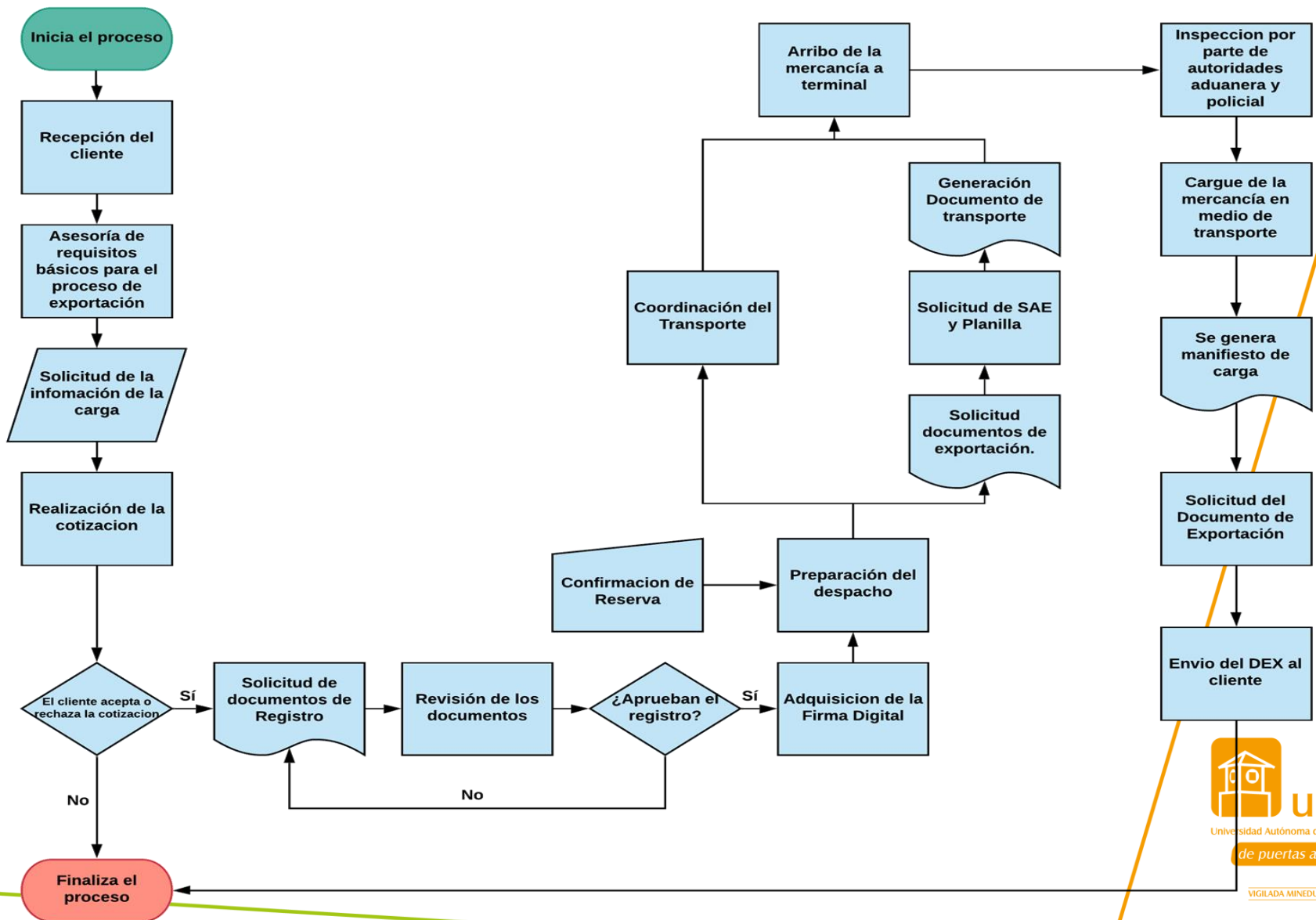
- Para la empresa es el primer acercamiento científico a un problema en estudio.
- Las variables que se presentan en el contexto no son manipuladas, estas se analizan y se describen tal cual se evidencian en su ambiente natural

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

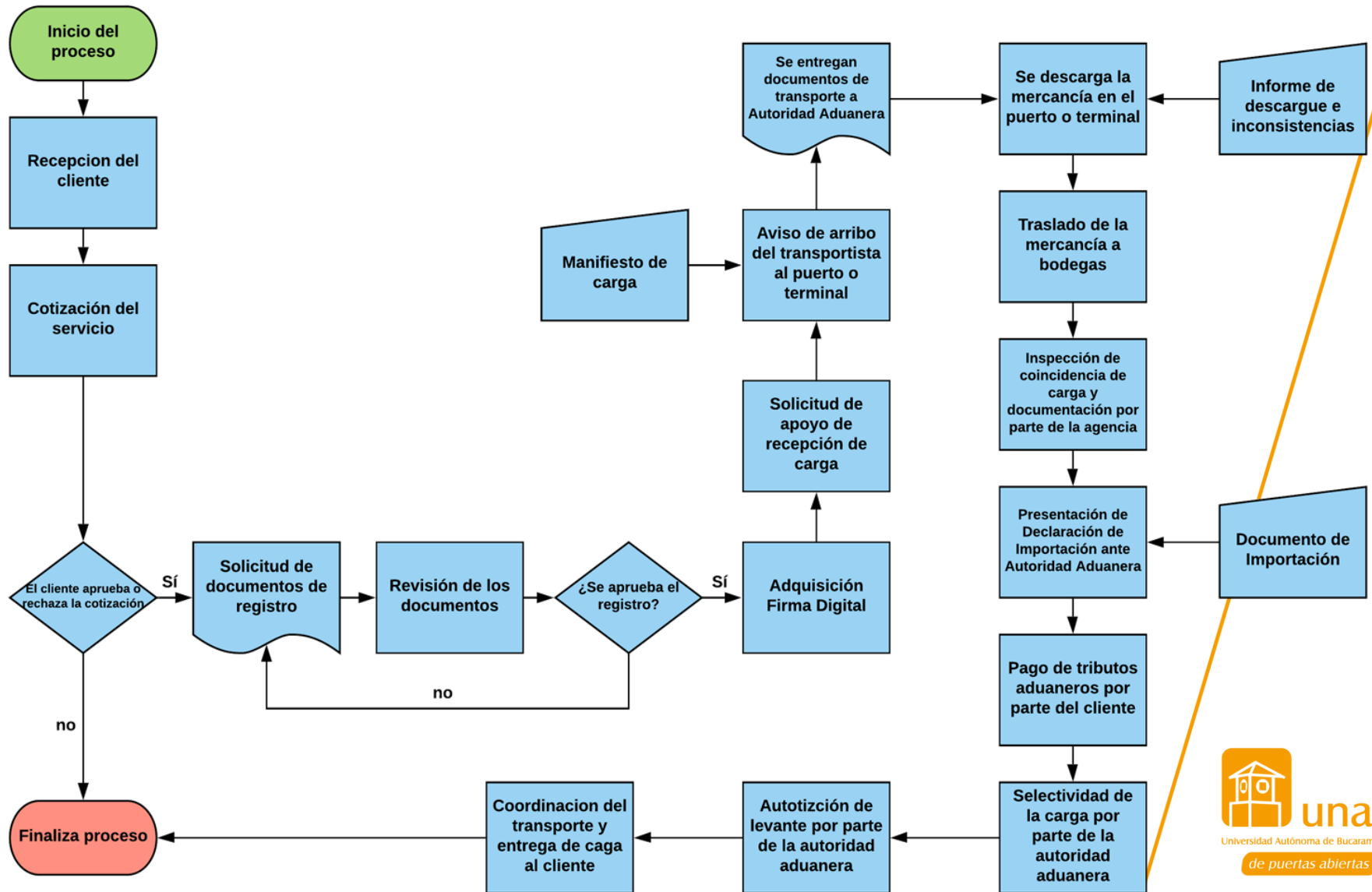
Diagnostico de los procesos logísticos



Proceso de Exportación



Proceso de Importación



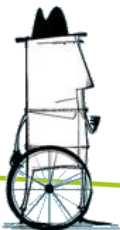
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Factores de Riesgo Crítico



ERRR...

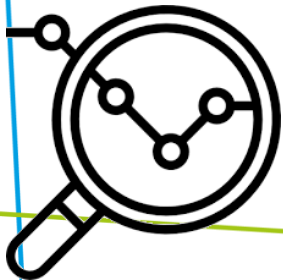
*CAN'T STOP.
TOO BUSY!!*



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trazabilidad de la Actividad

- Control del proceso que permita localizar y responsabilizar la ubicación de la carga de manera documentada.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Actividades del proceso sin Trazabilidad de la actividad

Exportaciones

- Asesoría de Requisitos Básicos para el proceso de exportación

Importaciones

- Selectividad de la carga



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tiempos prolongados de respuesta

- Demoras en recibir información por parte de los proveedores en termino de días.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Actividades del proceso con tiempos prolongados de respuesta

Exportaciones

- Cotización e información adicional de la carga
- Registro ante Agencia de Aduanas
- Preparación del despacho
- Solicitud de SAE y Planilla
- Generación del Documento de Exportación y envío a cliente

Importaciones

- Registro ante Agencia de Aduanas
- Apoyo de recepción de carga
- Inspección de coincidencia de carga y documentación



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Suministro de información con el cliente

- Compartir con el cliente la información en el momento justo, a través del canal de su preferencia.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Actividades del proceso sin Suministro de Información con el cliente

Exportaciones

- Registro ante Agencia de Aduanas
- Preparación del despacho

Importaciones

- Inspección de coincidencia de carga y documentación
- Autorización de levante



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las exportaciones

Asesoría de
Requisitos
Básicos
para el
proceso de
exportación

Llevar el control de los datos de las empresas que buscan asesoría por medio de un Formato de Clientes en el cual se especifique: Razón social, actividad económica, teléfono de contacto y correo electrónico. Así mismo dar un espacio para las observaciones correspondientes de la asesoría prestada

Base de datos de las empresas que realicen actividades de comercio exterior, clientes y potenciales clientes.

Cotización e
información
adicional de
la carga

Determinar con los proveedores tarifarios mensuales con los cuales la empresa cuente para poder realizar las cotizaciones sin necesidad de estar en constante contacto con el asesor del proveedor. Así mismo, establecer tiempos de respuesta por parte del proveedor a las solicitudes

Reducir el tiempo de la actividad de entre ½ día a 1 día.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las exportaciones

Registro
ante
Agencia de
Aduanas

Crear material electrónico didáctico que permita explicar los formatos a llenar. Sumado a esto, establecer con la agencia matriz la necesidad de establecer comunicación una vez creado el registro del cliente.

Reducir el
tiempo de la
actividad a entre
10 a 15 días.

Preparación
del
despacho

Establecer junto con el proveedor que las cotizaciones se encuentren habilitadas por un periodo un periodo de tiempo y poder automatizar la confirmación de la misma. De igual manera, entablar contacto con el cliente para determinar fechas de preparación de carga e informar sobre la recolección de la mercancía tan pronto como se tenga la información.

Reducir el
tiempo de la
actividad a 1 día



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las exportaciones

Solicitud de
SAE y
Planilla

Acordar con la agencia respaldo el acceso a la plataforma empresarial con la cual realizar dichos tramites directamente en la ciudad. Así como el acceso a otras ventanas del mismo y lograr sistematizar el proceso para realizarlo en el menor tiempo posible.

Reducir el tiempo de la actividad de entre ½ día a 1 día.

Cargue y
entrega de
documentos

Convenir con el agente de carga que una vez realizado el manifiesto de carga se genere un correo electrónico de confirmación ante la empresa. Adicionalmente, establecer contacto por llamada telefónica y correo electrónico con el cliente para ponerlo al tanto de las novedades de la inspección y recordar tiempos de transito de la mercancía.

Generar comunicación constante que fortalezcan los lazos y confiabilidad con los clientes.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las exportaciones

Generación del Documento de Exportación y envío a cliente

Acordar con la agencia respaldo el acceso a la plataforma empresarial con la cual realizar dichos tramites directamente desde la empresa. Dicha delimitación genera que se deba respaldar las operaciones y no se sea eficiente. Es importante para el cliente, el presentar el DEX como soporte del integro de divisas y por lo tanto se hace necesario que una vez se solicite se informe al cliente de los tiempos de generación del documento.

Reducir el tiempo de la actividad de entre $\frac{1}{2}$ día a 1 día.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las importaciones

Registro
ante
Agencia
de
Aduanas

Crear material electrónico didáctico que permita explicar los formatos a llenar. Sumado a esto, establecer con la agencia matriz la necesidad de establecer comunicación una vez creado el registro del cliente.

Reducir el
tiempo de la
actividad a entre
10 a 15 días.

Apoyo de
recepción
de carga

Determinar con la agencia de respaldo la necesidad de establecer una comunicación activa, mediante el correo electrónico y llamada telefónica, mediante las cuales se informe el estado de la gestión.

Reducir el
tiempo de la
actividad a 1/2
día



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las importaciones

Inspección de coincidencia de carga y documentación

Establecer un formato de registro digital de la mercancía donde se pueda obtener toda la información correspondiente a la inspección, así como registros fotográficos que deben de ser compartidos con el cliente con la intención de que conozca el estado de la carga y del proceso.

Reducir el tiempo de la actividad a 1 día

Selectividad de la carga

Priorizar la presencia de un representante de la aduana en procesos de selectividad, así como definir un formato de registro de la mercancía por medio digital donde se pueda obtener toda la información correspondiente a la selectividad realizada por las autoridades correspondientes

Implementar un formato de Registro de la Mercancía por medio electrónico.



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de mejoramiento en las importaciones

Autorización de levante

Una vez presentada la declaración de importación y pagado los tributos aduaneros, instaurar contacto con el cliente para coordinar lugar entrega de la carga así como el pago de bodegaje, costos previamente socializados cuando se pone en contacto el cliente con la empresa.

Generar comunicación constante que fortalezcan los lazos y confiabilidad con los clientes, así como la óptima coordinación de las actividades con la información recibida.



CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente Colombia cuenta con una visión internacional de apertura económica sumado al establecimiento de un marco normativo aduanero que permite la aparición de intermediarios del comercio internacional, con profesionales íntegros que brindan asesorías acordes a los desafíos de la internacionalización a las empresas nacionales.

La falta de interés por prepararse ante la idea de internacionalización por parte de las empresas de la región aún genera grandes retos para la economía, pero, brinda oportunidades a las empresas destinadas al agenciamiento aduanero y transporte internacional para que presenten un servicio más destinado al asesoramiento y el acompañamiento de procesos de exportación o importación.



CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Según el estudio realizado, se concluye que la empresa posee una debilidad muy importante respecto a la captación de nuevos clientes y fidelización de los clientes con los que cuenta actualmente, esto debido a que no existe un departamento que se dedique a esta actividad.

A pesar de que actualmente la empresa se encuentra en un proceso de transformación debido al cambio de gerencia, cuenta con recurso humano competente que tiene la capacidad de generar un servicio acorde con las necesidades de los clientes, permitiendo la sostenibilidad de la empresa.

Las empresas de servicio deben de considerar la logística de sus procesos como la clave de su razón social, ya que es la forma como se ejecutan las actividades y como estas se relacionan entre sí para poder, ante los requerimientos del cliente, presentar el mejor servicio posible.



RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN


la empresa para mejorar la logística de sus procesos y tratar de minimizar los riesgos que pueden surgir debe de mejorar sus relaciones con los proveedores, estableciendo acuerdos que generen el flujo de información y actividades entre las partes involucradas para generar valor al servicio presentado

Se recomienda a la empresa establecer estrategias comerciales con la cual se cree un plan para captar más clientes y fidelizar los clientes con los que cuenta actualmente resaltando las capacidades de gestión y trayectoria del mercado con la cual cuenta la empresa.

Se recomienda a la empresa establecer alianzas estratégicas con órganos del estado y privado para fomentar la preparación y capacitación, así como, el interés del empresario de la región por realizar procesos de comercio exterior.



RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN




Se recomienda que la empresa a la empresa la necesidad de brindar trazabilidad de los procesos de los servicios mediante una planificación y programación de las actividades a realizar.

Se recomienda el fortalecimiento de la planeación estratégica con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos para generar crecimiento para la compañía.



RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN



Se recomienda evaluar nuevos proveedores para los servicios propuestos en los procesos de trámite aduanero y transporte internacional, para buscar la optimización del servicio.

Se recomienda que la empresa establezca planes de mejora constante a la logística de los procesos con lo cual pueda potencializar los servicios y generar una oferta con valor agregado.



Impactos percibidos por el estudiante

Académico:

En materia de aprendizaje en la agencia tuve la oportunidad de ampliar gratamente los conocimientos adquiridos durante mi periodo académico mediante la práctica de los mismos.

Laboral:

Considero importante el poder estar en un ambiente donde las responsabilidades por realizar las tareas del día a día en pro de ayudar a cumplir los objetivos de la empresa son tomados en cuenta.

Limitaciones

A nivel personal, considero que las limitaciones a las cuales se enfrenta la empresa repercuten en que podamos realizar las tareas productivamente. Creo que es de vital importancia que desde la academia se estructure un plan de estudios que permita hacer énfasis en los temas aduaneros fundamentales para un negociador internacional. De igual forma, se debe desde la academia formar en comercio exterior con enfoque en servicio y no exclusivamente en productos tangibles.

CONCLUSIONES DE LA PRÁCTICA

- La practica es un espacio para que permite el crecimiento tanto personal como profesional.
- Las empresas de un tamaño pequeño, demandan al practicante ser más polivalente y para ello tener las actitudes y aptitudes para poder enfrentarse a situaciones nueva todo el tiempo.

RECOMENDACIONES DE LA PRÁCTICA

Para mejorar las practicas se recomienda que sumado a las tutorías o asesorías programadas con los docente, se abran espacios donde se den clase de metodología de investigación para permitir una mejor estructuración en la primera parte del proyecto.

Y por ultimo, seguir en la tarea de poder entablar convenios con más empresas que permitan dar mejores oportunidades.

FUENTES DE INFORMACION

- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación 6A Edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Iglesias, A. (2010). La gestión de la cadena de suministros. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Jorge Chavez y Rodolfo Torres-Rabello. (2012). Supply chain management. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Junior Aduanas S.A . (2019). Normas y Leyes Agencia de Aduanas . Obtenido de <http://junioraduanas.com/herramientas-de-consulta/normas-y-leyes>
- Mahab Rahman. (26 de Febrero de 2018). More than Shipping. Obtenido de <https://www.morethanshipping.com/functions-importance-customs-broker/>
- Mauricio Batioja Rodríguez. (2012). Biblioteca Digital Univalle . Obtenido de Universidad del Valle : <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10718/1/0503650.pdf>
- MinEducación. (2004). Ministerio de Educación Nacional. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>
- Mondragon, V. (s.f.). Diario del Exportador. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2015/06/voy-exportar-necesito-de-una-agencia-de.html>
- Npicasso. (28 de Octubre de 2016). Blog de Negocios y Emprendimiento, Blabla Negocios . Obtenido de <https://blablanegocios.com/importante-una-asesoria-aduanera-empresa/>
- Rodriguez, J., & Villaquiran, P. (2014). Biblioteca Digital Universidad ICESI. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79483/1/TG00845.pdf
- Rodriguez, M. B. (2012). Biblioteca Digital Universidad del Valle . Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10718/1/0503650.pdf>
- Rogelio Gutiérrez P. (03 de Mayo de 2016). Revista de Logística. Obtenido de <https://revistadelogistica.com/servicios/la-gestion-logistica-en-las-empresas-de-servicios/>
- Wallace Oliveira. (12 de Julio de 2017). HEFLO. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/ejemplos-factores-criticos-exito/>
- Zona Logística. (14 de Agosto de 2017). Zona Logística Conocimiento de expertos. Obtenido de <https://www.zonalogistica.com/la-logistica-del-servicio/>

FUENTES DE INFORMACION

- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2003). Logística Empresarial, Gestión integral de la información y material en la empresa. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 SA.
- Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (07 de mayo de 2016). Leyex.info Información Económica y Jurídica de Colombia. Obtenido de <https://www.leyex.info/leyes/Decreto390de2016.htm>
- Departamento de Educación (s.f.). Gobierno de Navarra. Obtenido de [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es un plan de mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es%20un%20plan%20de%20mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04)
- DIAN. (2008). Concepto Aduanero 5688.
- Dra. Olga Lucía González Parra. (29 de 01 de 2010). Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. Obtenido de Dirección de Regulación y Control: <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/sites/default/files/GLOSARIO%20TERMINOS%20ADUANEROS.pdf>
- Francisco Javier Marco Sanjuán. (2019). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/aduana.html>
- Golfredo Molina. (s.f.). Gestionar Fácil. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/planes-de-mejora/>
- Grupo 3 Gestión Administrativa. (2009). Grupo 3 Gestión Administrativa Blogspot. Obtenido de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramiento.html>
- Gustavo Urrea. (Octubre de 2015). Revista de Logística . Obtenido de Actualidad Logística: <https://revistadelogistica.com/actualidad/agencias-de-aduanas-una-eleccion-segura-e-indispensable/>

GRACIAS



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

de puertas abiertas

VIGILADA MINEDUCACIÓN