

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm; Transportes S.A.S

Por:

Luisa María Rojas Restrepo

Asesor:

León Jaime Henao Orozco

Rosa Jannet Restrepo Restrepo

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2020 02

Tabla de Contenido

Glosario	6
Resumen Ejecutivo.....	8
Introducción.....	9
1. Antecedentes.....	11
2. TDM Transportes S.A.S	14
<i>2.1 Objeto social</i>	14
<i>2.2 Misión</i>	15
<i>2.3 Visión.....</i>	15
<i>2.4 Valores Corporativos</i>	16
<i>2.5 Objetivos Estratégicos</i>	16
<i>2.6 Rol Comercial.....</i>	17
3. Agencia Objeto de la Práctica	19
<i>3.1 Cargo Desempeñado</i>	19
<i>3.2 Perfil del cargo</i>	20
<i>3.3 Objetivo del Cargo</i>	20
<i>3.4 Funciones para realizar.....</i>	20
<i>3.5 Relación con otros Cargos</i>	29
<i>3.6 Herramientas y Equipos Para la Ejecución del Cargo</i>	30
<i>3.7 Condiciones de Trabajo</i>	31

3.8 Entrenamiento	31
3.9 Competencias	34
3.10 Responsabilidades	34
3.11 Deberes	35
3.12 Riesgos del Cargo	35
4. Características de la Práctica	37
4.1 Justificación	37
4.2 Objetivo General	39
4.3 Objetivos Específicos	39
5. Informe Ejecutivo	41
6. Aportes a Mi Formación Personal	60
7. Aportes a Mi Formación Profesional	62
8. Conclusiones	64
10. Bibliografía	67

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Logo TDM Transportes.	19
ilustración 2 Prepedido con BL.....	21
ilustración 3 Instrucciones DTA.	21
ilustración 4 Instrucciones ITR.	22
ilustración 5 Instrucción Incompleta.	23
ilustración 6 Cotización en SAP	25
ilustración 7 Prepedido.	25
ilustración 8 Trazabilidad.	27
ilustración 9 Trazabilidad SAP ZSD017.....	27
ilustración 10 Caso CRM.	29
ilustración 11 Solicitud de Instrucción desde Puerto con Documentos.	44
ilustración 12 Solicitud de Instrucción desde Puerto sin Documentos.	44
ilustración 13 Solicitud de Instrucciones al Cliente.	45
ilustración 14 Urb cs y con Código de Material.	47
ilustración 15 Portada Manual.	55
ilustración 16 Índice del Manual.....	56
ilustración 17 Capitulo 6 del Manual.	57

Índice de Tablas

Tabla 1. Información Importante para Crear un Pedido.....	24
Tabla 2 Registro de Inducción y Entrenamiento del Cargo.....	32
Tabla 3 Transacciones muy Utilizadas en SAP.....	50

Glosario

3PL: de acuerdo con DSV, las siglas PL (party Logistics o proveedores de logística) reflejan el grado de externalización de las operaciones logísticas; cuanto mayor es el número que lo acompaña, mayor es el nivel de terciarización. Cuando se habla de 3PL, se hace referencia a una logística tercerizada. En este punto el operador logístico lleva sus servicios más allá del transporte y el almacenamiento, y también incluye pasos como: preparación de los pedidos, trazabilidad de las operaciones y control de los inventarios. El operador 3PL y las empresas aliadas suelen tener contratos a largo tiempo; por lo cual, los servicios del 3PL suelen estar especializados y personalizados a las necesidades de cada empresa. (DSV, s.f.)

Cabezote: es también conocido como cabina. Según el ministerio de transporte colombiano es el recinto separado de la carrocería de un automóvil destinado al conductor. (Ministerio de Transporte)

CEDIS: un CEDI es un centro de distribución. Según Zona Logística, un CEDI es un espacio logístico en el que llevan a cabo actividades de almacenamiento y despacho de órdenes. Este espacio está conformado por varios almacenes adaptados de acuerdo con los requerimientos que tengas los productos. Los objetivos de los CEDI son: almacenar, custodiar, controlar y realizar despachos eficientes. (Zona Logística, s.f.)

CRM: según un proyecto de grado para optar por el título de ingeniero industrial de la Universidad Libre, la traducción de CRM se entiende como la gestión de las relaciones con los clientes. Se establece que los CRM buscan identificar, atraer y retener clientes por medio de la satisfacción de sus necesidades y generando rentabilidad para los negocios. El CRM gestiona la relación personal de las empresas y sus clientes. (Bautista)

Desenganchar: de acuerdo con la RAE, desenganchar significa soltar, desprender algo que está enganchado. (Real Academia Española)

ITR: de acuerdo con Botero Soto, el ITR es un proceso de desconsolidación de las unidades de carga. Donde la unidad que llega a puerto requiere: traslado a otras instalaciones diferentes a las de llegada, vaciado, cargue para su distribución y otros servicios complementarios. (Botero Soto)

Resumen Ejecutivo

Este informe da cuenta del aprendizaje adquirido durante seis meses de prácticas en el área de servicio, en la empresa TDM Transportes. Empresa que nutrió de conocimientos a la practicante en: logística, transporte, aduanas y otros temas. Todo el informe resume la experiencia vivida, donde primero se da a conocer a la agencia de prácticas para tener un mejor contexto del lugar y la organización en la que la estudiante convivió por seis meses. Al abordar la empresa se profundiza su historia, su carta organizacional y se adentra en el rol que cumplió la estudiante allí.

Después, el informe empieza a abordar un plan de mejora que la practicante establece, con sus objetivos y su desarrollo. Siendo esto el punto de partida para llegar a los aportes que la práctica brindó en el ámbito personal y profesional. El informe finaliza con un espacio para conclusiones y recomendaciones.

Introducción

El mundo en el que vivimos es cada vez más competitivo; cada día las personas buscan superar lo que fueron el día anterior y a los demás, se buscan maneras de hacer actividades en menor tiempo y con mayores resultados, tener economías líderes a nivel mundial, que los productos que antes fueron para consumo local se conviertan de consumo mundial y masivo, y en general día a día todo el mundo esta presionado a avanzar. Es por esto, que desde la academia se nutre a la sociedad de conocimientos teóricos, y desde las empresas se proporciona la posibilidad de poner los conocimientos adquiridos en acción y obtener experiencia; para que esto sea la base para competir en el mundo actual.

La preparación teórica se tuvo por diez semestres en la Universidad Católica Luis Amigo, en el pregrado de Negocios Internacionales, y la puesta en práctica de ello, la preparación para el mundo laboral y la obtención de experiencia se logró en la Empresa TDM Transportes. EL proceso en la empresa estuvo marcado por ser un tiempo de crecimiento personal y profesional; en el cual se tuvo relación con los clientes de una manera no muy directa, y directa con diferentes áreas de la empresa, de las cuales se logró aprender. Además, fue un proceso en el cual día a día el desarrollo de las funciones se iba dando con mayor confianza y seguridad; atributos que se logran con la experiencia que se va adquiriendo.

El proceso en la empresa inició con un tiempo de capacitación para poder desempeñar correctamente el rol a cumplir; en el cual se logró la preparación esperada y con el que se pudo iniciar a desarrollar las funciones establecidas. Fue durante el desarrollo de las funciones que se detectó el plan de mejora enfocado a fortalecer el proceso de capacitación, debido a que, a pesar de que es bueno el que se recibe, hay puntos claves que faltan abordar y la manera en cómo sería bueno hacerlo.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

El desarrollo del plan de mejora empezó cuando la practicante comenzó a detectar día a día, aspectos que no se tocaron como debería en la capacitación o que se podían fortalecer. Luego se recopilaron y organizaron dichos aspectos. Con lo anterior se obtuvo que el plan de mejora brindaría: primero; postular un orden de cómo pueden ser las próximas capacitaciones y de que puntos claves se pueden abordar en cada sesión, segundo; establecer lo apropiado que es contar con un manual enfocado a SAP, pero en el que también se aborden otras herramientas que son de apoyo para los asesores de servicio, tercero; mostrar la necesidad de que en la capacitación también se conozca sobre el proceso y herramientas que tienen los conductores.

Las practicas fueron un espacio enriquecedor para la academia, la practicante y la empresa. Tiempo marcado por trabajo en equipo donde actuaron los tres agentes ya mencionados y que como resultado permitieron a la practicante: conocer el mundo laboral, adquirir experiencia, mejorar como persona y encontrar cosas para mejorar, cuando se cree que todo está perfecto. Además, la empresa obtuvo un plan de mejora para su proceso de capacitación en el área de servicio, un cumplimiento de las tareas encomendadas a la practicante y aportó a la construcción de la sociedad.

1. Antecedentes

De acuerdo con el libro La Esencia de lo Perdurable, la historia de la actual empresa TDM Transportes inicia con los sueños y creencias de 11 amigos, estudiantes de ingeniería mecánica, que entendían el poder del ahorro. Fue así como después de diez años de haber finalizado sus estudios, en un reencuentro decidieron que retomarían sus ideas de ahorro, pero esta vez sería para algo grande y fundaron así, la sociedad llamada Inversiones 74 Ltda. de la cual también eran participes sus esposas.

Entre los 11 amigos había uno llamado Hernán Medina, el cual ya estaba muy familiarizado con sector de transportes y fue a él, a quien le propusieron que Darío Mejía le vendía sus camiones. Es así como los 11 amigos con el dinero obtenido por su anterior sociedad deciden comprarle la empresa a Darío Mejía. Siendo así, como Transportes Darío Mejía & Cia. Ltda. paso a ser TDM Transportes.

Una vez compraron la empresa tomaron la decisión de que no cambiarían el nombre porque era una compañía que ya tenía reconocimiento en el sector. Fueron muchas las decisiones que desde ese momento empezaron a tomar, pero entre ellas estuvo el objetivo de profesionalizar el sector y tener una empresa perdurable. También decidieron que esta sería liderada por Hernán Medina y que sería a través del respeto por ellos mismos, por sus colaboradores y por sus clientes que harían a TDM, una empresa perdurable.

El crecimiento de la empresa ha estado sustentado en la visión de sus dueños y en sus bases claras. Establecieron que ya no solo generarían transportes, sino que también ahora sería el servicio. Por lo cual, establecieron valores que fueran su ruta principal como: respeto, capacitación y cumplir con las leyes del gobierno para sus empleados, el objetivo de perdurar y cumplir con los servicios así se pierda plata.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

El crecimiento de empresa se fue dando acompañado de la adquisición de clientes nuevos; a los que otras transportadoras no les movían sus cargas. TDM llegaba a donde otras empresas no lo hacían, y esto mediante la investigación y el diseño. Se empezó a invertir en un parque automotor propio para mejorar la efectividad.

TDM sobrevivió a momentos críticos por los que atravesaba el país en los años 80 y 90, lo hizo atendiendo a los cambios, la demanda del mercado y al crecimiento interno de la empresa. Su crecimiento ya no solo se daba en su parque automotor sino también en la cantidad de colaboradores, los cuales para 1986 eran 76, donde la empresa había iniciado operaciones solo con 6. Para estos momentos la sede principal de la empresa era en el barrio El Polvero, en la avenida Pilsen; allí estuvo desde 1985 hasta el 2012.

TDM experimento un cambio en su liderazgo, dejando de ser Hernán Medina el gerente y pasando a ser este puesto ocupado por Juan David Gaviria en el 2005.

Con la visión de crecer y avanzar, TDM siguió con: certificaciones, sistema de red, comunicación satelital y proyectos de servicio. Además, estableció que sus bases serían: respeto, transparencia y humildad.

TDM Transportes es una empresa que reconoce la importancia y el valor de sus colaboradores, es por ello que la compañía se empezó a centrar en el desarrollo humano como la clave. La empresa realizo una prueba a todos sus colaboradores para conocer su disposición de servicio, debido a que a partir de como las personas son, así será su manera de desempeñarse y aportar a un crecimiento conjunto. Luego, vino la cultura SER, consolidada para 2013, la cual es conocida o llamada como el paraguas que sostiene siempre a la compañía, la cultura SER es: S de servicio, E de enfoque en el cliente y R de resultados efectivos.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

El periodo de 2004 a 2013 fue determinante para el crecimiento de la empresa teniendo cambios como: página web, SAP, trazabilidad vía satelital, creación de los centros de distribución en las diferentes ciudades más importantes del país, cuidado del ecosistema y transformación para una empresa verde.

Actualmente la empresa continúa creciendo y teniendo su visión en el futuro. En el momento la empresa cuenta con un proyecto llamado TDM Transformando, el cual es su programa de cultura e innovación. Por medio de este, se busca crear en los colaboradores la conducta adecuada para estar abiertos a los cambios y promover la innovación. Por otro lado, el incremento en su flota propia sigue y en el 2020, a pesar de la dura situación que pasa el mundo, la empresa adquirió 6 nuevos vehículos y en sus proyectos esta la idea de contar con muchos más. (Muñoz, 2015)

2. TDM Transportes S.A.S

2.1 Objeto social.

TDM Transportes S.A.S es una empresa de servicios, ubicada en la actividad económica de logística y transporte que lleva en el mercado 55 años y se considera una empresa 3PL. El propósito que direcciona a la organización es “Conectar personas y organizaciones, para lograr un verdadero movimiento”, el cual expone el compromiso que adquiere la empresa con sus clientes, entendiendo que esta se convierte en un pilar clave para la cadena de suministro de ellos.

La empresa tiene su sede principal en Girardota y adicionalmente cuenta con sedes en: Bogotá, Cali, Buenaventura y Cartagena; ciudades claves por el volumen de su actividad económica.

La organización se destaca como una empresa que tiene por centro el servicio prestado a sus clientes y el bienestar de sus colaboradores.

Durante su trayectoria se ha enfocado en el mejoramiento continuo, en mayor productividad y optimización; hechos que se ven plasmados en su compromiso con la responsabilidad y seguridad, evidenciados en sus certificaciones tales como:

- Norma ISO 9001 – 2015 que respalda la calidad en los procesos.
- OHSAS 18001: 2007 que brinda certeza de la importancia que la empresa da a la seguridad y salud en el trabajo.
- Norma BASC que dejan ver la relevancia que la organización le da al control y seguridad en la cadena logística.
- EFR (Empresa Familiarmente Responsable 2010), certificado enfocado a velar por el bienestar y progreso de los colaboradores.

- Evaluación Responsabilidad Integral, la cual encierra el buen hacer de la empresa en torno a la seguridad ocupacional, la gestión ambiental y la relación con la comunidad.

2.2 Misión

“Somos una empresa de servicio: Dedicada al transporte de carga a nivel nacional y de los países que conforman el grupo andino. Fundamentada en los valores de nuestro credo organizacional, generando recursos económicos que permitan el crecimiento de la compañía y el desarrollo constante de sus colaboradores, conformando un equipo humano entusiasta, eficiente y con vocación de servicio al cliente. Comprometida en la prestación de un servicio eficiente e innovador, que satisfaga las expectativas de nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos”. (TDM, s.f.)

La misión de la empresa tiene completa coherencia con su cultura; donde se enmarca el valor que ella le brinda a su recurso humano y, además, el entendimiento que la empresa ha logrado en saber que colaboradores felices desempeñan sus actividades de mejor manera, lo que se ve traducido en un mejor servicio, situación que es uno de los pilares de la organización.

2.3 Visión

“En el sector de transporte de carga ser empresa líder en la calidad del servicio prestado, mediante capacitación continua que permita la proyección de nuestro recurso humano y con el empleo de equipos e infraestructura de la más alta tecnología, acordes a la evolución y necesidades de nuestro medio”. (TDM, s.f.)

Esta visión es alcanzada por la empresa con la renovación en su flota de transporte, con la capacitación de sus empleados y especialmente de sus conductores, con su inversión en soporte tecnológico para sus operaciones, y con su permanencia y crecimiento el mercado.

2.4 Valores Corporativos

Primero es de gran interés saber que la empresa se desenvuelve bajo su cultura SER, S de servicio, E de enfoque en el cliente y R de resultados efectivos. En esta cultura tiene gran peso o centro el servicio al cliente; que se nutre de los valores corporativos, el liderazgo, su forma de trabajo y su orientación estratégica.

Los valores organizacionales de TDM Transportes son:

Respeto: tratar a los demás con amabilidad y reconociendo la importancia de cada ser; donde TDM entiende que este valor es pieza fundamental para una correcta comunicación, y relaciones sanas y duraderas.

Transparencia: actuar de manera clara sin ocultar detalles, aspectos relevantes y también sin ambigüedad para evitar mal interpretaciones.

Humildad: es pensar y actuar entendiendo que todos somos diferentes; además, de saber reconocer los momentos en los que se cometen errores para poder así aprender de ellos.

2.5 Objetivos Estratégicos

La empresa se ha plantado 11 objetivos estratégicos que son los siguientes:

- *“Aumentar Rentabilidad*
- *Crecer en Ingresos*
- *Aumentar la eficiencia en flota*
- *Fortalecer la flota aliada*
- *Aumentar satisfacción del cliente*
- *Innovar productos y servicios*
- *Aumentar la eficiencia en todos sus procesos*

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

- *Gestionar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad vial, así como la integridad de las personas, las mercancías, los equipos y las instalaciones*
- *Desarrollar competencias de los colaboradores*
- *Garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio*
- *Gestionar y minimizar las consecuencias de las actividades relacionadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.” (TDM, s.f.)*

Se puede ver la conexión que tienen los objetivos estratégicos entre ellos, donde el cumplimiento de unos va sentando las bases para el alcance de otros. Además, en ellos se refleja cómo la empresa TDM Transportes piensa estratégicamente en la gestión de sus recursos: humano, vehicular y financiero.

Por último, de ellos se puede extraer la visión futurista que tiene la empresa, encaminada a su sostenibilidad e innovación.

2.6 Rol Comercial

La empresa presta sus servicios de manera nacional y se encuentran divididos en tres categorías:

Logística integral, esta categoría está enfocada a la gestión de la cadena de suministro, debido a que plantea actividades de distribución física de mercancías y operaciones de almacenamiento.

Esta categoría a su vez está conformada por tres servicios:

1. **Distribución:** esta operación se puede dar de manera: nacional, urbana o con operaciones de última milla; actividades que garantizan abastecimiento para empresas.
2. **Comercio Exterior:** donde la empresa pone a disposición su experiencia en el manejo de mercancía de importación y exportación, garantizando la integridad de los bienes en los trayectos. Además, servicios de consolidación y desconsolidación de mercancías.

3. Gestión de Inventarios: administrar de manera correcta con optimización de costos.

Este servicio se puede llevar a cabo a través de espacios dedicados, es decir, espacios diseñados y gestionados a partir de las necesidades específicas de un cliente, o a través de espacios compartidos.

Logística especializada, se refiere a brindar soluciones logísticas de acuerdo a cada industria; donde TDM es apta para el manejo de cargas que cuentan con normativas para el transporte.

Dentro de esta categoría TDM se destaca con experiencia en industrias relacionadas con: maquinaria y equipos, tubería, minería, electrodomésticos, alimentos y dos industrias con alta normatividad como la relacionada con el manejo de: químicos, isotanques y flexitanques.

Logística inteligente: servicio enfocado a brindar soluciones mediante asesorías o estrategias logísticas, que permitan mayor rendimiento en la cadena de suministro de los clientes, esto a partir del estudio de las necesidades de los mismos.

En esta categoría se destacan actividades como: consultoría, esquemas colaborativos, y diseño y gestión de CEDIS. Además, soluciones como flotas dedicadas, y la optimización y operación de redes.

3. Agencia Objeto de la Práctica

TDM Transportes S.A.S



Ilustración 1 Logo TDM Transportes.

Fuente: (TDM, s.f.),

El logo de la empresa, vemos en ilustración #1; son sus letras representativas en color rosado, uno de los dos colores principales de la empresa, acompañas de su máxima que es el respeto nos mueve. Es un logo que visualmente es muy amigable y donde sus letras están diseñadas con líneas constantes, en las cuales se puede interpretar la intención de plasmar en su logo, su propósito de crear un verdadero movimiento como resultado de la conexión. También, de la manera como finaliza la m (sin estar cerrada) se podría decir que se plasma la visión de la continuidad de la empresa.

Es importante aclarar que la empresa cuenta con un manual de imagen corporativa, en el cual se dan los lineamientos para el uso correcto de su tipología y los lineamientos gráficos de la marca.

3.1 Cargo Desempeñado

La practicante en la empresa se desempeña como practicante de servicio; área que se encuentra en el departamento de cadena de suministro y de la cual el líder es el gerente de planeación y servicio.

3.2 Perfil del cargo

Estudiante de últimos semestres de carrera profesional en áreas: administrativas, negocios internacionales o afines. Que demuestre interés y gusto por el área logística. Además, que conductualmente encaje con la cultura organizacional de la empresa y esté dispuesto a aprender.

3.3 Objetivo del Cargo

El cargo de practicante de servicio tiene como fin el apoyo a los asesores de servicio y ayudar a que fluya el servicio al interior de la organización. Además, por parte de la empresa este cargo tiene como objetivo aportar en la formación profesional de un futuro graduado de carrera profesional, permitiéndole aprender y conocer del sector real; donde el aporte no solo se enfoca en lo profesional, sino también en lo personal.

3.4 Funciones para realizar

La práctica con duración de seis meses se encuentra dividida en tres etapas, cada una de dos meses, por las cuales pasará la practicante en el cumplimiento de sus funciones. La primera etapa es la gestión de órdenes, en la cual la practicante a través de SAP se encarga de generar pedidos y entregas. La practicante tendrá unos clientes de los cuales sabrá que es responsable de la gestión de sus órdenes y, además, dará apoyo a los compañeros cuando los mismos se encuentren con mucho trabajo.

La creación de un prepedido inicia con la instrucción compartida por parte del cliente, en ocasiones no es así, y se debe solicitar. Hay instrucciones muy claras que especifican que se debe realizar como la ilustración # 2, 3 y 4, mientras hay otras con las que se necesita recurrir al cliente por ejemplo la ilustración # 5, en la cual se necesita una mayor especificidad.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

RE: CP 4020 [REDACTED] CTG-Rnegro 1x20'

Importancia: Alta

Buenos días

Agradezco su ayuda con el pedido en el asunto que obtuvo levante el día de ayer y según entiendo alcanzaron a entregar documentos a ustedes para retiro (por favor confirmar).

Adjunto copia del BL para su información. Este pedido NO requiere personal para descargue ya que viene palletizado. La unidad se devuelve en Medellín según los siguientes datos:

Unidad autorizada para devolución en Medellín

Patio:
Simaritima Medellín Cra 45 n 143 sur 200 int 101 (como seña decirle variante caldas km 12) Contacto: Juan [REDACTED] - Cel. [REDACTED]

Saludos y gracias

Ilustración 2 Prepedido con BL.

Fuente: TDM Transportes.

La ilustración anterior permite ver una de las maneras como los clientes pueden compartir una instrucción. Por ejemplo, para este caso el cliente en el asunto está indicando el número de pedido (CP 4020), el servicio solicitado (CTG-Rnegro) y el tamaño de la unidad (C20). En el cuerpo del correo menciona que comparte el B,L del cual el asesor obtendrá información como: número del contenedor, tipo de mercancía, manera en la que viene unitarizadas, peso y en caso de ser mercancía peligrosa la clase y el UN. Además, indica un aproximado de la entrega de documentos por parte de la agencia de aduanas a TDM, si necesita personal y el lugar de devolución de la unidad.

RE: TRANSPORTE NUEVO DTA [REDACTED] - MIPAL T211061 - 211063

De: [REDACTED]

Enviado el: miércoles, 18 de noviembre de 2020 11:01

Para: Felipe Marin <Felipe.marin@tdm.com.co>

CC: Jorge Duarte <Jorge.duarte@tdm.com.co>; [REDACTED]; BODEGA GIRARDOTA <[REDACTED]>; [REDACTED]

Asunto: TRANSPORTE NUEVO DTA [REDACTED] - MIPAL T211061 - 211063

Buenos días Felipe, te cuento que el día de ayer llevo 1x40 a Cartagena:

Mercancía: difusores, motores, resistencias
Valor: [REDACTED]
Contenedor: MRKU2485115 /sello: MLBR1275989
Peso: 4196.84 KGS
Destino: Girardota

Devolución: pendiente

DTA en proceso de presentación con Dian. Una vez recibidos documentos por favor informar novedades para programar día y hora de descargue

Saludos,

Ilustración 3 Instrucciones DTA.

Fuente: TDM Transportes.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Por medio de la ilustración # 3 se puede apreciar no solo otra manera de como un cliente comparte una instrucción sino también un tipo de servicio prestado, que es el transporte para DTA. En este caso el cliente en el asunto indica que es un DTA para que el asesor tenga claro que necesitará sello satelital y, además, da a conocer el número de pedido. Esta instrucción se diferencia de la compartida en la ilustración # 2 en que no se comparte el BL, sino que es el cliente el que da a conocer esta información como: tipo de mercancía, número de contenedor y tamaño, peso y lugar de descargue.

Buenas tardes Felipe, Luz Angela,
 Estamos realizando una importación IMP280-20 //snetor china
 Por favor coordinar transporte, hacer ITR, vehículo carpado, **descarrozado**.
 RESINA TIPO PET
 Puerto Destino: BUENAVENTURA
 Lugar de descargue mercancía: [REDACTED]
 1x20= 20 Big bags
 Peso Bruto: 1100 cada Big bag
 Agente de Aduanas: ADUANIMEX
 ETA: 27/nov/2020
 Estaré informando DO cuando lo asigne la aduana.
 Adjunto factura comercial, BL y lista de empaque.
Nota: super importante tener evidencias fotográficas de desconsolidación y cargue, necesitamos verificar que las unidades se entreguen en buen estado y limpias para evitar extra-costos con la naviera

PRE ALERT	
HBL	PLISH4B52697
CONTAINERS	1X20DR
ETA	29 DE NOVIEMBRE DEL 2020
MN	VALUE
POD	BUENAVENTURA
TERMINAL	SPRBUN
POL	ZHANGJIAGANG
STC	RESIN
INCOTERM	CFR
CONSIGNEE	[REDACTED]

Ilustración 4 Instrucciones ITR.

Fuente: TDM Transportes.

La ilustración # 4 muestra un tipo de servicio que presta la empresa TDM en los puertos de Buenaventura y Cartagena. EL ITR es el proceso de desconsolidación de la carga. En este ejemplo, el cliente en el asunto establece el número del pedido y en el cuerpo del correo brinda información muy importante para el asesor de servicio como: operación a realizar (ITR), tipo de vehículo para el despacho nacional, nombre de la mercancía, puerto de destino, peso, ETA y lugar de descargue.

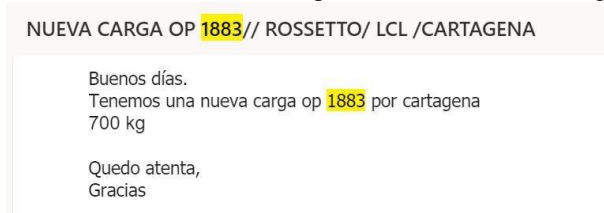


Ilustración 5 Instrucción incompleta.

Fuente: TDM Transportes.

La ilustración anterior permite dar a conocer como son las instrucciones incompletas que en varias ocasiones los clientes comparten. La instrucción de la ilustración en mención solo deja conocer el número de pedido (OP 1883), puerto de destino (CTG), que es una carga suelta (LCL) y el peso. La información que hizo falta fue el tipo de mercancía, un estimado de entrega de documentos y el volumen, debido a que cuando es carga suelta se debe analizar si se cobra por peso o volumen.

El proceso de crear un pedido continua con la transacción ZVA01 en SAP, la cotización del cliente, la elección de una posición de venta en la cotización de acuerdo al servicio que se prestara e ingresar la información brindada por el cliente en la instrucción. La tabla # 1 da a conocer la información que se requiere para crear un pedido completo. Además, es importante mencionar los documentos esenciales para crear un pedido: para exportación la carta de autorización de retiro y el booking, y para la importación el BL.

Por otro lado, la ilustración # 6 muestra cómo es la primera parte en SAP y la ilustración # 7 muestra cómo queda generado un prepedido; ambos ejemplos están asociados a la instrucción de la ilustración # 3.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Información	objetivo
Número de pedido	Permite reconocer el servicio que se le está prestando al cliente, al igual que su búsqueda en el sistema. Este número también es importante para el cliente porque con este él puede hacer seguimiento interno, además, que ese estará relacionado en la factura.
El tipo de operación	Es muy importante porque brinda el conocimiento de que se debe realizar con la carga. En este punto es saber primero si es una exportación o importación y segundo si se realizará completa o necesitarán ITR.
Conocimiento de la carga	Brindar la información requerida para saber como: proceder, manipularla, almacenarla y transportarla; necesario contar con el nombre del producto. En este ítem es importante conocer si es FCL o LCL; en caso de ser el primero saber la dimensión de la unidad C20 o C40, en caso de LCL saber en qué tipo de unidad de viene embalada. Además, es importante contar con pesos y volúmenes; el segundo toma mayor relevancia para las cargas sueltas. Por último, conocer la naturaleza de la misma; peligroso o no.
El número del contendor	Importante para el control e identificación.
Puerto de destino o puerto de origen	Relevante conocer desde que puerto sale la importación o hacia cual ira la exportación. Impacta esta información la creación de pedidos para determinar el centro y puerto. Además, del impacto para la programación o consecución de vehículos.
Lugar de cargue y descargue	Necesario para poder planear los servicios y contar con la información completa. Se vuelve un factor relevante y estratégico porque en ocasiones los puntos de descargue son más de 1. Siendo lo anterior un punto clave para las rutas de los vehículos.
Partida arancelaria	Ayuda con el reconocimiento y clasificación de la carga.
UN	Para identificar las mercancías peligrosas.

Tabla 1 Información importante para crear un pedido.

Fuente: construcción propia.

La tabla # 1 presenta la información que se requiere para crear un pedido completo en SAP; sin embargo, en ocasiones los clientes no comparten toda la información y desde que se cuente con los datos obligatorios como: tipo de operación, conocimiento de la carga y puerto de cargue o descargue, se puede generar el pedido.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

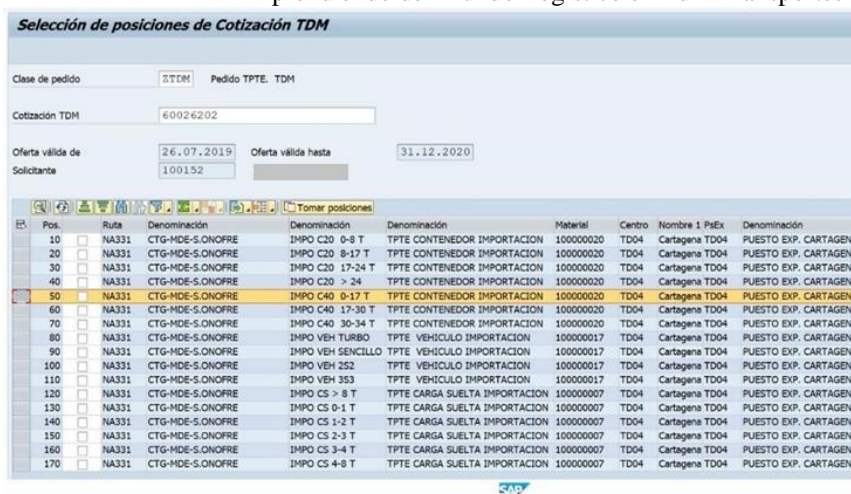


Ilustración 6 Cotización en SAP.

Fuente: TDM Transportes.

De la ilustración # 6 podemos apreciar que por medio de la cotización del cliente se desprenden todas las posiciones de venta (de servicio) que están creadas. Se puede ver que esta: número de posición, ruta, denominaciones (ruta, tipo de operación, tamaño de la unidad y peso) y otra información. Continuando con la instrucción mostrada en la ilustración # 3, para dicho caso se tomaría la posición 50 (IMPO C40 0-17 T)

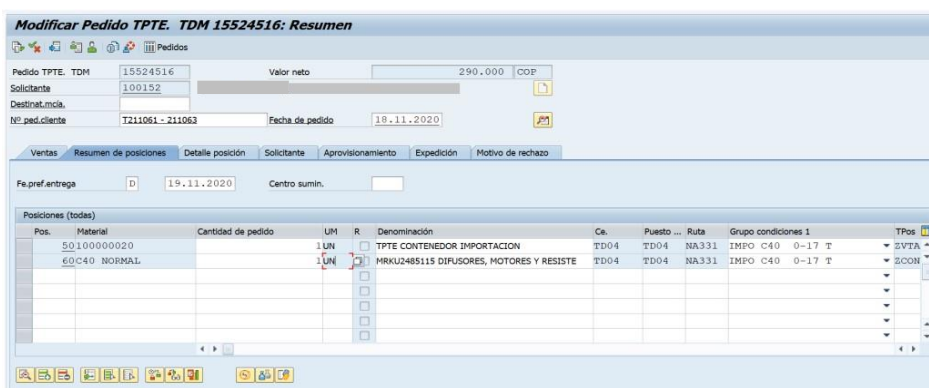


Ilustración 7 prepedido.

Fuente: TDM Transportes.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

La imagen anterior permite ver cómo después de elegir la posición 50, se crea la primera posición logística que va unida a la posición de venta. En la posición logística se indicó el tamaño de la unidad y que no era producto peligroso (C40 normal), la cantidad (siempre será 1 cuando es con contenedores), el número de la unidad y la mercancía, el centro y puesto (TD04 que indica que es por TDM CTG), ruta (NA331 que es CTG- Mde) y el grupo de condiciones.

La función de la practicante de gestión de las ordenes continua con la generación de las entregas a partir de los prepedidos. Esto consiste en indicar: fecha de recepción de documentos, fechas de cargue y descargue.

Además, dependiendo el tipo de operación, una vez creado pedido y entregas se comparten las instrucciones a los compañeros de puerto o a los programadores.

Por otro lado, la segunda etapa dentro de las prácticas de seis meses abarca el status de los pedidos, donde la practicante continuará con la gestión de órdenes y también realizará la trazabilidad de las mismas, es decir, ira actualizando el estado de cada pedido activo e irá finalizando los mismos con cada requerimiento de los clientes. Para esta labor se utiliza un cuadro en Excel para tener control de cada operación y claridad de las mismas, la herramienta de Trafico, SAP y DocuWare.

En la ilustración # 8 se ve cómo se hace trazabilidad de un pedido y cómo se le informa al cliente. Además, muestra el cuadro utilizado para la trazabilidad donde en el archivo de Excel los colores tienen diferentes significados para generar un mejor entendimiento y reconocimiento.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Buenos Días Apreciadas,

Comparto trazabilidad de la importación en asunto, y los datos del vehículo y conductor que realizará hoy 09.12.2020 la entrega en Rionegro sobre mediodía.

CLIENTE	CODIGO	PERIDO	PREPEDIDO	REMESA	ORIGEN	DESTINO	DESTINATARIO	PLACA	TRAILER	CONDUCTOR	CEDULA	TIPO DE CARGA	CONTENEDOR	PRODUCTO	TRAZABILIDAD
	100054	09	4104	85889663	CARTAGENA	RIONEGRO		STE 870	RA0732			CS NORMAL		ACETRE LUBRICANTE	Se realizará la entrega el miércoles 09.12.2020 sobre mediodía.
	100054	09	4104	85889610	CARTAGENA	RIONEGRO		STE 862	RA0708			CS NORMAL		ACETRE LUBRICANTE	En TDM Girardota y se entregará el miércoles 09.12.2020 sobre mediodía.

Vehículo

PLACA	CONDUCTOR	CEDULA
	LUIS	

Cordialmente,

Ilustración 8 Trazabilidad.

Fuente: TDM Transportes.

La ilustración # 8 deja ver como se comparte la trazabilidad; con la información en el cuadro y añadiendo otra relevante al cuerpo del correo. El cuadro es un resumen del pedido que el cliente tiene donde se plasma: número de pedido, origen, destino, vehículo del tránsito nacional, trazabilidad que es donde se ponen los comentario e historial, entre otras cosas.

Además, mientras la practicante va realizando la trazabilidad a la vez, está proporcionando a través de SAP los datos que la herramienta Tableau necesita para calcular indicadores como el de cumplimiento en descargue. Lo anterior debido a que mediante la transacción ZSD017 se ve un panorama de la operación, y se puede ingresar a las entregas y se poner las fechas requeridas.

Reporte trazabilidad equipos 2.0

TDM TRANSPORTES S.A.S.
Reporte trazabilidad equipos 2.0

NIT: _____
Fecha: 11.12.2020

Nombre Cliente	Pedido Cliente	Número de Remesa	Ciudad de origen	Ciudad destino	Fecha Plan Descargue	Fecha Inicio Descargue	Fecha Fin Descargue
	3201101820	85889663	BUENAVENTURA	MEDELLÍN	2020-12-07 23:59	2020-12-09 18:59	2020-12-09 19:09
	3201101820	85889664	BUENAVENTURA	BUENAVENTURA	2020-12-09 23:00	2020-12-07 13:12	2020-12-07 13:20
	3201101820	85890915	GIRARDOTA	MEDELLÍN	2020-12-10 12:00	2020-12-10 10:50	2020-12-10 13:50

Ilustración 9 Trazabilidad SAP ZSD017.

Fuente: TDM Transportes.

La ilustración anterior muestra como en SAP se pueden ver todas las entregas que se han creado para un pedido y como para cada una se debe establecer una fecha plan descargue; la cual será luego la que se compare con las fechas de inicio y fin de descargue por la herramienta Tableau para generar los indicadores. La transacción ZSD017 trae mucha más información pertinente para la realización de la trazabilidad.

Por último, la última etapa en el periodo de prácticas comprende las desviaciones; donde la practicante ya será responsable de llevar a cabo los tres procesos. Las desviaciones consisten en, a través del CRM, generar quejas, reclamaciones o felicitaciones dadas por el cliente.

Para la creación de un CRM se debe tener muy claro el caso que se va a generar, debido a que se deberán establecer hechos como: prioridad, hacia quien ira dirigido, posibles causas, clase, tipo y se dará un informe detallado respondiendo a las preguntas ¿qué? ¿cómo? ¿cuándo? y ¿por qué?, entre otros datos que se deben suministrar.

La siguiente ilustración muestra un caso que está detallando un viaje; en el cual, los pallets se estaban deslizando y se requirió transbordo de una parte de la mercancía de la plancha a un vehículo sencillo. Donde al final se dio una avería en tránsito.

Apreniendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Prioridad: Media	Cuenta: [REDACTED]
Número: 8504	
Estado: Abierto	
Agencia: Cartagena	Categoría: Avaría en tránsito
Número de Entrega: 85880520	Posibles causas: Mala acomodación de la carga en el vehículo
Clase: Cuelga	
Tipo: Avaría	
Equipo de Transporte: Flota Propia	
Asunto: C0-042	
Descripción: <p>¿Qué? Fue un C20 al que se le realizó ITR en TDM CTO. La avaría se reportó en tránsito, la cual generó desplazamiento en ruta.</p> <p>• La notificación por parte de seguridad de la primera parada del conductor porque la mercancía se le estaba ladeando fue el 07.12.2020 sobre las 12.04 hrs. Lo anterior sucedió en Planeta Rica.</p> <p>Las instrucciones fueron que organizar la carga.</p> <p>• La segunda parada del conductor porque nuevamente la mercancía se le estaba ladeando fue 07.12.2020 sobre las 18.57 hrs. Esto sucedió en Jardín. Esperando las instrucciones para el transbordo.</p> <p>• Tuvo que realizar una tercera parada para organizar el viaje el 08.12.2020 sobre las 12.14 hrs. Esto sucedió en Véridiva.</p> <p>Se realizó transbordo de cuatro pallets a un ves sencillo con placa [REDACTED] con el conductor [REDACTED] Documento de transporte 324516.</p> <p>Llegaron a TDM Girardota 6 bultos avariados. Los pesos de estos fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -4 bultos de 25 kg cada uno. -1 bulto de 15.2 kg -1 bulto de 1.2 kg <p>¿Cómo? Llegaron en el vehículo sencillo sin estar estibados. Llegaron los bultos, las estibas y el material restante de los anteriores pallets.</p> <p>¿Cuándo? <ul style="list-style-type: none"> -El inicio del tránsito desde CTO fue el 07.12.2020 sobre las 9.22 am con la placa [REDACTED] el conductor [REDACTED] Documento de transporte 324342 </p> <p>¿Porqué? De acuerdo con lo expresado por el conductor los pallets era muy lieros y se deslizaban con facilidad. Además, de acuerdo con las imágenes compartidas por seguridad de la primera parada, la carga estaba amarrada con sogas.</p>	
Resolución TDM: TDM	Estandares de servicio: Efectividad
Valor reclamación: 0.00	Enfoque: Medir resultados
Actualizar el adjunto: Añadir archivo	Resultados: Alcanzar metas

Ilustración 10 Caso CRM.

Fuente: TDM Transportes.

3.5 Relación con otros Cargos

El cargo de practicante se encuentra primeramente muy relacionado con los asesores de servicio, teniendo en cuenta que su función es apoyarlos.

Seguidamente está en contacto con los programadores, que son las personas encargadas de planillar los vehículos que realizarán el transporte, de acuerdo con la visual de las entregas generadas por SAP.

En el mismo grado de relación que se tiene con los programadores, están las gestoras de los puertos, que son aquellas personas encargadas de hacer la gestión en puerto con la recepción de documentos por parte de las agencias de aduanas para el retiro y demás operaciones a realizar con el contenedor si se trata de una importación, o para el ingreso de ellos a puerto en caso de tratarse de una exportación. Además, de todos los compañeros en puerto encargados de la gestión de las devoluciones.

Por otro lado, tiene cercanía con las personas encargadas del almacenamiento, ya sea para procesos de ITR (desconsolidación de contenedor) o gestión de inventarios.

También es importante mencionar que, en ocasiones, la practicante tiene relación con los asesores de soluciones logísticas (comerciales); para la creación de una posición en la cotización o para consultar sobre algún flete.

Por último, la practicante tiene contacto con el área de: sistemas, seguridad, riesgos y portería.

3.6 Herramientas y Equipos Para la Ejecución del Cargo

En cuanto a la parte tecnología, la practicante cuenta con un computador asignado y puede solicitar accesorios para el mismo como lo son teclado y/o mouse.

Por el lado de plataformas tecnológicas y soporte en sistema para el cumplimiento de las funciones se tiene:

- **SAP es un software ERP** (planificación de recursos empresariales) que permite la gestión de actividades en la empresa. Por medio de este software la practicante de servicio convierte la instrucción dada por un cliente en un pedido y luego en una remesa, además, aporta al proceso de trazabilidad.
- **Tráfico**, que es una plataforma que tiene la empresa a través de la cual se le puede hacer seguimiento a los vehículos, y encontrar información con relación al mismo y al conductor. Es un recurso importante para la labor de trazabilidad.
- **Docuware**, la cual permite la gestión de los documentos relacionados con el pedido, con las entregas (remesas), con operaciones de ITR, entre otras.
- **CMR** que es una herramienta que ayuda en la gestión con los clientes.

- **La intranet** de la compañía, a través de la cual se puede obtener información de carácter organizacional de la empresa.
- **Correo electrónico de practicante**, por medio del cual se comunica e interactúa.

3.7 Condiciones de Trabajo.

La practicante tiene vínculo con la empresa bajo un contrato de aprendiz con una duración de seis meses, los cuales iniciaron a partir del 18 de agosto del 2020 y culminan el 17 de febrero del 2021. Las prácticas son remuneradas con el salario mínimo legal para el 2020 y donde el tiempo de pago es quincenal.

Por otro lado, el desarrollo de las funciones por parte de la practicante el primer mes se dio de manera presencial para poder brindar una buena capacitación; que permitiera que la misma se sintiera segura para poder trabajar de manera virtual; por lo cual, aproximadamente desde el 15 de septiembre del 2020 se ejecuta trabajo en casa.

Por último, en cuanto a condiciones de instalaciones, durante el tiempo presencial la empresa dispuso un puesto de trabajo en excelentes condiciones para la practicante con escritorio, silla de escritorio y buena iluminación. Para el trabajo desde casa, la practicante cuenta con un espacio apropiado para su desempeño, en el cual también tiene un escritorio y buena iluminación.

3.8 Entrenamiento

La capacitación por parte de la empresa ha sido muy completa; actualmente aún faltan capacitaciones por dar.

A continuación, se relaciona tabla #1, evidencia el proceso de inducción y enteramiento planeado para la practicante de servicio. En este se ve: fecha, área, temática abordada, modalidad en la que se dictó y responsable de la misma.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Fecha		hora inicio	hora Fin	Área	Temas	Presencial	virtual	Responsable	Firma
CONTENIDO									
				Gestión Humana	Generalidades de la empresa (historia de la compañía, Cultura SER, propósito de servicio, propuesta de valor, EFR y Organigrama)		X	Luisa Dominguez	
		16:30	17:00	Cadena de Suministro	Objetivos del Cargo y transporte terrestre		X	Alexander Callejas S.	
18.08.2020		14:00	15:30	Administración de Riesgos	Colegio de autos (deacuerdo al roll vial)		X	Andres Ospina	Realizada
18.08.2020		14:00	15:30	Administración de Riesgos	Generalidades Seguridad y Salud en el Trabajo		X	Andres Ospina	Realizada
18.08.2020		08:00	09:11	Administración de Riesgos	Sistemas de Gestión (Políticas, Objetivos, Metas, Responsabilidades y procesos)		X	Leidy Florez	Realizada
No hay fecha especifica				Cadena de Suministro	Servicio Al Cliente (Atencion, trazabilidad, prog. Descargues)	X		Asesor Servicio	Realizada
19.08.2020		08:00	09:00	Cadena de Suministro	SAP	X		Keila Velez	Realizada
20.08.2020		09:00	10:00	Cadena de Suministro	Programacion de Vehiculos	X		Oscar Mendoza	Realizada
19.08.2020		09:00	09:30	Cadena de Suministro	EP	X		William Yepez	Realizada
				Direccion de IT & CEDIS	Almacenamiento		X	Carlos Rodriguez	
18.08.2020		10:00	11:00	Administración de Riesgos	Plan Estrategico de Seguridad Vial (PESV)		X	Deisy Sepulveda - Andres Navarro	Realizada
18.08.2020		10:00	11:00	Administración de Riesgos	Plan de Continuidad del Negocio		X	Deisy Sepulveda - Andres Navarro	Realizada
18.08.2020		10:00	11:00	Administración de Riesgos	Trasnporte de mercancías peligrosas		X	Deisy Sepulveda - Andres Navarro	Realizada
20.08.2020 04.09.2020		14:00 9:00	15:00 15:00	Cadena de Suministro	Devolución de Contenedores		X	Marcela Velez	Realizada
08.09.2020		15:00	17:00	Cadena de Suministro	Desviaciones		X	Yesica Hincapie	Realizada

Tabla 2 Registro de inducción y entrenamiento del cargo.

Fuente: TDM Transportes

Las capacitaciones dictadas por el señor Andrés Ospina; estuvieron enfocadas en dar a conocer a qué hace referencia salud y seguridad en el trabajo y todo lo que envuelven estos dos términos;

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S
abordando temas como: seguridad vial, qué es un incidente y un accidente laboral, minimización del riesgo y otros temas con relación al eje principal.

En el espacio abordado con la señora Leidy Flórez, se buscó dar a conocer a la practicante cómo está constituida la empresa, con qué certificaciones cuenta, cómo es su modelo de sistema de gestión integral, que agrupa elementos como: su misión, visión, objetivos estrategias y entre otros. Tuvo el propósito de que la practicante tuviera una idea mucho más amplia de lo que es internamente la organización.

Con la señora Deisy Sepúlveda se abordó principalmente el manejo de mercancías peligrosas, dando a conocer su clasificación y algunos requisitos esenciales para su transporte. Esto es clave debido a que TDM es una empresa que cuenta con gran experiencia en el manejo de sustancias peligrosas.

Por otro lado, ya entrando más en temas operativos se tuvieron capacitaciones con el señor Oscar Mendoza; para conocer cómo es el funcionamiento con la programación de los vehículos urbanos, los cuales en la mayoría de las ocasiones permite la culminación de una entrega. Además, se tuvo la capacitación con el señor William Yepes enfocada en dar a conocer los programas de transporte que maneja la empresa, los vehículos con los que cuenta, y la tipología de ellos y de los tráileres. También, la capacitación dada por la señora Marcela Vélez; enfocada a conocer cómo se realiza la devolución de los contenedores y cómo esto se vuelve un tema clave debido a las altas sumas por mora en estos procesos.

En cuanto a las capacitaciones enfocadas a las funciones de la practicante, estas fueron las dictadas por Keila Vélez y los demás asesores de servicio; durante las cuales se enseñó la lógica de las operaciones, el manejo de las herramientas (SAP, tráfico y docuware), la creación de pedidos y de entregas, cómo realizar la trazabilidad y entre otros temas.

Por último, el encuentro dirigido por la señora Yessica Hincapié estuvo relacionado con las desviaciones que se dan por errores en la operatividad. Además, de la explicación en la creación de casos de CRM que son resultado del servicio ofrecido; donde se pueden presentar felicitaciones, quejas o reclamaciones.

3.9 Competencias

Para el inicio de las funciones las habilidades requeridas fueron el entendimiento de cada una de las capacitaciones recibidas, donde la practicante comprendiera la manera en la que funciona la empresa y área de la cual hace parte.

De suma importancia que la practicante aprendiera a interpretar las instrucciones que pasan los clientes y la información requerida para poder generar en SAP los pedidos y las entregas; por lo cual el saber manejar SAP se vuelve un tema importante. Además, que la practicante mostrara el entendimiento de cómo realizar la trazabilidad de las operaciones.

Por último, dentro del entendimiento está el saber reconocer la conexión y dependencia entre las áreas, para poder ayudar a un correcto flujo de trabajo.

3.10 Responsabilidades

Este ítem está estrechamente relacionado con el cumplimiento de las funciones, que son:

- Cumplir con la creación de pedido y entregas.
- Realizar de manera oportuna la trazabilidad.
- Crear los casos reportados por los clientes, sea: una felicitación, una queja o una reclamación a través del CRM.
- Colaborar a los compañeros.
- Ir cumpliendo las metas planteadas con la práctica.

3.11 Deberes

En la categoría de deberes se pueden encontrar todas aquellas funciones que como colaboradores de la empresa TDM Transportes S.A.S se deben cumplir, las cuales son:

- *“Conocer y tener clara las políticas del SGI*
- *Procurar el cuidado integral de su salud*
- *Suministrar información clara, veraz y completa sobre el estado de salud.*
- *Cumplir con las normas de seguridad, higiene y procedimientos del SGI propias de la compañía*
- *Participar en la prevención de los riesgos del SGI mediante las actividades que se realicen en la compañía*
- *Informar las condiciones de riesgo detectadas a los responsables de cada proceso*
- *Reportar inmediatamente de todo accidente de trabajo o incidente.*
- *Cumplir con la política de prevención de consumo de tabaco, alcohol y drogas”. (TDM, s.f.)*

3.12 Riesgos del Cargo

En el cumplimiento de las funciones, los riesgos que se pueden presentar son:

- Al generar el pedido enviar la carga para el lugar equivocado por una mala selección en los interlocutores (remitente y destinatario).
- Afectar la facturación si no se tiene presente bajo que modalidad se está prestando el servicio (por vehículo o carga consolidada)
- Afectar la productividad de los equipos propios por la no generación de los pedidos en SAP.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

- Se puede acarrear a sanciones si no se especifica cuando una mercancía es peligrosa debido a que no se seguirán la normativa para ese tipo de transporte.
- El disgusto de un cliente por la no prestación del servicio a tiempo.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

En un mundo tan competitivo y que día a día evoluciona, la formación educativa se ha convertido en un factor clave para el desarrollo a nivel individual como a nivel de sociedad. Es importante, que dicha formación sea de manera integral; en la cual cada persona no solo fortalezca sus conocimientos en áreas específicas de un saber, sino que, además crezca como ser humano y desarrolle capacidades y fortalezas. La integralidad se resalta como un elemento importante porque somos seres humanos que estamos en constante interacción con los otros; siendo así relevante fortalecer el ser como el saber. Por lo anterior, las prácticas profesionales son una oportunidad inigualable para cada profesional en formación.

Desde un punto de vista individual, las prácticas profesionales son importantes primeramente porque están dando la oportunidad de llevar al campo de acción los conocimientos adquiridos durante todo un proceso de formación. A lo largo de la realización de estas, la practicante va asociando lo conocido teóricamente con lo que sucede en el mundo empresarial día a día; logrando despejar muchas inquietudes que tenía y aterrizar muchos conceptos que por falta de práctica y de relación con este entorno no eran claros; logrando así entender en gran medida la dinámica del mundo laboral. Además, es importante aclarar que la practicante no solo va corroborando conocimientos que ya poseía, sino que, también adquiere otros nuevos.

Por otro lado, las prácticas también permiten encontrar puntos a mejorar dentro de la formación educativa porque se van detectando elementos importantes que muchas veces no se abordan de dicha manera en la vida educativa. Además, de que la practicante puede descubrir puntos a fortalecer desde el hacer y temas a profundizar. También, las prácticas como se dijo anteriormente permiten poner en práctica la teoría adquirida; sin embargo, también amplían la

visión de la practicante en cuanto a que en muchas ocasiones la teoría se queda en eso, en teoría, y en la práctica empresarial se gestiona y se hace de maneras diferentes.

Dentro de todas las razones por las cuales una práctica empresarial toma relevancia en la formación académica, no se puede olvidar que, como para muchos este puede ser su primero encuentro con el mundo laboral en su área de formación, las practicas ayudan a ir direccionando el enfoque que ese futuro profesional puede tomar, debido a que permiten que la practicante vaya descubriendo o confirmando sus fortalezas y áreas de especialización.

Ahora, en cuanto al crecimiento personal que brindan las practicas, se puede decir primero que todo que; fortalece el sentido de la responsabilidad porque durante esta etapa a la practicante le son entregadas unas funciones de las cuales ella es responsable y bajo el cumplimiento de estas es que se va midiendo su rendimiento. También, es importante resaltar como a lo largo de este proceso el carácter se va fortaleciendo debido a que, en la interacción con los compañeros de trabajo, donde cada uno tiene personalidades diferentes, la practicante defiende sus ideas y manifiesta sus desacuerdos de manera respetuosa; al igual que lo expresa con las cosas que está de acuerdo.

Las practicas también ayudan a que se vaya dando en el practicante un proceso de adaptación al mundo laboral donde los tiempos libres cambian, y se aprende a aprovechar y a distribuir mejor el tiempo. Es importante no olvidar que, las practicas ayudan a ir creando relaciones interpersonales en el ámbito empresarial.

Además, al ser las practicas un proceso que involucra a un estudiante con una empresa, la segunda también encuentra relevante brindar la oportunidad de un espacio de practica en su compañía porque se puede decir que cumple con su responsabilidad social, devolviéndole a la sociedad todo lo que se ha beneficiado de ella, en forma de una oportunidad para un profesional

en formación; donde durante un tiempo establecido el practicante pueda relacionarse con la vida laboral, poner en práctica sus conocimientos y adquirir otros nuevos. Por otra parte, también es importante para una compañía ofrecer estos espacios porque aporta a el desarrollo de la sociedad, debido a que contribuye en el aprendizaje profesional de alguien; entregándole a la sociedad un futuro profesional más capacitado, competitivo y con experiencia laboral.

Hoy, las practicas toman una importancia adicional debido a que en Colombia ahora son tenidas en cuenta como experiencia profesional, situación que puede contribuir con la consecución de un empleo una vez el estudiante se gradúe.

Por último, se puede decir que las practicas se constituyen en un tiempo de aprendizaje que aporta al estudiante, a la empresa y a la sociedad en su conjunto. Las prácticas se convierten en una oportunidad inigualable para fortalecer a un estudiante y generar en el las mejores herramientas que le permitan enfrentar mucho más capacitado el entorno profesional.

4.2 Objetivo General.

Proponer mejoras al proceso de capacitación para los practicantes y/o un nuevo asesor de servicio al cliente en la empresa TDM Transportes.

4.3 Objetivos Específicos.

Analizar el proceso de capacitación existente para encontrar los puntos a mejorar.

Establecer el orden secuencial de los temas que cada asesor va a explicarle al practicante con el fin de mejorar el entendimiento por parte de este de los procesos que se llevan a cabo

Definir aspectos importantes a aclarar en la explicación con relación al manejo de SAP, para la creación de: pedidos, entregas y realización del proceso de trazabilidad.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Construir la idea de un manual que sea un soporte y guía en el cual se deje plasmado el paso a paso de los procesos y, además, la explicación de las otras herramientas como tráfico, docuware y tableu.

Indicar la necesidad de que en el proceso de capacitación también se incluya temas que permitan que el practicante conozca como es el proceso con los conductores y los aplicativos que ellos utilizan.

5. Informe Ejecutivo

El valor agregado propuesto nació de la experiencia vivida por la practicante durante su proceso de capacitación, sobre el cual la empresa profundiza en el, sin embargo; se encontraron puntos a mejorar.

En el proceso de inducción enfocado a las funciones, a la practicante se le inició explicando ¿cómo comienza el proceso para la creación de un pedido? y luego se pasó inmediatamente a mostrar ¿cómo se opera en SAP?; donde se empezó a detectar el primer punto a mejorar con relación al orden en los temas que puede abordar cada asesor que brinde la capacitación. Lo anterior debido a que esto empezó a generar confusión porque primero no se brindó la explicación ¿de qué es un pedido? y ¿qué es una entrega?

El proceso de inducción continuó y luego cuando se estaba mostrando en SAP ¿cómo se creaban los pedidos?, por ejemplo, el asesor que estaba brindando la capacitación no explicó para que servían muchas teclas en esta herramienta, sino que simplemente iba explicando ¿cómo crear una entrega? y operando. Hecho que confundió un poco debido a que no se contaba con conocimientos previos en SAP y tampoco había existido una inducción anterior enfocada a esta herramienta.

La preparación de la practicante siguió y se abordó la explicación de ¿cómo es el proceso en la empresa? cuando: es una importación, una exportación y un transporte nacional. Lo anterior es sumamente importante porque dependiendo del conocimiento de las operaciones y el significado de los que es: pedido y entrega, se sabe de qué se es responsable en cada operación. Por ejemplo, en una importación la practicante debe generar el pedido y las gestoras en puerto las entregas, mientras que, en una exportación y un transporte nacional, la practicante debe: generar los pedidos y las entregas.

Una vez se había explicado ¿cómo se creaba un pedido y una entrega?; lo cual daba los conocimientos para el cumplimiento de una de las funciones de la practicante, se continuó mostrando ¿cómo se realiza la trazabilidad y la herramienta de tráfico? Visualmente y durante la explicación se entendió, pero fue en el momento de realizarlo la practicante donde descubrió los puntos a mejorar porque en esta capacitación se mostró cómo se hace; sin embargo, no se explicó que significaban ciertas fechas en SAP y algunos detalles de tráfico; elementos importantes para saber que poner en la trazabilidad que se le envía al cliente. Por ejemplo, en una importación por Cartagena donde el retiro de puerto se vaya a realizar con un vehículo urbano y el despacho nacional con otro; en la posición logística Cartagena- Cartagena, la fecha y hora de inicio cargue significa la hora en la que se realizó el retiro de puerto o la cita que se tiene para realizarlo.

Fue así como se detectaron los puntos a mejorar como: el orden en las capacitaciones, los temas y los puntos claves a explicar en cada herramienta que se maneja para el cumplimiento de las funciones.

Ahora, se empezará a ahondar en cada uno de los objetivos específicos planteados que llevan a cumplir el objetivo de mejorar el proceso de capacitación brindado por la empresa en el área de servicio al cliente.

En cuanto al orden que se debe seguir de los temas, se considera que este proceso de capacitación enfocado en las funciones debe darse de la siguiente manera:

La Explicación de lo que es un Prepedido y una Entrega

Se considera que es importante iniciar por este punto debido a que, a partir del entendimiento de las bases, se puede pasar a comprender los procesos. Esta explicación puede empezar comentando de donde nace un prepedido, es decir, explicando que todo inicia con la instrucción que comparte

un cliente vía correo, WhatsApp o en ocasiones por una llamada; en la cual el cliente indica que se debe realizar.

Después se puede abordar lo que es un prepedido. Por ejemplo, para mejorar la comprensión se puede decir que se asocie este con una factura (se aclara que no lo es) porque es a partir de la posición de venta que se tome para la creación del prepedido que se realizará el cobro; o se puede también asociar con la hoja donde se deja plasmado cada uno de los transportes que se realiza para cumplir con una operación; donde únicamente tiene cobro la primera posición (de venta).

Se continúa con la definición de lo que es una entrega; para mejorar el entendimiento se puede decir que las entregas se desprenden de las posiciones que se crean en el prepedido. En el prepedido se plasman los transportes que se realizarán, pero son las entregas las que les dice a los compañeros de programación para cuando se debe realizar dicho transporte; es decir, la entrega es como el documento que hace que se efectuó el servicio.

Algo importante a tener en cuenta es que mientras se aborda la explicación de: prepedido y entrega se debe definir: posición de venta y posición logística. La primera es aquella en la que se plasma el transporte principal; es decir, el servicio que se va a cobrar. La segunda se refiere a transportes extras que se deban realizar para poder cumplir con el servicio, los cuales no tienen cobro. Por ejemplo, el cliente solicita el transporte nacional desde Cartagena hasta Medellín de una importación de un C40 con un peso de 30T incluida la tara, la posición de venta será algo como impo C40 0-30T en la denominación y en la ruta estará el código CTG- Med; supongamos que el vehículo que trajo la importación debió desenganchar el cabezote en TDM Girardota y será un urbano el que entregará al cliente; ahí se debe crear una posición logística para que se realice el transporte desde TDM hasta el cliente, donde la ruta ya sería Girardota- Med y en la denominación Urb C40.

La Lógica de cada Proceso

En este espacio se aborda la explicación de ¿cómo es el proceso cuando es una exportación?, una importación o un transporte nacional.

Se puede iniciar con el transporte nacional porque es el que menos pasos tiene. En este, se plantea que todos los servicios inician siempre con una instrucción. Para este caso se es responsable de crear el prepedido y las entregas que se requieran. Además, sobre el correo que se recibe la instrucción se responde a los programadores comentándole sobre el transporte que se realizará y la fecha en la que se llevará acabo para que ellos puedan planear y saber cómo harán la operación.

Una vez entendido el proceso en un transporte nacional, se puede proceder con el de una importación. Para este caso se explica que en ocasiones los clientes no comparten instrucciones, sino que desde puerto se recibe un correo por parte de las gestoras solicitando la instrucción para saber ¿cómo proceder?, como los ejemplos de las ilustraciones # 11 y # 12. Luego se indica que el paso a seguir es enviar un correo al cliente informando sobre la recepción de documentos y solicitando que envíe las instrucciones para poder proceder; como se ve en la ilustración # 13. Se explica que una vez se cuenta con la instrucción se pasa a realizar el prepedido y se responde sobre el correo de la instrucción a todos los compañeros en puerto indicándoles cómo proceder con la carga.



Ilustración 11 Solicitud de Instrucción desde Puerto con Documentos.

Fuente: TDM Transportes.

La imagen anterior permite ver una de las maneras cómo desde puerto las gestoras una vez han recibido los documentos por parte de la agencia de aduanas, y al no tener las instrucciones por parte del asesor de servicio; las solicitan a ellos enviando los documentos pertenecientes al pedido.

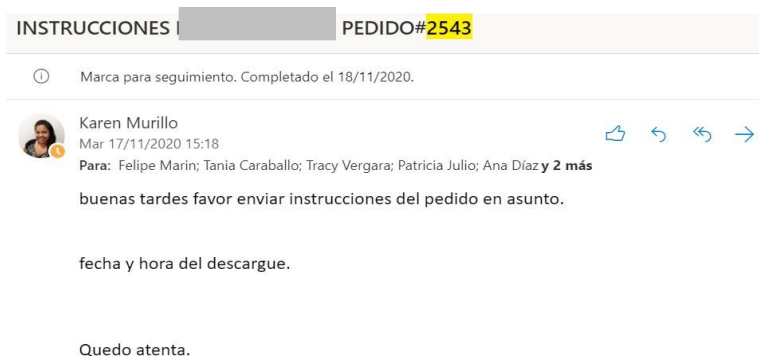


Ilustración 12 Solicitud de Instrucción desde Puerto sin Documentos.

Fuente: TDM Transportes.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S

Con la ilustración # 12 se puede ver la segunda manera cómo las gestoras en puerto solicitan instrucciones a los asesores de servicio. En esta se evidencia claramente la solicitud y en el asunto se indica el cliente y número de pedido.

Felipe Marin
Mar 17/11/2020 15:45

Para: [REDACTED]
CC: Jorge Duarte



Buenas Tardes

Señora Rosmary, informo que el día de hoy nos entregaron por Cartagena documentos de la importación en asunto.

1x20 Carbonato de sodio.

Por favor compartir las instrucciones; quedo atento a sus comentarios.

Cordialmente,

Ilustración 13 Solicitud de instrucciones al cliente.

Fuente: TDM Transportes.

La ilustración # 13 muestra la manera en la que se procede, una vez que el asesor de servicio ha recibido el correo por parte de la gestora solicitando las instrucciones; el procede a solicitar esta información cliente, indicándole sobre qué tipo de mercancía se han recibido documentos y por cual puerto.

Continuando con la explicación de la lógica de una importación, se deja saber que pueden suceder dos escenarios y dependiendo de ello se crea el prepedido. La primera, cuando el cliente solicita ITR o desconsolidación en puerto; se explica que para este caso la posición que se debe tomar será la de un urb ya sea CTG-CTG o BUN-BUN y la gestora en puerto luego del proceso en bodega realizará el otro prepedido de la entrega nacional. Lo anterior, porque lo que primero debemos generar es el prepedido del retiro de la unidad de puerto, para llevarla a las instalaciones de TDM, realizar el vaciado y proceder con la devolución de la unidad.

El segundo escenario es cuando el despacho es directo y se toma la posición de acuerdo a la ciudad por donde ingreso la importación y la ciudad destino de la misma, acá la gestora en puerto hará la entrega. En este punto se tendrá en cuenta para la selección de la posición de venta si es LC, cómo se enviará: consolidado o por cupo de vehículo.

En las importaciones son las gestoras en puerto las encargadas de realizar las entregas, además, de posiciones logísticas que requieran en puerto, como puede ser para el retiro de la carga. Sin embargo, si se requieren otras posiciones logísticas como para entregar la mercancía al cliente u otro caso fuera de puerto, es el asesor de servicio o practicante, el que deberá crear la posición logística y la entrega. Un caso para el cual sucede lo anterior es cuando el despacho nacional se hace con el programa 4x2 (no se deberá explicar en qué consiste este programa porque ya se habrá realizado la capacitación sobre Equipo Propio).

En este espacio también se explica la dinámica de una importación desde la parte operativa, la cual inicia con la recepción de los documentos por parte de las gestoras en puerto, los que han sido compartidos por parte de la agencia de aduanas. Continúa con la solicitud de cita de retiro de puerto a partir de la página del mismo cuando sea contenedor y cuando es carga suelta se aclara que se envía un correo al puerto solicitando la cita. Son las gestoras quienes hacen este proceso una vez la persona encargada de los transportes en puerto se lo indique, una vez se cuenta con el recurso vehicular para proceder con el retiro. También es importante informar a la persona que se está capacitando de que el retiro se puede hacer con un urbano o con el vehículo que hará el transporte nacional. La operación sigue con el transporte nacional, la entrega al cliente y finaliza con la devolución de la unidad.

De la parte operativa se van desprendiendo situaciones a explicar cómo las siguientes notas:

Nota 1: no siempre se puede solicitar la cita de retiro de puerto porque en ocasiones los bodegajes se han vencido y se requiere la reliquidación de estos. Se aclara que en esos casos las gestoras envían un correo a la agencia de aduanas y al asesor de servicio solicitando la reliquidación y adjuntan el pantallazo de la página de puerto donde se muestra que no se refleja la carga para solicitarle cita. Por otro lado, en ocasiones la reliquidación se puede solicitar porque la cita que se logró conseguir esta por fuera de la fecha hasta la que llegan los bodegajes del cliente, por ejemplo, el cliente tiene pago bodegajes hasta el 13 de noviembre y la cita que hay disponible para retiro de puerto es el 14 de noviembre.

Nota 2: cuando la mercancía es carga suelta y debe entrar a la bodega de TDM Girardota o a otra para poder realizar la entrega al cliente; se explica que se debe de crear una ITR y que para dicho caso la posición logística que se creará para la entrega no será con el ítem de CS sino con el código del material para que de esa manera en el sistema se dé la salida de este. Como ejemplo esta la ilustración # 14 que deja ver cómo cambian las posiciones, la 80 es con CS y la 90 con el código de material; cambio que termina siendo significativo para el control con la bodega.

Pos	Material	Cantidad de pedido	UN	B	Denominación	CA	Puerto	Ruta	Grupo condiciones
05	000000017	1,37148			TIPO CARGA SUELTA IMPORTACION	1104	1104	NA348	GRUPO CS > 8 F
70	000003381				VARIABLE ET SL 200-90	1104	1104	NA348	GRUPO CS > 8 F
80	000000044				FUM	1101	1101	NA333	GRUPO CS > 8 F
90	000000044				VARIABLE ET SL 200-90	1101	1101	NA333	GRUPO CS > 8 F

Ilustración 14 Urb CS y con código de material.

Fuente: TDM Transportes.

Nota 3: en el caso de la importación se explica que es uno el encargado de que se realice la devolución del contenedor ya sea en un patio en Caldas o a puerto según lo indicado por el cliente. De una vez, se aclara que cuando el transporte lo realiza un tercero y se debe devolver la unidad en Caldas; es el quien debe realizarla y no es necesario la creación de la posición logística. Por otro lado, cuando lo hace un equipo propio spot y no se necesita urgentemente el vehículo, el también realizará la devolución; lo que no sucede cuando la entrega se hace con un urbano o cuando se necesita el vehículo para otro servicio, donde se debe realizar la posición logística que cubra la devolución de la unidad al patio.

Se aclara que cuando sea una devolución a puerto se debe cobrar porque es un transporte nacional extra, es como otro servicio que se va a realizar, por lo cual para estos casos se crean un nuevo prepedido y entrega para la devolución.

Nota 4: cuando la devolución es en Caldas a Patios de Colombia, se le indica a la persona que se está capacitando que se debe enviar un correo a los programadores solicitando la ayuda con la consecución de cita y se debe compartir el comodato actualizado.

Por último, una vez ya se ha abordado el proceso de transporte nacional y de importación se puede finalizar este ítem con el proceso de una exportación. Se hace saber que este inicia con la instrucción que el cliente comparte donde debe adjuntar la carta de retiro y el booking que tiene para poder generar el prepedido y realizar el retiro de la unidad vacía en el patio. En una exportación se es responsable de hacer el prepedido, las entregas y todas las posiciones logísticas que se requieran; ya sean en el origen o en puerto.

Este proceso operativamente inicia con el prepedido, luego se le comparten las instrucciones a los programadores, continua con la solicitud de cita si el patio donde se debe retirar lo requiere; de no ser así solo se procede con el retiro, sigue con compartir la información al cliente respecto

al vehículo y la unidad, posteriormente se da el cargue en el cliente y el transporte nacional, después desde puerto se solicitan las planillas de ingreso a la aduana; y una vez se cuente con ellas se solicita cita de ingreso a puerto y finaliza con la entrega en puerto.

Al cliente antes del proceso de cargue se le envía el formato de inspección de contenedor vacío, la remesa y la orden de cargue.

De la parte operativa se desprende una nota: se hace saber que en ocasiones el formato de inspección de contenedor vacío que se le debe compartir al cliente no se encuentra en el docuware, por lo cual se debe solicitar por correo a las personas de monitoreo y cámaras con la siguiente información: número de remesa, placa del vehículo que realizó el retiro, conductor, sede donde se realizó el retiro, fecha del retiro y número de contenedor.

Explicación de SAP

Este espacio sería corto y lo que se busca con este es la explicación del funcionamiento de la herramienta. Se considera que es necesario realizar esta capacitación previa a otras explicaciones debido a que brindará información pertinente para saber cómo operar en los próximos temas a abordar.

¿Cómo Crear un Prepedido y una Entrega en SAP?

Este espacio iniciaría con la explicación de que cada cliente tiene una cotización y, además, explicar los detalles que se deben tener en cuenta al momento de tomar una posición de venta en la cotización para la creación de un pedido. También es momento apropiado para explicar cómo se hace para buscar el número de cotización de un cliente cuando no se tiene previamente.

Se continúa mostrando paso a paso cómo se crea un pedido en SAP y se define los tipos de mercancía que se pueden tener a la hora de crear un pedido como: C20 normal, C20 peligroso,

C40 normal, C40 peligroso, FTQ normal, FTQ peligroso, ISO Normal, ISO peligroso, CS normal, CS peligrosa y el número del material para los casos donde la mercancía sale de bodega. Al igual, se dan a conocer los centros y los puestos que se pueden llegar a tener y como cambian estos cuando es una importación por turbo.

Posterior a la explicación de la creación de un pedido se continua con la creación de una entrega. En esta explicación es importante que se aclare que en el espacio de lote se debe poner: cuando es contenedor el número de la unidad, cuando la posición logística se ha creado con CS no se debe poner nada y cuando es con el número del material se debe poner el número de lote con el que se creó el ingreso a la bodega. Otro punto para tener presente es comentar que cuando se está realizando la entrega de la posición de venta para una exportación, en la fecha del descargue (cuando el cliente no ha especificado una) se pone la del cut off date que trae el booking; la cual se refiere a la fecha en la que la exportación tiene cierre documental.

Explicación de otras Transacciones en SAP

Abordará las transacciones más utilizadas aparte de la ZVA01 (creación de pedido) y la VL01N (Creación de una entrega) como las explicadas a continuación en la tabla # 2 Transacciones muy utilizadas en SAP.

Transacción	Enfoque
ZSD017	Utilizada para realizar la trazabilidad, en la cual se tienen varias opciones para generar una búsqueda (número de pedido, de contenedor y código de cliente).
VA02	Permite ver y modificar un pedido creado.
VA01	Por medio de ella se logran hacer pedidos especiales como las ITR y las entregas gratuitas.
VL03N	Con esta transacción se puede buscar una entrega ya creada y modificarla.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S
Tabla 3 Transacciones muy Utilizadas en SAP.

Fuente: construcción propia.

De la anterior tabla se puede deducir la importancia que tienen las 4 transacciones allí plasmadas debido a que permiten poder gestionar adecuadamente SAP, resolver errores y conocer el estatus de los procesos.

¿Cómo Realizar otros Requerimientos?

La persona que se está capacitando para este momento ya sabrá cómo realizar un pedido y una entrega; en este espacio se enseñaría a: crear posiciones logísticas adicionales en un pedido ya existente (urbano cuando viene de un 4x2, urbano cuando sale de bodega), realizar una ITR para el ingreso a bodega, una entrega gratuita, eliminar una entrega y pedido, poner sobre costos a remesas ya creadas y otros requerimientos.

Otras Explicaciones Pertinentes

Se refiere a algunos temas que pueden ayudar para el desarrollo de la parte operativa o la explicación de terminología como: dropp off, ETA, cut off date, los iso code de los contenedores, tipos de vehículos, rutas más utilizadas, la capacidad de los vehículos, zreo, a reconocer documentos de comercio exterior y encontrar información importante para la creación de los prepedidos, entre otros que puedan ir surgiendo durante las explicaciones. Además, en este espacio también se puede abordar la explicación de cómo agendar los servicios para cargues, descargues y desencapes (importantes explicar que siempre que la mercancía venga en plancha carpada, se deberá programar el servicio de desencarpe y lo asume la empresa, por lo cual no se pone como un sobre costo).

Explicación de las Herramientas de Apoyo

Este espacio es para dar a conocer las herramientas: tráfico, docuware y tableu. Además, de la explicación de cómo realizar la trazabilidad de las operaciones porque ya se tendría la capacitación previa de la transacción ZSD017 (la cual se profundizaría en este espacio) y la funcionalidad de tráfico.

Se empieza por tráfico debido a que es la herramienta junto con la transacción ZSD017 que permite realizar la trazabilidad de las operaciones como se mencionó anteriormente. De esta herramienta se enseñan: las opciones que se tienen para traer la búsqueda de un vehículo, el objetivo de la herramienta y la información que puede proporcionar.

Se cree importante tener presente los siguientes aspectos durante la explicación:

1. Aclarar que para poder conocer la procedencia o programa bajo el cual está el vehículo (4x2, propio, tercero u otro) del que se piensa realizar la búsqueda; esta se deberá hacer por la placa y no por ejemplo por el número de transporte. Lo anterior es importante teniendo en cuenta que en partes anteriores se ha mencionado que las operaciones pueden variar según el vehículo; conociendo ese detalle, la persona que se está capacitando sabrá cómo proceder.

2. Explicar muy bien el funcionamiento del programa 4x2 debido a que en ocasiones hay transportes planillados con anterioridad, los cuales salen en tráfico y de los que se requiere dar un estimado de inicio de tránsito; para esto una estrategia sería basarse en buscar el último documento de transporte activo para realizar el estimado. Además, es relevante informar que la trazabilidad de los vehículos 4x2, es para la única que no se requiere llamar a los conductores, sino que toda la información que se brinda es la que aparece en tráfico.

3. Importante mostrar que para tener mayor seguridad de que se esté mirando el viaje correcto, en la parte de las entregas que lleva ese viaje confirmar que este la remesa a la cual se le está realizando la trazabilidad. Además, informar que es útil conocer que lleva el vehículo o cuantos clientes tiene porque de esta manera se podrá conocer, si deberá ir primero a otro cliente o si trae tanto consolidado que de pronto deba desenganchar.

4. Un punto clave a comentar a la persona que se está capacitando es decirle que muchas veces, aunque sea un vehículo spot (propio) en ocasiones no entrega en el cliente, por lo cual es importante indagar esos detalles con el conductor o programador en Girardota.

Por otro lado, en cuanto a la trazabilidad es pertinente que se explique a qué pueden hacer referencia cada una de las fechas que están en SAP, y como el significado de las mismas puede variar dependiendo la manera como se esté realizando la operación. Lo anterior es porque en muchas ocasiones una fecha de inicio cargue no solo es eso, sino que también puede significar la cita que se tiene de retiro de puerto, otro ejemplo es la fecha de descargue que en muchas veces no solo es eso sino también, la hora en la que se tiene cita de ingreso a puerto.

Mientras se aborda la trazabilidad es recomendable que se hable sobre la calidad de la información debido a que son dos tareas que van muy de la mano y se pueden realizar simultáneamente por la transacción ZSD017.

Se continuaría con docuware, en esta explicación es pertinente enseñar a encontrar documentos como: los del cierre y cumplido, formatos de inspección de contenedor vacío, formato de ITR, factura, orden de cargue, documentos de los vehículos, documentos de los conductores, las remesas y los documentos de pedido cliente.

Por último, se enseñaría la plataforma de Tableau, de la cual se abordaría su objetivo y la manera de trabajar en ella, como una herramienta soporte para la calidad de la información.

Con este último tema de las herramientas de apoyo finalizaría la propuesta del orden secuencial de los temas de la capacitación enfocada a las funciones y los aspectos importantes a aclarar en algunas explicaciones.

Continuando con los objetivos planteados, se propone la creación de un manual al que se pueda recurrir en caso de un olvido o duda; además, de que este permite tener plasmado muchos de los procesos que desde el área de servicio se realizan.

En este Manual estaría el Paso de los Sigüientes Procesos:

1. Tips o una sección de cosas importantes.
2. ¿Cómo buscar la cotización de un cliente?
3. La creación de un prepedido
4. La creación de una entrega
5. ¿Cómo hacer un ITR?
6. ¿Cómo hacer una entrega gratuita?
7. ¿Cómo estando en un prepedido se pueden conocer las entregas que tiene ese documento y poder llegar a ellas si tener el número?
8. ¿Cómo a través de una entrega se pueda llegar a un prepedido?
9. ¿Cómo eliminar una entrega y un prepedido?
10. ¿Cómo bloquear una entrega para que no sea planillada?
11. ¿Cómo realizar otros cobros mediante la posición otros servicios?
12. ¿Cómo utilizar las transacciones que están en la tabla 2 Transacciones muy utilizadas en SAP?

Por último, en el manual también estaría la manera de cómo utilizar SAP, tráfico, docuware, tableau y algunas cosas de la mesa de ayuda.

Aprendiendo del Mundo Logístico en Tdm Transportes S.A.S
A continuación, algunas imágenes de cómo sería el manual.



MANUAL PARA SAP.

ÁREA DE PLANEACIÓN Y SERVICIO.

Conectar personas y organizaciones, para lograr un verdadero
movimiento.

Ilustración 15 Portada manual.

Fuente: construcción propia.

La ilustración # 15 muestra como podría ser la portada del manual, en el cual se están utilizando elementos representativos de la empresa como: logo, máxima y propósito. Además, se establece el título y el área para la que está enfocado.



Índice

1. Misión
2. Visión
3. Propósito del manual
4. Tips a una sección de cosas importantes.
5. Cómo buscar la cotización de un cliente.
6. La creación de un prepedido
7. La creación de una entrega
8. Cómo hacer un ITR
9. Cómo hacer una entrega gratuita.
10. Cómo estando en un prepedido se pueden conocer las entregas que tiene ese documento y poder llegar a ellas si tener el número.
11. Cómo a través de una entrega se pueda llegar a un prepedido.
12. Cómo eliminar una entrega y un prepedido.
13. Cómo bloquear una entrega para que no sea planillada.
14. Cómo realizar otros cobros mediante la posición otros servicios.
15. Cómo utilizar algunas transacciones en SAP.
16. Herramienta trafico.
17. Herramienta tableu.
18. Herramienta Docuware.
19. Mesa de ayuda en la intranet de TDM.

Conectar personas y organizaciones, para lograr un verdadero movimiento.

Ilustración 16 Índice del manual.

Fuente: construcción propia.

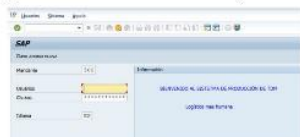
De la imagen anterior se puede ver que el manual contaría inicialmente con 19 capítulos, en los que se abordaría la temática anteriormente indicada.



6. La creación de un prepedido

Este capítulo da los pasos para crear un prepedido en SAP. A pesar, de que los pasos para cualquier servicio serán los mismos, se debe tener muy presente que tipo de servicio se va a realizar porque este influirá en la posición de venta a seleccionar, los centros y los puestos.

1. Ingresar a SAP mediante el usuario y la contraseña.



2. Seleccionar crear pedido TDM o escribir la transacción ZVA01.

- En clase se pone ZTDM
- En cotización se pone el número de cotización de acuerdo al cliente.



3. Elegir la posición de venta teniendo presente: el servicio que se realizará, tipo de operación (Expo, Impo o Nal), como esta la carga (C20, C40, o CS) y la ruta. en caso de que no este hablar con el comercial para que la cree. Una vez seleccionada dar en tomar posición.

4. Seleccionar interlocutores (remite y destinatario).

Conectar personas y organizaciones, para lograr un verdadero movimiento.

Ilustración 17 Capítulo 6 del manual.

Fuente: autoría propia.

La ilustración # 17 es la última sobre el diseño de cómo puede ser el manual. En esta se evidencia como sería el desarrollo por ejemplo del capítulo 6 (la creación de un prepedido), donde está el paso a paso guiado por imágenes.

Finalmente, se cuenta con un último objetivo específico por desarrollar en el cual se plantea necesario que también se conozca muchos de los procesos que deben hacer los conductores. Lo

anterior debido a que el asesor de servicio o la practicante no solo está en contacto con el cliente y brindándole soluciones a ellos, sino también a los conductores y es por ello importante que **entre los temas de capacitación se incluya:**

1. Cómo es el proceso de cumplimiento y cierre que deben realizar los conductores, y cuáles son los documentos que generalmente deben entregar en TDM. Además, conocer con que documentos ellos viajan, entregan en el cliente y hacen firmar.

2. Cómo se maneja la app de TDM transportes por medio de la cual los conductores: se reportan e ingresan las horas de cargue y descargue, en turnan, hacen el reporte del covid y otras actividades.

3. Los parqueaderos habilitados que tienen en Medellín cuando deben pernotar.

4. En qué tipo de situaciones deben recurrir a seguridad.

Así finaliza la propuesta enfocada a la mejora del proceso de capacitación otorgado por la empresa TDM Transportes en el área de servicio; con la cual se considera que poniendo en práctica lo anteriormente planteado se lograría cumplir con el objetivo, debido a que se va a estar mucho más preparado, y la práctica lo que hará será perfeccionar y lógicamente recordar.

6. Aportes a Mi Formación Personal

La práctica en la empresa TDM Transportes en el ámbito personal ha aportado a la formación de la practicante; en cuanto a que le ha ayudado a desarrollar o a profundizar cualidades necesarias para un mejor desarrollo laboral y un crecimiento personal; como las siguientes:

Proactividad: el ser mucho más activa, tener buena capacidad de respuesta y la autogestión; han sido elementos que con la práctica se han profundizado debido a que en el desarrollo de las funciones para poder cumplir de la mejor manera se requiere ser proactivo puesto que el mundo logístico demanda mucha precisión e inmediatez.

Saber distribuir el tiempo y priorizar: elementos en los cuales la practicante ha ahondado debido a que en el día a día laboral van surgiendo cosas extras a las ya establecidas, y se deben saber distribuir las mismas para poder cumplir con todas en el tiempo requerido. Además, se ha profundizado mucho más por el hecho de que las practicas se dieron mientras la practicante aún tenía responsabilidades académicas; lo cual hizo que se aprendiera a encontrar el tiempo para lo laboral, lo académico y lo personal.

Responsabilidad: la cual se fortaleció en la práctica porque ahora se era responsable por el cumplimiento de ciertas actividades, donde la no ejecución traería consecuencias negativas en el rendimiento.

La comunicación asertiva: se puede decir que se aprendió a desarrollar porque se debía ser muy claro y detallado con lo que se expresaba para evitar malas interpretaciones. Además, de que el detalle en las operaciones logísticas es requerido porque es este, el que permite que operativamente se cumpla; por ejemplo, el detalle en los pesos, en el embalaje y otros elementos para poder cumplir con las entregas.

Manejo de las emociones: una cualidad que se aprendió y que abarca el control de lo que estamos sintiendo. Además, ¿cómo evitar que las emociones afecten el desempeño? Por ejemplo: ¿cómo reaccionar frente a palabras mal dichas por compañeros?, o el control del estrés para no permitir que afecte la operatividad y la salud.

7. Aportes a Mi Formación Profesional

La practicante durante su tiempo en la empresa TDM Transportes aprendió cada día algo diferente. Esta práctica aportó mucho a su experiencia profesional y, además, amplió su visión de la logística y del transporte terrestre en Colombia.

La visión del transporte y la logística se amplió porque no se conocía la magnitud de lo que un servicio implicaba operativamente. Por ejemplo, para una importación se puede creer que solo es recoger en puerto y entregar. Algo que superficialmente se puede ver así, pero que internamente conlleva el trabajo en equipo de muchas personas; es un proceso que inicia desde la recepción de documentos, la gestión interna y consecución de vehículo apto para cada operación, la negociación de un flete competitivo, la gestión con el puerto, y que continua con otros pasos para poder finalizar con la entrega en el cliente y la devolución de la unidad.

Además, aprendió las posibilidades que le puede brindar una empresa de logística a un importador o exportador, y el gran acompañamiento y seguimiento para su carga. Por ejemplo, para un importador cuando llega a puerto una unidad con moras; la empresa logística ofrece la posibilidad de una desconsolidación y de realizar un despacho nacional como carga suelta consolidada o expresa; solución que al importador le puede representar un gran ahorro en gastos. Con lo anterior, la practicante se podrá desenvolver mucho mejor en la vida laboral y conocerá alternativas de como operar.

Por otro lado, la practicante aprendió sobre tramites que se deben realizar con los puertos para el ingreso y la salida de carga. Además, situaciones que por ejemplo muchas veces se presentan para el retiro de unidades como: el contenedor no se refleja en la página del puerto, no disponibilidad de citas, necesidad de reliquidar bodegajes, entre otras situaciones. También, aprendió sobre la mercancía que está en tránsito aduanero o también conocida como DTA; entendió

la importancia de las fechas de vencimiento y lo que significaría para un importador que su DTA caduque.

La practicante también sintió que las practicas fueron una experiencia enriquecedora porque le ayudaron a conocer mucho y a familiarizarse con varios documentos utilizados en el comercio exterior. Además, ampliar su conocimiento con relación a navieras, agentes de aduanas, embarcadores, y empresas altamente importadoras y exportadoras. También profundizó su conocimiento en cuanto a términos como: dropp of, cut off date, arim y entre otros, los cuales son importantes que un negociador internacional maneje.

Al igual, es importante resaltar el aporte que las practicas brindaron a la practicante para mejorar su ubicación territorial en Colombia, aprender ciertas rutas y saber un estimado de tránsito nacional desde ciertos puntos. Algo sumamente importante es que las prácticas permitieron que la practicante conociera los diferentes tipos de vehículos y trailers utilizados en el transporte terrestre, su configuración y capacidad de carga.

Finalmente, es relevante mencionar que la practicante aprendió desde cero sobre las mercancías peligrosas. Al ser la empresa TDM Transportes especialista en el manejo de cargas peligrosas, la practicante pudo aprender su clasificación, métodos de reconocimiento y de identificación, acciones a tomas en algunos casos y entre otras cuestiones relacionadas con dicho tema.

8. Conclusiones

Las prácticas en la empresa TDM Transportes han aportado a ampliar la visión de la practicante sobre la logística y la conducta del país en comercio exterior por esto se ha concluido:

Durante los seis meses el volumen de las importaciones superó por mucho el de las exportaciones. De los clientes manejados por la practicante muy pocos realizaban exportaciones y los que las hacían eran muy de vez en cuando. Lo anterior, refleja el perfil de Colombia en comercio exterior, donde nuestra historia comercial ha estado marcada por el déficit comercial. Este panorama muestra que aún hay muchas empresas en Colombia que solo participan como importadores.

La logística y la participación en comercio exterior son temas muy estratégicos, en los cuales los costos son factores muy importantes; el descuido de estos se traduce en una pérdida de competitividad.

Algunas empresas colombianas aún deben planear mejor sus operaciones de comercio exterior y realizar un control de tiempos, porque se lograron evidenciar durante la práctica, operaciones que terminaban siendo muy costosas para el cliente por falta de lo mencionado inicialmente. Por ejemplo, importaciones que, por vencimiento de los contenedores, los clientes terminaban pagando millones de más en moras.

Se logró evidenciar la gran actuación que tienen en Colombia las agencias de aduanas porque, aunque la ley ya no obliga a contar con la representación de ellas; durante la práctica no hubo una empresa que no tuviera una agencia de aduanas como su representante ante la DIAN.

Una buena logística y empresa prestadora de este servicio brindan competitividad a sus clientes. Es necesario tener proveedores que ante situaciones que están haciendo perder competitividad al cliente, brinden soluciones que aporten a frenar la caída.

En la supervivencia de las empresas influye mucho en la capacidad de adaptación a nuevas realidades y el poder de innovación que estas tengan para responder a las necesidades del medio. De lo contrario, las empresas se estancan y reducen su participación en el mercado; corriendo el riesgo de que su competencia lo saque de este.

El capital humano tiene gran peso en el éxito de las organizaciones y es por esto que de la misma manera se tiene que valorar y cultivar. Es importante que las empresas lo tengan presente y, además, impulsen a sus colaboradores a crecer profesional y personalmente. Lo anterior, se convierte en factores motivadores que hacen que el colaborador tenga sentido de pertenecía con la organización, y trabaje con amor y mejor.

El proceso de adaptación y entendimiento de la practicante en la empresa TDM Transportes, se facilitó debido a las bases académicas que tenía, porque fueron ellas las que permitieron que entendiera mucho mejor el contexto y la dinámica bajo el cual se estaba desarrollando.

Por último, se concluye que el acompañamiento por parte de un asesor en el informe de práctica es muy apropiado porque ellos guían y, además, logran encontrar puntos clave a mejorar.

9. Recomendaciones

Que la empresa TDM expanda su mercado y busque un poco de equilibrio en la tipología de sus clientes. Lo anterior debido a que la mayoría de los servicios que se prestan están relacionados con importaciones y exportaciones, siendo muy dependientes del comercio exterior. Es bueno buscar fortalecer sus servicios para operaciones nacionales.

Que existan entregables entre los asesores de soluciones logísticas (comerciales) y los asesores de servicio, para poder estar enterados bajo qué condiciones se han realizado las cotizaciones o conocer el flete qué cubre. Lo anterior, por ejemplo, para saber si un flete pactado incluye que la empresa ponga personal para procesos de cargue y descargues, incluidos en el flete negociado.

Que se den más encuentros entre el asesor y el practicante; además, de que las retroalimentaciones se aborden también en el espacio de las asesorías.

Que, entre el practicante y el líder del proceso en la empresa, se establezcan tareas o actividades que guíen y ayuden a alcanzar el cumplimiento de las metas propuestas inicialmente por el practicante.

10. Bibliografía

- Bautista, W. A. (s.f.). Obtenido de MODELO LOGÍSTICO CRM (GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE) PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD LIBRE DE BOGOTÁ, FACULTAD DE INGENIERÍA.:
<https://core.ac.uk/download/pdf/198442489.pdf>
- Botero Soto. (s.f.). *Botero Soto Soluciones Logísticas*. Obtenido de DESCONSOLIDACIÓN (ITR): <https://www.boterosoto.com.co/servicios/servicio-de-desconsolidacion-it/>
- DSV. (s.f.). *DSV*. Obtenido de ¿Qué es 1PL, 2PL, 3PL, 4PL y 5PL? Tipos de operadores logísticos, diferencias y ventajas: <https://www.es.dsv.com/About-DSV/informaciontransporte-logistica/que-es-1PL-2PL-3PL-4PL-5PL>
- Ministerio de Transporte . (s.f.). *Mintransportes*. Obtenido de Glosario:
<https://www.mintransporte.gov.co/glosario/c/>
- Muñoz, J. G. (2015). *La esencia de lo perdurable*. Panamericana formas e impresos.
- Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de Desenganchar:
<https://dle.rae.es/desenganchar>
- TDM. (s.f.). *TDM*. Obtenido de Política de gestión, misión y visión:
<http://www.tdm.com.co/intranet/tema.aspx?id=43>
- Zona Logiatica. (s.f.). *Zona Logistica*. Obtenido de ¿Qué es un centro de distribución?:
<https://zonalogistica.com/que-es-un-centro-de-distribucion/>