



POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD
NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROPUESTA DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA
COMERCIAL

GOMEZ MORALES MATEO ALEJANDRO

OPCIÓN DE GRADO
NOVENO SEMESTRE
2019-1

BOGOTA, D.C
MAYO DE 2019

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
PALABRAS CLAVES	3
CONTEXTO DEL LUGAR	4
Misión	4
Visión	4
Objeto social	5
Sector económico	5
Reseña histórica	5
Organigrama	6
JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL	7
OBJETIVOS	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	8
PERIODO ABARCADO	8
DIAGNÓSTICO	9
Metodología	9
Propuesta de valor	13
Estructura de costo	13
Aspectos ambientales	13
Costos sociales y medioambientales	14
Innovación abierta	14
ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	14
Descripción de la situación a mejorar	14
Evaluación jefe inmediato	15
Alcance	16
Plan de acción	16
Cronograma de actividades	17
Presupuesto financiero básico	17
RECOMENDACIONES	18
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFIA	19

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como fin presentar una propuesta de plan de mejora para la empresa Repremundo S.A.S, donde se están ejecutando las prácticas de la materia de opción de grado, se analiza el contexto de la empresa desde sus inicios hasta la actualidad, basándose en la estructura organizacional, los procesos y estrategias. Está enfocada en el área comercial de la empresa y sus procesos, donde se busca identificar las debilidades o falencias que se presentan en los procesos del área, permitiendo agilizar los procesos de creación y parametrización de clientes, logrando con ello una plataforma ordenada y más eficiente, en vista que actualmente se presentan demoras en los procesos que tiene la agencia de aduanas con sus clientes generando sobrecostos y pérdida de los mismos.

PALABRAS CLAVES

Clientes, debilidades, estrategias, estructura, plataforma, procesos y organización.

CONTEXTO DEL LUGAR

Misión

Contribuimos al crecimiento y fortalecimiento de la cadena logística del comercio exterior mediante la prestación de servicios de almacenamiento, custodia y salvaguarda de mercancías en proceso de nacionalización, bodegaje nacional, manejo y control de inventarios, coordinación logística de operaciones y asesorías especializada en comercio exterior.

A partir de los principios orientados de las Gestión Aduanera con base en la normatividad que la rige, contamos con una infraestructura adecuada, talento humano idóneo calificado, seguridad técnica y jurídica, capital 100% colombiano, solidez financiera, responsabilidad social empresarial, siendo parte del conglomerado de empresas del Grupo Económico Repremundo, aportando al crecimiento de nuestro sector y país.

Visión

En el año 2018 seremos una empresa líder en la prestación de servicios de almacenamiento, con una infraestructura adecuada para mercancías especializadas, posicionados a nivel nacional y utilizando tecnología WMS.

De esta manera, contribuiremos al crecimiento y fortalecimiento de la empresa, nuestros colaboradores y cadena logística del comercio internacional del país.

Objeto social

Su objeto social es la prestación de servicios para el comercio exterior, donde cada empresa se especializa en los diferentes servicios del sector.

Sector económico

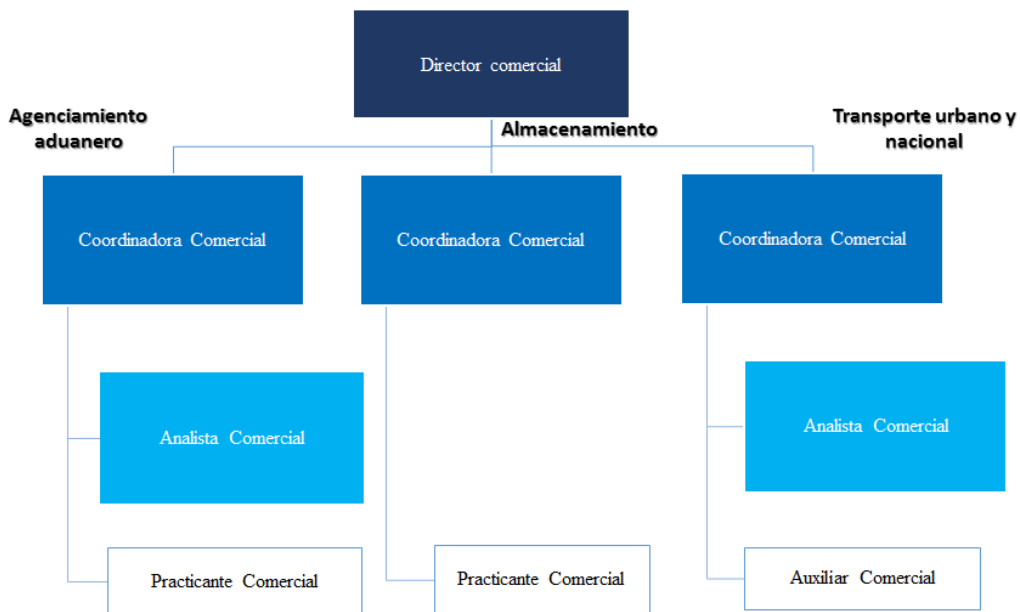
Esta empresa se pertenece al sector económico de los servicios, identificado con el código CIIU No. 5229 descrito como almacenamiento y depósito que hace parte de los servicios que se brindan para el comercio exterior.

Reseña histórica

La empresa nace en 1980 con el propósito de prestar el servicio de asesoramiento y gestión en el área de las importaciones y exportaciones, con la filosofía de brindar a sus clientes un servicio superior a los estándares del mercado, durante ese tiempo se adaptó a diferentes políticas gubernamentales. En 1995 Repremundo se diversificó en tres empresas especializadas en cada una de las áreas que comprenden la logística del comercio exterior, construyendo el Grupo Repremundo constituido por las empresas Map Cargo LTDA (Agencia de carga internacional), Repremundo LTDA (Depositos Habilitados), Siaco S.I.A LTDA (Sociedad de intermediación aduanera). Dos años más tarde se establece un segundo depósito aduanero (Repre mundo 2) luego surge Repremundo como usuario comercial de la Zona Franca de Bogotá. En 1999 se obtuvo de la representación para Colombia de Nippon Express Corporation, multinacional japonesa especializada en el manejo de carga en todo el mundo. En el año 2000 en adelante las empresas obtienen la certificación en la norma ISO 9002 y 9001 por parte del ICONTEC, posterior nace Logística Repremundo, empresa especializada en el almacenamiento de mercancía nacionalizada

y en el manejo de inventarios. Se obtienen certificaciones BASC para las empresas Map Cargo y Siaco, adicional Map Cargo recibe la aprobación por parte del ministerio de transporte como operador de transporte multimodal (OTM), en el 2005 se construyen nuevas instalaciones y se crean sucursales en diferentes zonas del país, después de lo mencionado el Grupo Repremundo traslada sus instalaciones a Fontibon (Instalaciones actuales), dos años después inicia operaciones la nueva empresa Mae Courier Service – Logística Repremundo LTDA, en la prestación del servicio de tráfico postal y envíos urgentes. En la actualidad Grupo Repremundo sigue en procesos de certificaciones constantes en calidad y seguridad de los procesos, generando así confianza en sus clientes, cuenta hasta el momento con las cuatro empresas mencionadas anteriormente, sumando Comercializadora Repremundo, siendo reconocida por su calidad en los servicios, en el presente están en proceso de certificación como OEA (Operador Económico Autorizado) (Repre mundo 2019).

Organigrama



JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

El área comercial de Repremundo tiene entre sus funciones la actualización de tarifas de los clientes de la empresa al iniciar el año por el incremento del IPC, actualmente esta actualización se realiza de manera manual, donde el tiempo aproximado para actualizar al total de los clientes es de 3 meses aproximadamente, por lo tanto, los ingresos de la empresa no son los esperados, en este proceso también se pueden generar errores de cálculo, formatos entre otros, que afectan el proceso. Lo anterior afecta los procesos del área de comercial, siendo un proceso demorado y extenso que no permite atender todas las necesidades del área.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La propuesta de mejora está basada en las funciones del área de comercial, las cuales incluyen la parametrización de las tarifas de los clientes en el sistema, a través de dos plataformas digitales llamadas GRM y OPENCOMEX, a pesar de la funcionalidad de las plataformas estas generan demoras en la parametrización de las tarifas aplicadas a la facturación de los clientes, actualmente estas plataformas manejan un sistema de parametrización individual, es decir que los datos deben ingresarse uno por uno lo cual conlleva más tiempo. Por esto es necesario analizar ¿Cómo se pueden optimizar las plataformas para mejorar los procesos?

OBJETIVOS

Objetivo general

Plantear una propuesta de mejora para optimizar los procesos en el área comercial a través de cambios en las plataformas utilizadas por la empresa, permitiendo que la empresa obtenga mayor productividad en menor tiempo.

Objetivos específicos

- Identificar las falencias que presentan en las plataformas
- Evaluar las posibles soluciones que corrijan las falencias o problemas identificados anteriormente.
- Implementar las soluciones encontradas que permitan optimizar los procesos.

PERIODO ABARCADO

Este informe abarca un periodo determinado de 6 meses, donde se realizará en diferentes fases, empezando por la familiarización con la empresa, conocimiento de los procesos, posteriormente se realizará análisis de la problemática y análisis, de los resultados para identificar una oportunidad de mejora, mediante la metodología de matriz CANVAS, después se elabora la propuesta de mejora, para ser evaluado por el jefe inmediato y la universidad, finalmente se expone frente a los jurados competentes los cuales evaluarán y retroalimentaran el proceso realizado durante esos seis meses.

DIAGNÓSTICO

Metodología

MATRIZ CANVAS

Socios claves	Actividades claves	Propuesta de valor	Relación con el cliente	Segmento de clientes
<p>Los socios claves para poder realizar la propuesta son el departamento de infraestructura tecnológica del Grupo Repremundo.</p> <p>Los cuales son los principales desarrolladores de las plataformas utilizadas dentro de la</p>	<p>Determinar el plan de acción para elaborar la propuesta, reunirse con el área que realizara el trabajo, estableciendo costos, tiempos y</p>	<p>La propuesta de valor está enfocada en optimizar los procesos del área comercial, donde el incremento del IPC se pueda realizar de forma automática anualmente logrando que el aumento ingrese en menor tiempo, al igual disminuyendo el</p>	<p>A partir de esta propuesta se espera que la empresa y los clientes a quienes presta el servicio estén satisfechos y sientan seguridad en los procesos, haciendo que los clientes estén dispuestos a pagar lo</p>	<p>El área comercial del Grupo Repremundo va optimizar los procesos en las plataformas utilizadas, disminuyendo tiempos en la obtención de ingresos, beneficiando al Grupo</p>

<p>compañía. Ellos informaran que se requiere para llevar acabo la propuesta.</p>	<p>beneficios que se esperan del mismo.</p>	<p>trabajo manual que este genera. A través de modificaciones en las plataformas utilizadas.</p>	<p>necesario por la calidad de los servicios.</p>	<p>Repremundo y a sus clientes finales.</p>
	<p>Recursos claves</p> <p>Para esta propuesta se requiere contratación de personal capacitado en este tipo de plataformas que realice un análisis</p>			

	<p>de las falencias con el fin de mejorar los procesos.</p>		<p>inmediato quien decidirá si la propuesta es viable, de ser así se presentara ante gerencia general quien finalmente decidirá si será aplicada en la empresa.</p>	
<p>Estructura de coste</p> <p>Para realizar modificaciones en las plataformas se debe realizar una inversión de capital donde se deben contratar desarrolladores para cumplir el objetivo. Se pueden estipular estos costos por hora de desarrollo, estableciendo la cantidad de horas necesarias para completar el proceso. Los costos</p>		<p>Fuentes de ingreso</p> <p>Los principales Ingresos de la empresa se derivan por la prestación de servicios de operador logístico. Adicional otro tipo de ingresos que se puede generar es cobrar por el servicio de software para otras empresas similares, como se mencionó</p>		

<p>derivados de este se verán recuperados en futuro cuando se generen más ingresos por la optimización de las plataformas mencionadas anteriormente.</p>	<p>anteriormente la empresa cuenta con un equipo de desarrollo propio.</p>
--	--

Propuesta de valor

De acuerdo con lo mencionado en la matriz la propuesta de valor se va a desarrollar con el apoyo con el área de tecnología y desarrollo de la empresa los cuales van diseñar un módulo donde se pueda automatizar este tipo de procesos de actualización de tarifas, de este modo ver reflejado en menor tiempo los ingresos que se generan por este incremento a principio de año, Además de mejorar en un 50% la eficiencia en los procesos del área y la disminución de errores de cálculo, formato y demás que se presentan en el proceso.

Estructura de costo

De acuerdo con el departamento de tecnología los costos aproximados para llevar a cabo esta propuesta es 110.000 COP por hora de desarrollo ingeniero, se determina que se necesitan 30 horas de desarrollo para la propuesta, esto significa aproximadamente un mes para la entrega de la misma. Esto implica que se requiere 3.300.000 COP para realizar la propuesta, esta debe ser aprobada por la gerencia general de la compañía los cuales harán la inversión para las mejoras de los procesos que permitan incrementar los ingresos en menor tiempo tal como se mencionó anteriormente.

Aspectos ambientales

Mediante la propuesta se generan beneficios ambientales como el ahorro del papel, debido a que todos los procesos se realizarán por medio de las plataformas, creando un compromiso con el medio ambiente, disminuyendo costos para la empresa al no requerir la misma cantidad de papel.

Costos sociales y medioambientales

No se genera ningún impacto negativo ambiental o social con la propuesta, se refleja a nivel interno de la empresa con el único propósito de optimizar los procesos del área mencionada anteriormente dentro de la empresa.

Innovación abierta

Como se estipuló anteriormente el socio principal es el departamento de infraestructura tecnológica de la empresa, los cuales realizarán los cambios necesarios de acuerdo a sus conocimientos y a las ideas externas que hay actualmente en el mercado, mejorando las plataformas y creando una característica de eficiencia y eficacia frente a otras plataformas existentes.

ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Descripción de la situación a mejorar

Dentro de las funciones del área comercial del Grupo Repremundo está el establecer y parametrizar tarifas en las plataformas que tiene la empresa las cuales son Opencomex y GRM para realizar procesos de facturación y condición comercial; al inicio de cada año se realizan las actualizaciones de los precios en base al IPC (Índice de precios al consumidor) decretado por el DANE, proceso que a la fecha se realiza manualmente. Este proceso se realiza tarifa por cada cliente, esto conlleva un tiempo aproximado entre dos a tres meses como mínimo, debido a que la empresa cuenta con aproximadamente 800 clientes. Adicional este tipo de actualización puede generar errores de cálculo, formatos, vigencias, etc.

Por ende, el aumento de las tarifas del IPC no se ve reflejado desde principio de año como debería ser, teniendo demoras de hasta 6 meses para la parametrización total de los clientes, lo cual significa disminución de ingresos para la empresa.

Evaluación jefe inmediato

Bogotá, 10 de Mayo de 2019



Señores:
Politécnico Grancolombiano
Facultad de Negocios, Gestión y Desarrollo Sostenible

Cordial saludo,

Después de revisar y evaluar la propuesta de mejoramiento de los procesos del área de comercial de la empresa **Repremundo S.A.S** desarrollada por el funcionario **Mateo Alejandro Gómez Morales** quien se desempeña como Practicante.

Informo que la propuesta es aprobada por el director comercial y será puesta en consideración como mejora en los procesos del área de comercial, se considera que es viable en todo sentido.

Para mayor información se pueden comunicar al número de teléfono 4252600.

Cordialmente,

Santiago Londoño

Santiago Londoño Amaya
Director comercial
REPRESENTACIONES DEL MUNDO S.A.S

Depósito Céd. 00901
R.F. 8778 AC - 80
P.O. 405 0000
FAX: 405 0000
Bogotá

Depósito Céd. 00901
R.F. 7 Autopista Medellín
Calle Trade Park, Bld. 20 Avenida La 100
P.O. 405 0000 Est. 1000
Funza, Cundinamarca

Zona Franca
Carrera 100 No. 15 - 10
Intersectorial, Llanero
P.O. 405 0000 Est. 1000
Bogotá - Bogotá

Bodega Nacional
R.F. 7 Autopista Medellín
Calle Trade Park, Bld. 20 Avenida La 100
P.O. 405 0000 Est. 1000
Funza, Cundinamarca

Alcance

Esta propuesta está dirigida especialmente al área comercial, buscando una mejora en los procesos, mediante el desarrollo del campo para actualización en la plataforma ya existente, con un tiempo de ejecución de dos meses y sin generar gastos extras aparte de los previstos como operativos de la empresa.

Plan de acción

Para lograr los objetivos propuestos en este proyecto nos apoyaremos con el área de tecnología y desarrollo de la empresa para rediseñar el módulo de parametrización. Se plantean las necesidades que tienen el área comercial respecto a la plataforma entendiendo la lógica correcta para llegar al cálculo del IPC. Una vez analizadas las necesidades se establecerán los cambios a realizar; luego se establecen los costos que se generan por el proceso y el tiempo que se requiere para llevarlo a cabo, todo lo anterior tiene un tiempo estimado de siete días. Adicionalmente se fija el tiempo de entrega que es de un mes y se realizan en un tiempo de ocho días las pruebas pertinentes y necesarias para verificar lo solicitado. Finalmente, la propuesta es evaluada por gerencia general quien aprobará el presupuesto para su ejecución. A partir de esto se determina si la propuesta de mejora si cumplió con los objetivos planteados en su inicio.

Cronograma de actividades

Repre mundo S.A.S		Propuesta de mejora				
Num	Tarea	Inicio	Final	abril-19	mayo-19	junio-19
1	Determinar las necesidades modulo	25-4-19	26-4-19	■		
2	Establecer cambios a realizar	27-4-19	29-4-19	■		
3	Fijación de costos	30-4-19	2-5-19	■		
4	Tiempo de entrega	2-5-19	10-6-19	■		
5	Pruebas del modulo	10-6-19	22-6-19		■	

Tabla 1 Elaboración propia

Presupuesto financiero básico

El presupuesto financiero básico para la aplicación de la propuesta de mejora está determinado por el costo del mismo, de acuerdo con lo consultado con el departamento de tecnología y desarrollo de la empresa, el costo se determina por hora de desarrollo ingeniero, en el caso de esta propuesta el valor de 110.000 la hora; se determinó un total mínimo de 30 horas de desarrollo en la ejecución de la misma.

Costo por hora de desarrollo	Cantidad de horas	Total
\$ 110.000	30	\$ 3.300.000

Se debe contar con un presupuesto financiero básico de \$3.300.000 COP para llevar a cabo la propuesta de mejora de la compañía, este presupuesto sale de los ingresos propios de la empresa y es autorizado por la gerencia general de la empresa para su ejecución.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para esta propuesta son las continuas pruebas del módulo desarrollado, para evitar cualquier tipo de error en la misma, permitiendo que se puedan mejorar la actualización del IPC en las tarifas de los clientes generando más ingresos, de igual manera que mediante esta propuesta se puedan identificar falencias en otros procesos y se puedan mejorar teniendo mayor eficiencia dentro del área comercial.

CONCLUSIONES

La propuesta de mejora analizó las falencias que se tienen dentro del proceso de actualización de tarifas por concepto del IPC, con el apoyo del departamento de tecnología de la empresa Repremundo se buscó las alternativas de mejora, automatización de procesos y se determinó tiempos de entrega y el costo de las mismas, la implementación dura dos meses aproximadamente con un costo de 3.300.000 COP, que según lo estipulado en los objetivos cumplirá con la disminución en los tiempos del proceso y el aumento de los ingresos por el incremento de las tarifas anualmente haciendo que el área comercial sea más productivo en una de sus funciones.

Para determinar la propuesta se tienen en cuenta teorías administrativas vistas durante la carrera, como lo son la eficiencia definida como la obtención de resultados usando la menor cantidad de recursos y la eficacia como la realización de actividades que permiten el logro de los objetivos (Actualidad Empresa 2013). Adicionalmente el método Kaizen para el mejoramiento continuo, que estipula la gestión y desarrollo de los procesos enfatizando las necesidades de los clientes para identificar y disminuir los desperdicios y maximizar el tiempo (El Blog Salmón 2011).

BIBLIOGRAFIA

Actualidad Empresa. 2013. “EFICACIA EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD.”

<http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

(May 30, 2019).

El Blog Salmón. 2011. “El Método Kaizen Para El Mejoramiento Continuo.”

[https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-](https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo)

[mejoramiento-continuo](https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo) (May 30, 2019).

Repemundo. 2019. “Operador Logístico.” <https://www.repemundo.com.co/> (May 30, 2019).