

Sistematización De Aprendizaje De La Práctica Profesional Para Mejorar La Calidad En

El Transporte De Carga

Diana Patricia Amezquita de la Pava

Asesor:

Tutor 1 Pedro Javier Barriga Rodríguez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias empresariales

Administración de Empresas

Madrid, Cundinamarca

2024

Dedicatoria

A la universidad Cooperación Minuto de Dios y sus docentes por todo el acompañamiento que han brindado en el transcurso de mi carrera profesional.

A mi familia por ser mi apoyo, por estar a mi lado.

A mi madre por ser mi inspiración, por sus enseñanzas, por su amor, por darme valores y principios y por enseñarme el significado de la responsabilidad.

A mis hijos que son el motor que me levanta cada mañana, que son mi inspiración para seguir adelante y por ese amor incondicional que me brindan a ellos les dedico cada uno de mis triunfos.

A la empresa JLT transportes SAS por darme la oportunidad de formar parte de ella y a cada una de las personas que forman parte de ella ya que de cada uno he aprendido algo nuevo para mi vida profesional, laboral y personal.

Agradecimientos

A todas las personas que contribuyeron a mi éxito y a mi crecimiento personal, laboral y profesional.

Soy el resultado de la confianza, el compromiso, apoyo y la fuerza de cada uno de ustedes, aquellos que estuvieron ahí cuando sentía que no tenía fuerzas para continuar.

Tabla de contenido

Contenido

| | |
|--|--------------------------------------|
| Listado de Tablas | ¡Error! Marcador no definido. |
| Listado de Figuras | 6 |
| Resumen | 7 |
| Introducción..... | 9 |
| Problema..... | 9 |
| ¿Qué hacer para mejorar?..... | 12 |
| Objetivos..... | 15 |
| 1.1 Objetivo general | 15 |
| 1.2 Objetivos específicos..... | 15 |
| Justificación..... | 15 |
| Marco de referencia..... | 16 |
| Marco legal..... | 16 |
| Marco investigativo | 19 |
| Marco teórico..... | 22 |
| Metodología..... | 24 |
| Enfoque y alcance de la investigación..... | 24 |

| | |
|---|----|
| Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información..... | 25 |
| Conclusiones..... | 29 |
| Recomendaciones..... | 30 |
| Referencias bibliográficas | 31 |

Listado de Tablas

Tabla 1 Marco Legal.....18

Tabla 2 Cuadro de resumen de Objetivos25

Listado de Figuras

Figura 1 Creación Propia 1..... 11

FIGURA 2 EL AUTOR 1 11

FIGURA 3 EL AUTOR 1 12

FIGURA 4 ELABORADA INGENIERA CLAUDIA F. 1..... 13

FIGURA 5 ELABORADA INGENIERA CLAUDIA F. 1..... 13

Resumen

El resultado de este documento deriva del arduo trabajo realizado durante los 6 meses de práctica profesional en una empresa de transporte de carga terrestre, donde fue posible conocer cada área de la compañía e identificar las falencias que se están presentando en cada proceso y que afectan el buen funcionamiento de la compañía.

Toda empresa requiere que sus procesos estén alineados para funcionar correctamente y para lograrlo debe contar con un equipo de trabajo comprometido con los estándares de calidad y lineamientos de la compañía los cuales están enfocados en conseguir los objetivos propuestos. Para que una empresa se destaque dentro de las mejores es muy importante hacer un estudio profundo de las necesidades de cada cliente para identificar qué es lo que necesitan así poder ofrecer un servicio de calidad; pero para lograrlo las empresas también deben ofrecer oportunidades a los colaboradores de desarrollo y esquemas que los impulsen a colaborar y tener compromiso con la empresa y el estar siempre actualizados con todos los cambios que se van dando con el correr de los años.

Por esta razón nos vamos a enfocar en trabajar en equipo y fortalecer las habilidades de cada colaborador ya que esto garantiza el éxito en cualquier empresa, crecer implica ampliar conocimientos, implementar nuevas tecnologías, innovar de acuerdo con los requerimientos del mercado para poder competir y garantizar seguridad en cada servicio de transporte que se brinda teniendo como garantía el estar certificados en Basc.

Palabras Clave: Trabajo en equipo, Estandarizar procesos, Innovación , Priorizar tareas

Summary

The result of this document derives from the hard work carried out during the 6 months of professional practice in a land cargo transportation company, where it was possible to know each area of the company and identify the shortcomings that are occurring in each process and that affect the good functioning of the company.

Every company requires its processes to be aligned to function correctly and to achieve this it must have a work team committed to the company's quality standards and

guidelines which are focused on achieving the proposed objectives. For a company to stand out among the best, it is very important to do an in-depth study of the needs of each client to identify what they need in order to offer a quality service; But to achieve this, companies must also offer opportunities to development collaborators and schemes that encourage them to collaborate and have commitment to the company and to always be updated with all the changes that occur over the years.

For this reason, we are going to focus on working as a team and strengthening the skills of each collaborator since this guarantees success in any company, growing implies expanding knowledge, implementing new technologies, innovating according to market requirements to be able to compete and guarantee security in each transportation service provided, with the guarantee of being certified in Basc.

Keywords: Teamwork, Standardize processes, Innovation, Prioritize tasks

Introducción

Se va a comprender un poco de las empresas de transporte y la importancia que tienen en la economía de un país ya que nos permiten llevar alimentación y sustento a muchos hogares, llegando a los rincones más escondidos y olvidados de Colombia y el mundo entero, donde debemos rescatar la importancia de cada uno de nuestros transportadores quienes cada día luchan no solo por sus sueños sino por dar garantías de vida de calidad a todos los seres humanos.

El mundo de la logística es más complejo de lo que pensamos, implica organización, planificación, gestión y control de los flujos de mercancía, es saber cómo voy a distribuir el reparto de la mercancía y que tipo de producto voy a transportar para poder identificar el tipo de vehículo que se necesita, que producto se va a transportar si es carga seca o refrigerada y qué condiciones se requiere para poderla transportar.

Cada empresa debe estar organizada por áreas y cada una cumple una función de acuerdo a los requerimientos de cada cliente según las necesidades y acuerdos establecidos, se establecen precios para cada ruta según origen y destino, tipo de producto y se garantiza un servicio de calidad dando seguridad en la entrega de la mercancía.

Vamos a mencionar las áreas que juegan un papel fundamental para garantizar que no se presentan tantas anulaciones, que pueden ayudar a mejorar el buen funcionamiento de la compañía.

Problema

¿Cuáles son las causas fundamentales de las frecuentes anulaciones de manifiestos mensuales en la empresa JLT Transportes y cómo se pueden abordar efectivamente para mejorar

los procesos y garantizar un funcionamiento más eficiente y eficaz de la compañía de transporte de carga en el exigente mercado actual?

Para las empresas de transporte es muy importante prestar un excelente servicio basados en las normas y reglas establecidas por el ministerio de transporte donde se establece la importancia de garantizar seguridad y garantías en la carga de transporte y donde se preste un

servicio eficiente, seguro, oportuno, basado en cumplir cada requerimiento del cliente de acuerdo al tipo de carga que se va a transportar, para esto la empresa prestadora del servicio debe expedir un manifiesto de carga para poder realizar el transporte y este debe llevar Nombre de la empresa que lo expide, nombre e identificación del propietario, remitente y destinatario de la mercancía, descripción del vehículo que transporta la mercancía, así como la identificación y

dirección del propietario o poseedor conductor del mismo, descripción de la mercancía transportada, indicando su peso y volumen, lugar y dirección de origen y destino de las mercancías, precio del flete en números y letras, fecha y lugar del pago del valor del flete, seguros que maneja la empresa tanto para afectación del mercancía o daños a terceros y debe cumplir con todos los reglamentos establecidos por ley. Para la empresa JLT TRANSPORTES SAS cada uno de estos requerimientos es muy importante y más que la empresa está certificada en BASC por lo tanto debe ofrecer garantías de seguridad en el transporte de carga.

Al analizar cada una las operaciones de la compañía nos damos cuenta que se están presentando muchas fallas de anulación de manifiestos las causas más frecuentes son:

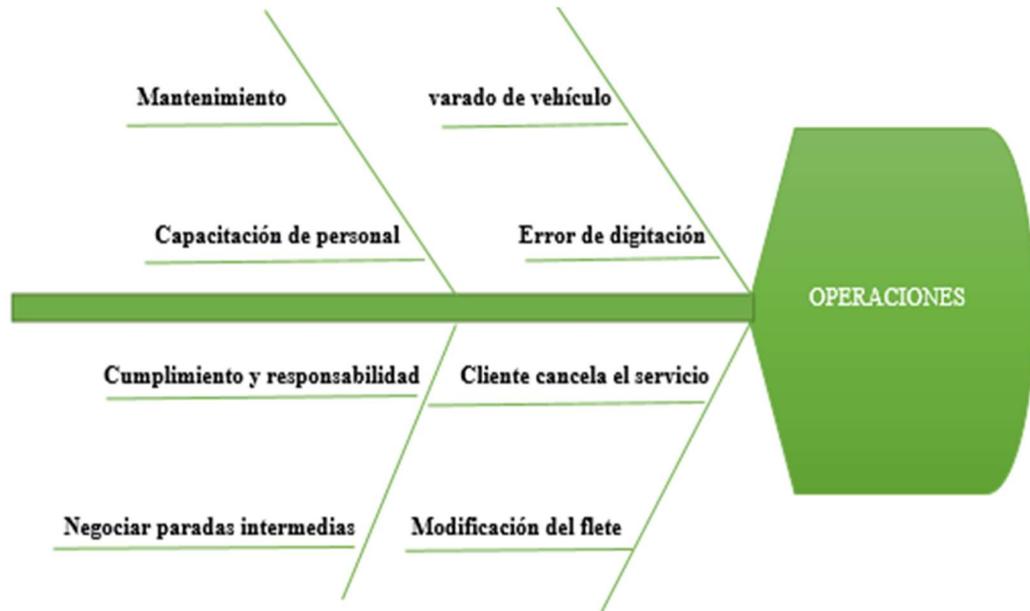
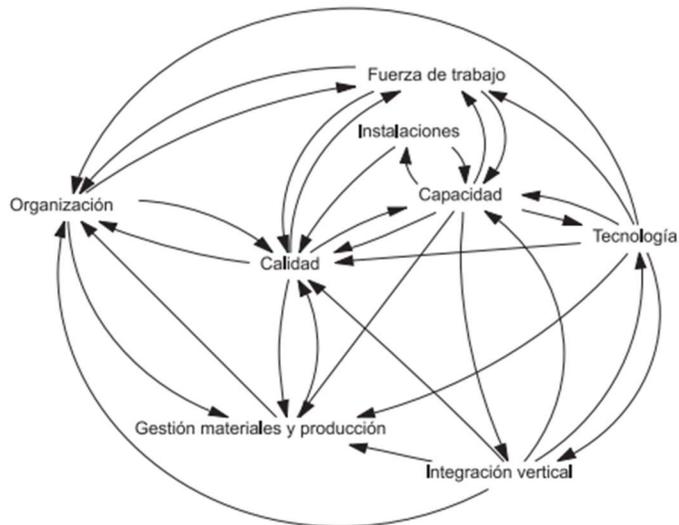


Figura 1 Creación Propia 1

Diagrama de influencias entre las categorías que forman la estrategia de operaciones.



Fuente: El autor.

FIGURA 2 EL AUTOR 1

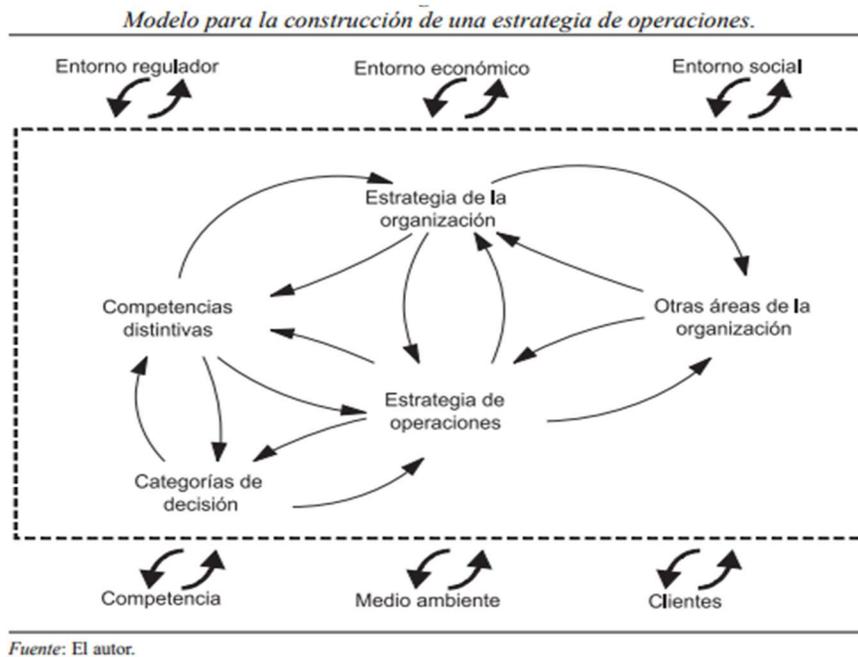


FIGURA 3 EL AUTOR 1

¿Qué hacer para mejorar?

1. Crear un desarrollo de software en Silogtran que permita modificar las tarifas de forma automática de acuerdo al incremento que se realiza anualmente, solo registrando el porcentaje del incremento y que se pueda dejar relacionado la intermediación por cliente de manera que cuando no se cumpla este ítem, no permita realizar orden de servicio.

Figura 4. Elaborado por Ingeniera Claudia Fernanda Hernandez Osorio

CERTIFICACIONES DE CALIDAD ISO 9001;2008, está en proceso para certificación al final del año la norma ISO 27001 y el cambio de versión de 9001;2015



FIGURA 4 ELABORADA INGENIERA CLAUDIA F. 1

2. Implementar un desarrollo de software en Silogtran que permita generar una alerta que me informe cuando se debe hacer mantenimiento preventivo a los vehículos y reporte anual.

Figura 4. Elaborado por Ingeniera Claudia Fernanda Hernandez Osorio

CERTIFICACIONES DE CALIDAD ISO 9001;2008, está en proceso para certificación al final del año la norma ISO 27001 y el cambio de versión de 9001;2015

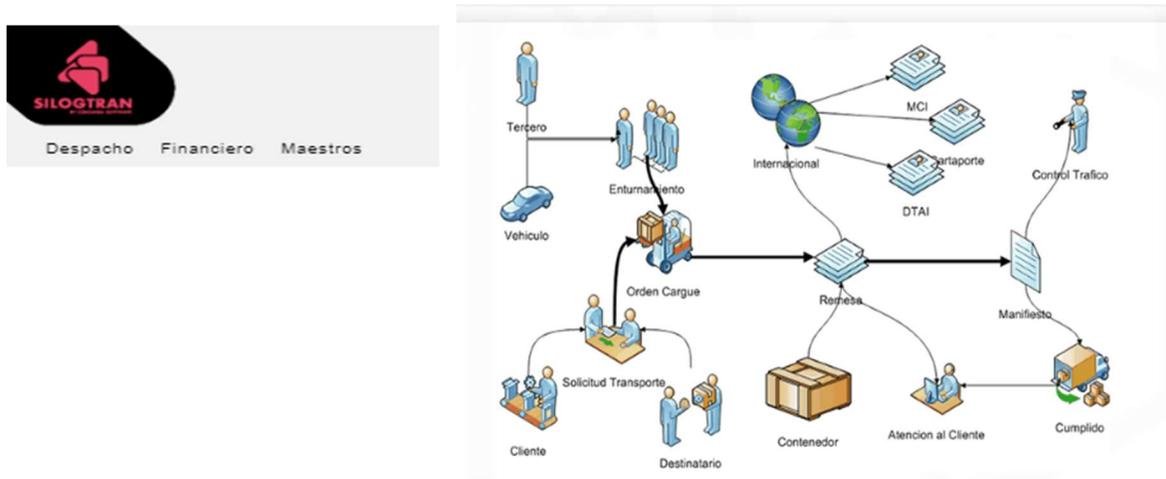


FIGURA 5 ELABORADA INGENIERA CLAUDIA F. 1

3. Establecer un desarrollo de software en Silogtran que permita que el cliente pueda ingresar y realizar la solicitud de servicio dejando registrada el requerimiento de forma correcta:

- Dirección de cargue, fecha y hora
- Dirección de descargue, fecha y hora
- Tipo de producto que se va a transportar, si es carga seca o refrigerada
- Peso y volumen de la carga
- Especificaciones de la carga, temperatura, si lleva candado, escolta.
- Si se paga cargue o descargue y si el flete es libre
- Dejar especificado precio de la mercancía a transportar por temas de

Todo lo anterior con el fin de poder garantizar un mejor servicio dando cumplimiento a cada ítem de la norma Basic y optimización de Procesos y Eficiencia Operativa para los procesos ya antes mencionados y buscando siempre estar actualizados con las nuevas tecnologías para buscar el crecimiento de la compañía dentro del mercado. Pero lo más importante es conocer las necesidades de cada cliente, poder ofrecer un servicio de calidad y dar cumplimiento a cada requerimiento buscando siempre la satisfacción del cliente, pero pensando en cada persona que forma parte de la compañía ya que cuando tenemos a los colaboradores felices con el ambiente laboral y el trato que reciben hace que el trabajo se vea recompensado y la empresa obtenga los resultados deseados.

Objetivos

1.1 Objetivo general

Identificar las causas principales de las anulaciones de manifiestos mensuales en la empresa JLT Transportes y desarrollar estrategias para optimizar los procesos internos, garantizar la eficiencia en la operación y minimizar las anulaciones.

1.2 Objetivos específicos

Diseñar políticas y procedimientos basados en los estándares de la norma BASC para garantizar la seguridad de las operaciones de transporte de carga y la integridad de los productos garantizando un transporte seguro y así evitar anulaciones de manifiestos.

Poner en marcha un desarrollo de software en Silogtran que permita al cliente realizar su solicitud de servicio y dejar las condiciones de cada requerimiento y toda la información relacionada con el producto a transportar.

Implementar un desarrollo de software en Silogtran que permita parametrizar el incremento de tarifas y validar automáticamente la intermediación por cliente.

Justificación

Este trabajo está enfocado en buscar alternativas que permitan mejorar el proceso operativo dentro de la compañía en conjunto con el área comercial ya que es un trabajo en equipo;

comercial realiza las solicitudes de servicio de acuerdo a los requerimientos de cada cliente y operaciones está a cargo de la consecución de los vehículos dando cumplimiento a cada

solicitud, también ellos son los encargados de planillar el vehículo dejando relacionada toda la información requerida por el ministerio de transporte.

Lo que queremos con este trabajo es poder dar una oportunidad de mejora a la empresa y ayudar a estabilizar el proceso de operaciones ya que al atacar la raíz del problema le daremos la posibilidad de restablecer las demás áreas a través de un trabajo seguro, con responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo, honestidad; implementando estrategias que permitan minimizar tiempos y ofrecer oportunidades de mejora dentro de la compañía, para lo cual podemos implementar un programa dentro de Silogtrans que permita parametrizar las tarifas de acuerdo al incremento anual y la intermediación que se maneja por cliente garantizando seguridad en el trabajo realizado y seguridad a los clientes que solicitan de nuestro servicio, dando siempre cumplimiento en cada entrega.

Marco de referencia

Marco legal

Este arduo trabajo está enfocado en la práctica profesional donde descubrí el papel tan importante que juega el transporte de carga en la economía del país el cual está reglamentado por normas y leyes que dan seguridad al servicio ofrecido a cada cliente y basado en cada ítem de la norma Basc.

El ministerio de transporte es el encargado de velar por la seguridad del transporte de carga apoyado en otras leyes y normas que rigen al transporte de carga terrestre.

Hacemos referencia algunos marcos legales muy importantes y que garantizan un transporte terrestre seguro y con garantías para cada uno de nuestros clientes ofreciendo entrega seguro de los productos.

Decreto 173 de 2001: Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga.

Decreto 1079 de 2015: Este decreto establece el régimen de tránsito y transporte en Colombia y establece las obligaciones y requisitos para los conductores, propietarios de vehículos de carga y empresas de transporte.

Resolución 563 de 2012: Esta resolución establece las condiciones técnicas y de seguridad que deben cumplir los vehículos de carga terrestre, incluyendo aspectos relacionados con el peso máximo autorizado, dimensiones, luces, frenos, entre otros.

Resolución 1232 de 2016: Esta resolución establece las condiciones técnicas y operativas que deben cumplir los dispositivos de localización y seguimiento utilizados en los vehículos de carga terrestre, con el fin de mejorar la seguridad y el control de las flotas.

Decreto 1500 de 2007: Este decreto regula el transporte de mercancías peligrosas por carretera en Colombia, estableciendo los requisitos para su identificación, embalaje, transporte y almacenamiento

De acuerdo con lo establecido en uno de los objetivos del **Decreto 2228 de 2013:** "... se hace necesario conocer el comportamiento de los Valores a Pagar y de los Fletes, para así efectuar el monitoreo de toda la cadena del transporte terrestre automotor de carga".

El gobierno ha establecido revisar los pagos mínimos que las empresas que generan carga les pagan a los transportadores por los fletes, teniendo como parámetro el sistema de información

SICE TAC

Tabla 1 Marco Legal

| Norma | Institución Normalizadora | Año | Descripción | Aporte al Proyecto |
|------------------------|----------------------------------|------|---|---|
| Decreto 173 | | 2001 | Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga. | Seguridad en la carga |
| Decreto 1079 | Régimen de tránsito y transporte | 2015 | Establece las obligaciones y requisitos para los conductores, propietarios de vehículos de carga y empresas de transporte. | Garantías en el transporte de la mercancía |
| Resolución 563 | Ministerio de transporte | 2012 | Establece las condiciones técnicas y de seguridad que deben cumplir los vehículos de carga terrestre | Garantías en el transporte de la mercancía y seguridad de la carga. |
| Resolución 1232 | Ministerio de transporte | 2016 | Condiciones técnicas y operativas que deben cumplir los dispositivos de localización y seguimiento utilizados en los vehículos de carga terrestre | Seguimiento a los vehículos por parte del área de seguridad de la empresa prestadora del servicio para garantizar seguridad de la carga y el transportador. |
| Decreto 1500 | Ministerio de transporte | 2007 | Regula el transporte de mercancías peligrosas por carretera en Colombia | Asegurar medidas que garanticen seguridad. |

| | | | | |
|---------------------|--------------------------|------|--|---|
| Decreto 2228 | Ministerio de transporte | 2013 | Conocer el comportamiento de los Valores a Pagar y de los Fletes, para así efectuar el monitoreo de toda la cadena del transporte terrestre automotor de carga | Garantizar pagos de fletes de acuerdo a los establecido por la ley |
| SICE TAC | Ministerio de transporte | 2011 | Sistema de Información de Costos Eficientes para el Transporte Automotor de Carga SICE TAC | La empresa debe garantizar que los pagos de fletes estén de acuerdo a lo establecido por SICE TAC. |
| BASC | | | Alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con Gobiernos y Organismos | Estar certificado en Basc garantiza que la empresa está regida con normas y estándares de calidad que promueven un comercio seguro generando seguridad en la carga. |

Fuente. Propia.

Marco investigativo

Este trabajo se fundamenta en meses de investigación en la empresa de JIT

TRANSPORTES SAS una empresa dedicada al transporte de carga terrestre masivo y

distribución a nivel nacional, regional y urbano orientado al desarrollo de soluciones logísticas flexibles y a su medida, garantizando un transporte seguro y teniendo en cuenta todos los requisitos y normas legales que esto implica.

Como cualquier entidad hay muchas cosas por mejorar dentro del entorno laboral y las áreas de operaciones y comercial las cuales juegan un papel fundamental dentro de la compañía ya que el área de operaciones se dedica a:

- a. Consecución de los vehículos de acuerdo a los requerimientos realizados por el cliente
- b. Revisar que los vehículos cumplan con los pre operativos y condiciones del cliente.
- c. Seguimiento de entrega de los pedidos
- d. Garantizar la entrega de los productos
- e. Hacer seguimiento a la entrega de documentos y garantizar que estén completos y firmados.
- f. Asegurar que se facture la totalidad de los viajes con el fin de garantizar el fluido de caja.
- g. Mejorar y velar por el cumplimiento de los procesos de gestión operativa
- h. Garantizar que los vehículos salgan a ruta con el manifiesto y remesa.

¿Qué es un manifiesto? Es un documento que ampara el transporte de carga de forma legal y es expedido por la transportadora con la cual se transporta la mercancía según resolución 2000 de 2004; este documento sirve para amparar la mercancía por carretera ya que en el contiene toda la información necesaria y garantiza que no se presente ninguna novedad con la policía de tránsito.

¿Cuáles son los datos que debe contenedor un manifiesto electrónico de carga?

La identificación de la empresa de transporte que lo expide

Nombre e identificación del propietario

Remitente, destinatario de las mercancías

Descripción del vehículo en el que se transporta la mercancía

Nombre, identificación y dirección del propietario, poseedor o tenedor del vehículo

Nombre e identificación del conductor del vehículo

Descripción de la mercancía transportada, indicando su peso o volumen

Lugar y dirección de origen y destino de las mercancías

Valor a pagar en letras y números

Fecha y lugar del pago del valor a pagar

Remesa terrestre de carga: documento en el cual constaran las especificaciones establecidas en el artículo 1010 del código de comercio, las condiciones generales del contrato que sirve como prueba de su existencia.

¿El manifiesto es lo mismo que una remesa terrestre de carga?

La remesa es la que aprueba un contrato de transporte y el manifiesto es que ampara la mercancía durante la carretera.

Es importante resaltar la importancia de cumplir con normas y estándares para garantizar un transporte seguro y con todas las garantías para nuestros clientes, dando cumplimiento a cada requerimiento establecido por el ministerio de transporte y cada una de las entidades involucradas

Área comercial

- a. Hacer el estudio de los clientes
- b. Estudio y análisis para crear planes comerciales
- c. Buscar oportunidades comerciales así proporcionar los productos y servicios,
- d. Conocer al cliente y sus necesidades para saber cómo llegar a él.
- e. Planificar estrategias que permitan aumentar las ventas
- f. Dar seguridad al cliente en el servicio brindado cumpliendo con cada uno de sus requerimientos.
- g. Pasar reporte de novedades relacionados con la carga.
- h. Realizar las ordenes de servicio de acuerdo a cada requerimiento del cliente.

El área comercial juega un papel muy importante dentro de cualquier empresa ya que es la encargada de negociar con el cliente los servicios de transporte que se van a realizar y que le van a permitir expandirse y su principal función es hacer un estudio del mercado para encontrar oportunidades de negocios para buscar nuevos aliados comerciales.

Marco teórico

El autor **Julio Ramírez Arango** en su texto “El gerente eficaz” argumenta la importancia del entorno para una empresa:

Para entender la importancia del entorno que rodea a cualquier organización, basta notar que: El éxito de cualquier organización depende del grado en el cual sus actividades logran una respuesta favorable del entorno en el que se desenvuelve.

Miguel Ángel Cornejo En su Libro “enciclopedia de excelencia” afirma que: “Los acontecimientos económicos que vive el mundo empresarial obligan a reflexionar profundamente sobre el presente y el futuro inmediato, para descubrir auténticas tendencias que está tomando nuestra economía.

Drucker (1990) ; argumenta que, dentro de una perspectiva sistémica, operaciones debe ocupar una posición central, y que debe ser vista como un todo integrado que convierte materias primas en bienes, o sea, en satisfacciones económicas.

Wheelwright (1984), plantea que las organizaciones compiten en cuatro dimensiones o competencias distintivas: precio, calidad, fiabilidad en el plazo de entrega y flexibilidad.

Roth y Miller (1992) demostraron que las organizaciones más exitosas son aquellas que hacen un uso coordinado de sus recursos totales de operaciones. De este modo, no se rechaza una proposición teóricamente derivada por **Kim y Lee (1993)**, quienes argumentan que las organizaciones que muestran una mejor congruencia entre operaciones y la estrategia de la organización alcanzarán un mejor desempeño que sus competidores. Sobre este punto debe reconocerse la necesidad de que los directores de operaciones comprendan la totalidad del negocio, así como que los directores generales conozcan lo suficiente sobre operaciones como para ser capaces de determinar su aporte estratégico a la competitividad de la organización (**Samson y Sohal, 1993**). El campo de la estrategia de operaciones ha proporcionado una lente para comprender las relaciones internas de operaciones y para ver las conexiones entre operaciones y las otras áreas. De este modo, el foco ha pasado de ser intra organizacional a inter organizacional.

Según **Miller y Arnold (1998)**, la ampliación del campo también ha generado que las cuestiones de competitividad y de asignación óptima de recursos estén siendo reemplazadas por un enfoque más extenso de “beneficios a la sociedad”, donde, a la hora de analizar las actividades dentro del sistema de operaciones de las organizaciones, la atención es creciente sobre cuestiones sociales, tales como el impacto medioambiental y la salud de los trabajadores.

Anderson et al. (1989) proclaman que la estrategia de operaciones es un plan o una visión.

Farfán-Triviño, 2016 y Aresti et al. (2016) describen que el transporte de carga es esencial en la vida diaria pues se vive en un mundo que se basa en el comercio, donde el transporte conecta en muchos niveles a personas y bienes de lo local.

Cely y Ducón (2015) sostienen que "el comercio internacional es parte fundamental para el desarrollo económico y el bienestar de los países, en consecuencia, se ha convertido en una disciplina de estudio basada en la evolución económica y las necesidades sociales"

Villalobos y Wilmsmeier (2016), el sector del transporte terrestre de carga, es uno de los segmentos de mayor dinamismo en la sociedad y a través de su gestión se ha logrado soportar parte del modelo de desarrollo económico existente y cubrir algunas de las necesidades del hombre en un contexto globalizado de alta exigencia.

Metodología

Enfoque y alcance de la investigación

Este trabajo está enfocado en buscar alternativas que nos permitan garantizar un trabajo eficaz, seguro y optimizando tiempos que permitan ofrecer a nuestros clientes un servicio con g

Garantías que nos permita disminuir las anulaciones y dar oportunidades a la empresa JLT TRANSPORTES SAS de mejorar sus procesos y garantizar que la empresa crezca y pueda competir en el mercado colombiano, para ellos debemos implementar nuevas tecnologías que nos permitan estar a la vanguardia y mejorar cada proceso de la compañía basados siempre en la norma Basc y sus estándares de calidad los cuales están basados en un sistema de control de seguridad acorde a la norma; su misión es generar la cultura de seguridad a través de la cadena de suministro garantizando estándares de calidad.

El implementar este desarrollo de software en la empresa le permite crecer en el mercado colombiano y mejorar los procesos de operaciones y comercial.

Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.

Tabla 2 Cuadro de resumen de Objetivos

| Objetivo General | Objetivos Específicos | Actividades | Instrumento | Población o Muestra |
|---|---|--------------------|--|--|
| <i>Se identificaron las causas principales de las anulaciones</i> | <i>Se diseñaron políticas y procedimientos basados en los</i> | <i>Actividad 1</i> | <i>Entrevista con el Director de Operaciones y Comercial</i> | <i>Gabriel Castro director de operaciones y Julian Rodriguez</i> |

| | | | | |
|---|--|--------------------|---|--|
| <i>de manifiestos mensuales en la empresa JLT transportes y desarrollar estrategias para</i> | <i>estándares de la norma BASC para garantizar la seguridad de las operaciones de transporte de</i> | <i>Actividad 2</i> | <i>Se Realizó un cronograma de actividades utilizando el diagrama de Gantt</i> | <i>Director Comercial.</i> |
| <i>optimizar los procesos internos, garantizar la eficiencia en la operación y minimizar las anulaciones.</i> | <i>carga y la integridad de los productos garantizando un transporte seguro y así evitar anulaciones de manifiestos.</i> | <i>Actividad 3</i> | <i>Se revisaron los soportes documentales que tienen estos dos procesos los cuales deben estar en concordancia con la Norma Basc.</i> | <i>Área de Operaciones y Comercial</i> |
| | | <i>Actividad 4</i> | <i>Se elaboró un informe de la cantidad de anulaciones mensuales</i> | <i>Área de Gestion de Cali</i> |
| . | <i>Se puso en marcha un desarrollo de</i> | <i>Actividad 1</i> | <i>Se presentó la propuesta al director de talento</i> | |

| | | | | |
|--|--|-------------|---|----------------------------------|
| <i>Se identificaron las causas principales de las anulaciones de manifiestos mensuales en la empresa JLT transportes y desarrollar estrategias para optimizar los procesos internos, garantizar la eficiencia en la operación y minimizar las anulaciones.</i> | <i>software en Silogtran que permita al cliente realizar su solicitud de servicio y dejar las condiciones de cada requerimiento con toda la información relacionada con el producto a transportar.</i> | Actividad 2 | <i>Humano para su presentación y aprobación de la Gerencia.</i> | <i>Talento Humano y gerencia</i> |
| | | Actividad 1 | <i>Solicitud con área de tecnología para desarrollo e implementación del desarrollo de software</i> | <i>Área de Tecnología</i> |
| <i>Se identificaron las causas</i> | <i>Se implementó un desarrollo de</i> | Actividad 1 | <i>Se presentó la propuesta al director de talento</i> | |

| | | | | |
|--|---|-------------|--|----------------------------------|
| <i>principales de las anulaciones de manifiestos mensuales en la empresa JLT transportes y desarrollar estrategias para optimizar los procesos internos, garantizar la eficiencia en la operación y minimizar las anulaciones.</i> | <i>software en Silogtran que permita parametrizar el incremento de tarifas y validar automáticamente la intermediación por cliente.</i> | Actividad 2 | <i>Humano para su presentación y aprobación de la Gerencia.</i> | <i>Talento Humano y gerencia</i> |
| | | | Solicitud con área de tecnología para desarrollo e implementación del desarrollo de software | <i>Área de Tecnología</i> |

Fuente. Propia

Conclusiones

Establecer estrategias que permitan mejorar el proceso de operaciones lo cual permite mejorar y brindar un servicio oportuno y con las políticas de seguridad del transporte de carga.

Basados en la información recaudada durante mi práctica profesional se busca mejorar el proceso operativo garantizando un trabajo eficaz y cumpliendo con las normas y estándares del ministerio de transporte y demás normas legales que estén establecidas para el transporte de carga.

Establecer un programa de software creando un desarrollo dentro del aplicativo silogtran le permite a la empresa minimizar tiempos y estandarizar procesos.

Analizar exhaustivamente los registros de anulaciones de manifiestos para identificar patrones y tendencias, determinando las causas raíz subyacentes.

Crear un desarrollo de software donde los clientes puedan registrar sus solicitudes para garantizar que los requerimientos queden de forma correcta de acuerdo a cada solicitud.

Recomendaciones

Dar cumplimiento a cada ítem de la norma Base con el fin de poder garantizar seguridad en la carga y recordar que cada proceso debe estar por escrito con el fin de tener mayor organización y control.

Establecer como requisito los Pre-operativos correspondientes a cada viaje con el fin de garantizar que la carga no se vaya a ver contaminada o afectada por no cumplir con todas las normas de seguridad.

Integrar los diferentes procesos de la compañía permitiendo optimizar tiempos y prestando un servicio de calidad a nuestros clientes.

Capacitar a nuestros colaboradores para trabajar en equipo y fomentar una cultura del servicio con calidad.

Crear una plataforma que este enlazada con la página web, desestimulando el uso de herramientas como el whatsApp con el fin de generar una respuesta oportuna.

Referencias bibliográficas

Ministerio de Transporte de Colombia. (2001). Decreto 173 de 2001 "Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga". (transporte, 2001)

Ministerio de Transporte de Colombia.

s.f.). https://web.mintransporte.gov.co/Consultas/empresas/top_manifiesto.asp

ANALDEX. (2016). Competitividad y transporte de carga: Estructura de costos de operación. [Presentación en PDF]. ANALDEX - Asociación Colombiana de Exportadores.

Recuperado de. (Moreno, 2016)

Arreola, R. Moreno, L. y Carrillo, J. (2013). Logística de transporte y su desarrollo. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 185. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2013/transporte.html>

Alvarado, M. (2016). Diseño de una estrategia CRM (Administración de la Relación con los Clientes) para la empresa Serviases Ltda. Investigación científica, Universidad de la Salle, Facultad de Administración de Empresas y Ciencias Contables, Bogotá.

(MARKETING, 2004)

[https://www.google.com/search?q=Asociaci%C3%B3n+Americana+de+Marketing.+\(2004\).&rlz=1C1CHBD_esCO951CO951&oq=Asociaci%C3%B3n+Americana+de+Marketing.+\(2004\).&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzgwNGowajSoAgCwAgE&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Asociaci%C3%B3n+Americana+de+Marketing.+(2004).&rlz=1C1CHBD_esCO951CO951&oq=Asociaci%C3%B3n+Americana+de+Marketing.+(2004).&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzgwNGowajSoAgCwAgE&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Decreto Único **Reglamentario del Sector Transporte**, todos los transportes de carga por carretera deben (TRANSPOTE, 2015)

“ (SICETAC, <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/359/sistema-de-informacion-de-costos-eficientes-para-el-transporte-automotor-de-carga-sicetac/>,
2016)<https://mintransporte.gov.co/publicaciones/4462/sice-tac/>

“Es el documento que ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades”
(TRANSPORTE, 2001)