

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN
DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA
HUBER FRANCO SAS.**

ROSERO CRISTIAN DANIEL

PALACIOS ERIKA YULIETH

**INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO “Simón Rodríguez”
PROGRAMA TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI
2024**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN
DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA
HUBER FRANCO SAS.**

ROSERO CRISTIAN DANIEL

PALACIOS ERIKA YULIETH

PROYECTO DE GRADO

ASESOR

HARRINSON SANCHEZ SEVILLANO

**INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO “Simón Rodríguez”
PROGRAMA TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI**

2024

Notas de aceptación:

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	3
Introducción.....	1
1 Planteamiento del problema.....	2
1.1 Identificación del problema.....	2
1.2 Descripción del problema.....	2
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Sistematización del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
2 Objetivos.....	4
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos específicos.....	4
3 Justificación.....	5
3.1 Justificación teórica.....	5
3.2 Justificación practica.....	7
3.3 Justificación metodológica.....	7
4 Marcos.....	8
4.1 Marcos de referencias.....	8
4.2 Marco teórico.....	12

4.3	Marco conceptual.....	15
4.4	Marco contextual.....	16
4.5	Marco legal.....	18
4.6	Marco temporal.....	19
5	Diseño metodológico.....	20
5.1	Componentes investigativos.....	20
5.1.1	Tipo, métodos y fuentes de investigación.....	20
5.1.2	Línea de investigación.....	24
5.1.3	Delimitación del objeto de estudio.....	25
5.1.4	Población y muestra de objeto de estudio.....	25
5.2	Técnicas e instrumentos.....	26
5.2.1	Diagnostico empresarial.....	26
5.3	Procedimientos.....	28
5.3.1	Fases del diagnóstico.....	28
5.3.2	Pasos para estudio de procesos.....	29
5.3.3	Pasos para calcular los costos de la propuesta.....	30
6	Reseña histórica empresarial.....	33
6.1	Tipo de empresa - Constitución.....	34
6.2	Capital social.....	35
6.3	Objeto social.....	35

6.4	Misión y Visión Empresarial.....	37
6.4.1	Misión.	37
6.4.2	Visión	37
6.5	Políticas de la empresa	37
6.5.1	Reglamento de uso de la aplicación móvil.....	37
6.5.2	Uso autorizado de la aplicación.....	38
6.5.3	Requisitos para uso.....	38
6.5.4	Licencia para copiar para uso personal	38
6.5.5	Integración con otras aplicaciones	39
6.5.6	Términos y condiciones	39
6.5.7	Uso de información no personal.....	39
6.5.8	Uso de direcciones IP.....	40
6.6	Estructura empresarial.....	40
6.7	Portafolio de servicios Transportadora Huber Franco SAS	42
6.8	Mercado.....	42
6.9	Clientes potenciales.....	42
6.10	Evolución financiera Transportadora Huber Franco SAS últimos cinco años.....	43
6.10.1	Análisis evolución financiera	44
7	Análisis de la situación actual de la empresa	44
7.1	Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa	44

7.2	La competencia.....	47
7.3	El mercado actual – participación en el mercado.....	49
7.4	Estrategias de mercadeo y ventas.....	49
7.5	Matriz DOFA	51
7.6	Análisis interno y externo de la empresa	51
7.7	Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa.....	52
8	Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento.....	53
8.1	Área administrativa	53
8.2	Diagnostico – Estructura del área.....	53
8.2.1	Matriz DOFA para el área administrativa	54
8.3	Plan de mejoramiento.....	54
8.3.1	Objetivos.	54
8.4	Implementación del plan de mejoramiento	56
8.4.1	Políticas	56
8.4.2	Valores	57
8.4.3	Principios.....	58
8.4.4	Estrategia y plan de acción.....	58
8.5	Manuales de funciones	61
8.5.1	Manual del jefe de bodega	61
8.5.2	Manual de auxiliares de bodega.....	61

8.5.3	Definición del grupo de interés	62
8.5.4	Incentivos y motivación para los empleados.....	63
8.5.5	Estrategias del trabajo en equipo.....	63
8.5.6	Evaluación de desempeño	63
9	Presupuesto de implementación	64
10	Conclusiones	70
11	Recomendaciones	72
12	Bibliografía.....	74

Introducción.

Todas las organizaciones se componen de múltiples actividades que permiten el correcto funcionamiento de la compañía, tanto a nivel interno como externo (manual de procesos). Es común que estas actividades estén agrupadas en bloques según sea el objetivo a alcanzar con su consecución. Es decir, en las empresas existe una serie de actividades organizadas para realizar un proceso, y éste a su vez se complementa con otros procesos para conseguir prestar los servicios/productos del negocio.

El presente manual de procesos constituye un instrumento de trabajo práctico y sencillo, que permite orientar a todos los colaboradores de la empresa Huber Franco SAS, ubicada en Santiago de Cali, estableciendo procedimientos eficaces, con sistemas aplicándolos de tal forma que los colaboradores hagan su trabajo de manera ordenada juntamente con buena optimización del tiempo, disponible para laborar, indicándoles paso a paso lo que deben de hacer y cómo deben hacerlo.

La utilización del presente documento contribuirá a que las instrucciones respectivas a cada ocupante de un puesto sean definidas, ayudando a fijar las responsabilidades y hacer que el ambiente laboral y las relaciones entre el personal se desarrollen en armonía y respeto.

Será preciso promover entre el personal su utilización y debido cumplimiento con el fin de apoyar las diferentes operaciones que permitan alcanzar los objetivos y metas establecidas con sus transportadores, aclarando que la intención de lo anterior mencionado es tener una organización óptima en el tiempo de trabajo y a su vez en el cumplimiento del servicio prestado.

1 Planteamiento del problema

1.1 Identificación del problema.

La empresa Transportadora Huber Franco S.A.S carece manual de procesos y procedimientos para el área de recepción y despachos de mercancía, esto no le permite tener un servicio eficaz y óptimo con sus clientes.

1.2 Descripción del problema.

Transportadora Huber Franco S.A. S es una compañía que lleva en el mercado ocho años, es una empresa familiar, fundada por el señor Huber Franco y sus tres hijos, la actividad principal es la prestación de servicios de transporte de carga cubriendo rutas a nivel nacional, siendo sus principales, norte de Santander, eje cafetero y Cundinamarca.

Tiene como principal finalidad a sus clientes; por eso pone a consideración de cada uno de ellos el desarrollo de proyectos integrales a mediano y largo plazo, bajo un esquema de alianzas empresariales y de desarrollo tanto para el proveedor como para el generador de servicio. Cuenta con dos sedes en el país, la principal está ubicada en la ciudad de Cali, en el barrio Jorge Isaac y la sucursal en Bucaramanga en el barrio Atanasio

	SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DE PRONOSTICO
1	-Confusión en los empleados sobre cómo realizar las tareas	-Falta de inducción al personal	-Disminución de clientes debido a la mala prestación del servicio	-Diseñar un manual de instrucciones para cada actividad
2	-Todos los jefes dan ordenes diferentes, no está definido el orden jerárquico	-No hay una estructura organizacional definida	-Los empleados inician las tares y deben cambiar de actividad sin culminar la anterior, debido a la desorganización administrativa.	-Contratar un supervisor para el área
3	-Los encargados de la logística no están capacitados para dirigir	-La contratación del personal presenta dificultades respecto a los perfiles de los cargos	-Cada empleado entiende las ordenes de manera diferente y se generan problemas en el desarrollo de las actividades, debido a que la delegación de las funciones no es clara.	-Contratar un especialista en el tema, capacitar al personal interno.

1.3 Formulación del problema

¿Qué estrategias se pueden aplicar para la correcta creación del manual de procesos y procedimientos, qué permitan la optimización de las tareas especialmente en el área de recepción y despachos de mercancía en la empresa Huber transportes S.A.S?

- ¿En qué situación se encuentra la empresa Huber Transportes, en relación a los procesos y procedimientos que debe seguir el personal para cumplir sus funciones?
- ¿Qué estrategias se pueden crear para el correcto desarrollo del manual de procesos y procedimientos en la empresa Huber Transportes SAS de Cali y su sede en Bucaramanga?
- ¿Qué plan de acción se puede implementar para realizar el manual de procesos y procedimientos para el área de recepción y despachos de mercancía, en la empresa Huber Transportes SAS?
- ¿Qué costo/beneficio tendrá la empresa Huber Transportes SAS, al implementar el manual de procesos y procedimientos en las funciones del personal?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general.

Realizar un plan de mejoramiento a los procesos y procedimientos en el área de recepción y despacho de mercancía para la mejora del servicio.

2.2 Objetivos específicos

¿Qué procesos y procedimientos se pueden aplicar para el área de recepción y despachos con el fin de optimizar las tareas en la empresa Huber Transportes??

Indagar y conocer la situación actual de la empresa Huber Transportes, en relación a los procesos y procedimientos que debe seguir el personal del área de recepción y despachos para cumplir sus funciones.

-Crear estrategias que permitan la implementación de un manual de procesos y procedimientos para la evolución de mejoramiento que carece en las áreas de recepción, carga de mercancía, bodega y despachos de la empresa Transportadora Huber Franco.

-Planificar la recogida de mercancía y la llegada a la bodega, para evitar cuellos de botella que a su vez retrasan la salida de la misma a su destino.

-Realizar un control de calidad a la mercancía en el momento de llegada a la bodega de la transportadora Huber Franco SAS

-Determinar el costo/beneficio que tendrá la empresa Huber Transportes SAS, para la implementación de manual de procesos y procedimientos aplicable a las funciones del personal de recepción y despachos de la empresa Transportadora Huber Franco SAS.

3 Justificación

3.1 Justificación teórica

Las diferentes teorías de la administración son pilar fundamental para el óptimo desarrollo de las organizaciones, ya sean grandes medianas o pequeñas, es por ello que se deben tener muy presente para resolver los conflictos que se presenten dentro de la empresa.

Para el problema detectado se hace necesario traer a colación las siguientes teorías de la administración.

Teoría clásica de Henry Fayol en los 14 principios encontramos el principio de la división del trabajo y la importancia del obrero, aplica en el área de recepción y despachos de la empresa Huber Transportes, estos principios son fundamentales para lograr una óptima distribución de las funciones de acuerdo a la capacidad de cada colaborador.

Teoría científica Frederick Taylor enfocada en el método y las herramientas de trabajo para conseguir la eficacia. Esta teoría también es de gran importancia para la investigación en proceso, ya que por medio de esta teoría se podrá cambiar la forma empírica que tienen los altos mandos para dirigir a los colaboradores quienes a su vez realizan las tareas sin un adecuado conocimiento en su defecto una eficaz inducción en el área de recepción y despachos de la Transportadora Huber Franco.

Teoría de las relaciones humanas Elton Mayo concluye que la producción está ligada a la parte física y patrón humano, busca defender los derechos de los trabajadores con el fin de aumentar la producción de la empresa, se fundamenta en la relación obrero y patrón, estos aportes permitirán que los colaboradores de Huber Transportes tengan una motivación para adelantar sus tareas que va más allá del salario, si se les reconoce como personas y no como máquinas, se puede lograr la eficiencia y la eficacia la recepción y el despacho de la mercancía.

Teoría Y de Douglas McGregor, plantea que las personas tienen potencial de desarrollarse, asumir responsabilidades y perseguir las metas de la empresa Huber Transportes SAS, en la medida que se les brinde la oportunidad y el ambiente para hacerlo, por lo tanto, es importante reconocer las capacidades de cada empleado del área de recepción y despachos y así mismo delegarle responsabilidades y darle la confianza para que lo haga sin depender de la orden de su superior.

Los principios de esta Teoría Z se basaban en el compromiso y la participación de los empleados. Esta teoría fomenta un ambiente de trabajo en el que los empleados sienten que son considerados parte integral de la empresa y se les da una voz en la toma de decisiones. La participación del empleado en toma de decisiones en vista como un valor clave para el éxito.

La Teoría Z también se centra en la creación de un ambiente de trabajo en el que se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo. Para lograr este objetivo, los gerentes deben fomentar un clima de confianza y cooperación entre los empleados.

Teoría del valor económico.

La teoría del valor económico en el análisis costo-beneficio, Huber Transporte puede tomar decisiones basadas en un enfoque sistemático que maximiza el valor neto de cada acción esta teoría permite evaluar los costos inmediatos de los cambios y mejora, también los beneficios a largo plazo, por ejemplo, la optimización del tiempo el aumento de productividad y la calidad del servicio.

Las decisiones en el área de recepción y despacho pueden realizarse de manera más eficiente, dejando como resultado un equilibrio favorable entre la inversión y el beneficio obtenido.

3.2 Justificación practica

De acuerdo a una base de conocimientos adquiridos en la carrera técnica de procesos administrativos y con la implementación del manual de procesos y procedimientos se busca que esta investigación brinde eliminar el descuido de las funciones correspondientes al área de recepción y despachos de mercancía, obteniendo un mejor desempeño y disposición de los empleados para que los procesos de la empresa Huber Transportes S.A.S se lleven a cabo satisfactoriamente.

3.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica de este estudio se basa en la necesidad de desarrollar un manual de procesos y procedimientos para el área de recepción y despachos de la empresa Transportadora Huber Franco SAS. Esta necesidad surge de la identificación de problemas y desafíos en la gestión actual de los procesos y procedimientos en esta área, lo que afecta la

eficiencia operativa, la seguridad y el cumplimiento normativo.

Para abordar esta problemática, se requiere una investigación flexible y profunda que permita comprender los procesos y procedimientos actuales, identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones efectivas. Por lo tanto, se ha seleccionado un enfoque metodológico cualitativo, que se centra en la recolección y análisis de datos no numéricos, como observaciones, entrevistas y documentos.

Este enfoque permite una comprensión más profunda de los procesos y procedimientos, y facilita la identificación de patrones y tendencias que no serían evidentes mediante un enfoque cuantitativo. Además, el enfoque cualitativo permite una mayor flexibilidad en la recopilación de datos, lo que es especialmente útil en contextos organizacionales complejos como el de la empresa Transportadora Huber Franco SAS.

En cuanto al diseño metodológico, se ha seleccionado un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Esto significa que la investigación se centrará en la recolección de datos en un solo momento, sin manipular variables ni realizar experimentos. El objetivo es describir los procesos y procedimientos actuales, identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones efectivas.

Las fuentes de información que se utilizarán en este estudio son:

- Primarias: observación directa, entrevistas con empleados y gerentes, y análisis de documentos internos.

- Secundarias: tesis, artículos y libros relacionados con la gestión de procesos y procedimientos en empresas de transporte.

Al combinar estas fuentes de información, se podrá obtener una visión completa y precisa de los procesos y procedimientos en el área de recepción y despachos de la empresa Transportadora Huber Franco SAS, y se podrá desarrollar un manual de procesos y procedimientos sólido y efectivo que mejore la eficiencia operativa, la seguridad y el cumplimiento normativo.

Cuantitativa. Permite reunir datos mediante la Auditoría en los procesos actuales, que ayudaran a cumplir los objetivos, específicamente en la parte operativa, desde la recepción de carga hasta la entrega final al cliente.

Identificación de mejores prácticas: en la organización, que incluyen estándares de seguridad y cumplimiento normativo.

Cualitativa, diseño y documentación: Se desarrollarán documentos detallados que describan cada proceso y procedimiento, desde la carga y descarga hasta el mantenimiento de vehículos y gestión de rutas. Se incluirán instrucciones claras, flujos de trabajo y formularios necesarios. Validación y prueba piloto: Los procedimientos serán revisados y validados internamente y se realizará una prueba piloto para asegurarse de que sean prácticos y efectivos en el entorno de la empresa. Capacitación y despliegue: Se implementará un programa de capacitación para todo el personal, y se establecerá un sistema de revisión periódica para garantizar que los procedimientos se mantengan actualizados.

4 Marcos

4.1 Marcos de referencias

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se toma como referencia los trabajos ya realizados por estudiantes del Instituto Técnico Nacional del Comercio Simón Rodríguez, del área de procesos administrativos.

El trabajo de grado Manual de cargos y procedimientos. Presentado por Fajardo Juliana Catalina y García Yovanna Andrea, plantea controlar los procesos, procedimientos y funciones en el área administrativa, la cual impacta negativamente el clima organizacional, la distribución de tareas y percepción laboral de los colaboradores.

Este trabajo es de gran apoyo para el plan que se pretende proponer a la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S ya que este orienta a los miembros de las organizaciones en la ejecución de su trabajo. Toda organización requiere en algún momento documentar el trabajo que realizan los funcionarios o empleados para tener un seguimiento de las actividades que se llevan a cabo en la industria y el responsable de cada actividad. Quienes lideran la elaboración de un manual de cargos, procesos y procedimientos en las funciones del personal asumen el reto de transmitir a los funcionarios de una manera clara y sencilla, la forma en que deben desarrollar su trabajo y la importancia de hacerlo bien en términos de eficiencia, eficacia y economía.

del mismo modo el trabajo se enfatiza en la importancia de tener al empleado sentirse cómodo con las labores que realiza para lograr terminar las tareas de manera óptima.

El trabajo realizado por Grace Carolina Cierra Patiño. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá año 2009. Parte de la premisa: Una organización carente de documentos que describan sus procesos, las funciones de sus empleados, sus perfiles de cargo y los objetivos organizacionales, carece a su vez de estrategias de comunicación efectivas, ya que éstas requieren de una base firme, dictada por una estructura jerárquica escrita y difundida entre el personal y de unos procedimientos que reglamenten y establezcan los espacios para desarrollar comunicaciones productivas; si bien, aun cuando no existan manuales de procesos y funciones, la comunicación existirá, su efectividad se verá seriamente disminuida en razón a la ausencia de documentos de referencia que sustenten las normas que regulen el flujo productivo, administrativo y comercial.

Definir responsabilidades y funciones dentro de la estructura jerárquica de la Organización, mediante la difusión formal de los manuales de procedimientos y de funciones descritos en el objetivo anterior. De esta manera, las personas no sólo tendrán claridad acerca de

los canales de comunicación a seguir ante cualquier evento que se presente, sino que les permitirá saber a quién dirigirse para transmitir sus ideas siguiendo un procedimiento aprobado por la organización.

Realizar, mediante actividades formales y talleres teórico – prácticos a los empleados, una completa difusión de la estructuración corporativa, los cargos, las responsabilidades, los objetivos organizacionales y las herramientas de comunicación que permitirán mejorar la gestión individual y del equipo de trabajo.

Hacer el análisis entre el diagnóstico inicial y la situación posterior a la intervención, con el fin de evidenciar el impacto del trabajo realizado en la Compañía. Esta evidencia permitirá determinar dos elementos básicos para este trabajo: En primer lugar, saber si la intervención produjo un resultado positivo, lo que a su vez validaría el esquema para aplicarlo en otras organizaciones similares; en segundo lugar, conocer qué herramientas son más útiles y efectivas en este tipo de intervención, con el fin de emplearlas en otras organizaciones y mejorar o descartar aquellas herramientas que no fueron tan exitosas en la intervención.

En este trabajo proponen los diseños metodológicos.

Diseño de check list de las variables organizacionales básicas necesarias para que exista una fluida y efectiva comunicación intra organizacional. Entre otros elementos, se buscará la existencia de organigrama, manuales de procedimientos, funciones, definición de cargos, formatos, reuniones de equipo, etc. b) Diseño de encuesta que explora el grado de satisfacción de los empleados (a todo nivel) acerca de la presencia, influencia y funcionalidad de las comunicaciones internas, además de establecer cómo se han visto afectados en sus actividades.

También se toma como referencia el trabajo realizado por Diana Roció Grimaldo Peñaranda de la Universidad Autónoma de Bucaramanga Facultad de administración de empresa año 2008.

El trabajo plantea la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para la empresa Comertex. Este proyecto está orientado a presentar el proceso realizado para la Elaboración del Manual de Procedimientos del Área de Logística de Comertex S.A. Este proceso se desarrolló en diferentes fases, las cuáles se mencionan a continuación: revisión de los procedimientos documentados en el Manual de Calidad, definición de los procedimientos a documentar, recopilación de la información pertinente, análisis y organización de la misma, redacción y estructuración de los procedimientos, revisión, validación y socialización y aprobación. El Manual de Procedimientos, debe contener una descripción precisa de cómo se desarrollan las actividades de cada área de la organización; esto a su vez es utilizado como medio de control del cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas, sirve como guía en los programas de capacitación e inducción y teniendo documentados los procedimientos del área, su revisión y busca de mejoras, se hace mucho más fácil, ya que se tiene un punto de partida contra el cuál comparar y proponer modificaciones que permitan lograr mejoras. El tipo de investigación desarrollada de acuerdo a su propósito es aplicado. En su metodología se utilizaron las técnicas de entrevista, observación y consulta a fuentes secundarias. Inicialmente en el texto se presenta una breve explicación sobre la empresa y se finaliza plasmando los beneficios que tendrá el Área de Logística y la organización en general, cuando se realice la Implementación del Manual de Procedimientos.

4.2 Marco teórico

Las diferentes teorías de la administración son el pilar fundamental para el óptimo desarrollo de las organizaciones, ya sean medianas, pequeñas o grandes, es por ello que se deben tener muy presente para resolver conflictos que se presenten dentro de la empresa.

Para la investigación en curso se traen a colisión las diferentes teorías enfocadas en el óptimo desarrollo de los procesos y procedimientos que debe seguir cada área de la organización, para lograr eficiencia y eficaz en el servicio prestado.

Teoría de la administración por objetivo.

Para fortalecer el análisis de costo – beneficio es útil la teoría de la administración por objetivos de Peter Drucker, quien se centra en la fijación de metas claras y la evaluación de desempeño. Esta teoría es fundamental ya que incluye a los empleados en el establecimiento de objetivos lo que conlleva a una mayor motivación y compromiso con los resultados, mejorando así la productividad, lo que reduce los costos y permite una mejor relación costo – beneficio, esta teoría al estar basada en la planificación, permite evaluar el proceso para saber si los beneficios alcanzados justifican los costos de la implementación. En Huber Transportadora SAS se puede aplicar para establecer metas específicas de eficiencia en el área de recepción y despachos, asegurando que cada acción se alinee con los objetivos organizacionales de igual manera optimiza los recursos disponibles y aumenta el crecimiento de la empresa a largo plazo.

Se destacan las diferentes teorías.

Según Henry Fayol la ciencia de la administración como toda ciencia se debe basar en las leyes y principios generales de administración, tales principios son maleables y se adaptan a cualquier circunstancia, tiempo o lugar y según la situación que se presente requieren una medida en su aplicación y criterio personal, para Fayol existen 14 principios generales de administración, de los cuales se nombran a continuación los que serán aplicados a los procesos y procedimientos de

la empresa Huber Transportes. División del trabajo donde se especializan las tareas y las personas para aumentar la eficiencia, esta especialización se debe aplicar a todo tipo de trabajo, en este caso se implementa en el área de despachos y recepción de mercancía de la empresa Huber Transportes en busca de productividad en el área con el mínimo de esfuerzo.

La disciplina requiere de buenos supervisores, por cuanto se debe llegar muchas veces a acuerdos, los cuales deben ser claros y justos. La disciplina es importante porque contribuye a la buena marcha de la sociedad y la organización, la falta de ella produce caos e ineficiencia en los procesos y procedimientos.

Unidad de mando, Fayol en sus principios habla sobre la importancia de este principio radica en que la falta de él puede afectar los demás principios pues una de las principales amenazas de este principio es la dualidad de mando no es efectiva y acarrea problemas. Por un lado, el empleado no sabe a quién obedecer y por otro los supervisores podrían establecer una especie de lucha por demostrar su autoridad, con este principio se busca normalizar las ordenes en el área de recepción y despachos de la empresa Huber transportes, ya que por medio de la investigación que en desarrollo se puede evidenciar que la dualidad de mandos está afectando el óptimo desarrollo de las actividades en la empresa Huber Transportes SAS.

Teoría científica de Frederic Taylor, considera que había un desconocimiento de la administración de rutinas de trabajo ,y del tiempo necesario para realizarlas, como también hacia falta de uniformidad de las técnicas o los métodos de trabajo, como siempre hay un método más rápido y un instrumento más adecuado que los demás, para hacer eficaz los planteamientos de Taylor en esta investigación es importante tener como base la división del trabajo y la especialización del obrero, como finalidad se obtiene, la eliminación del desperdicio de tiempo y esfuerzo humano, facilitar la capacitación de los trabajadores y aumentar la eficiencia y el rendimiento de las tareas mediante la especialización de las actividades, que al tener claridad en lo que se debe cumplir se minimiza la fatiga en ellos ya que saben cuáles son sus funciones y como realizarlas disminuyendo la tasa de error o repetición del mismo trabajo.

La división del trabajo supone una gran cantidad de mejoras que permiten tener eficiencia a corto tiempo. Este aporte ayudara a que un mayor rendimiento en el proceso y procedimiento en el área de despachos y recepción de mercancía en la organización.

La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales, especialmente la psicología especialmente la psicología del trabajo esta última pasa las etapas del análisis del trabajo y de la adaptación del trabajador al trabajo, en esta domina el aspecto productivo analizando cómo podía seleccionarse el al trabajador y que métodos debían emplearse para lograr un trabajo eficiente, esta técnica comprende en la actualidad la selección de personal, orientación profesional, capacitación y métodos de aprendizaje, la filosofía del trabajo y el estudio de los accidentes de trabajo y de la fatiga laboral, esta teoría aportara grandes beneficios al aplicarla en el plan para el desarrollo del manual de procesos y procedimientos de la empresa Huber Transportes, ya que el recurso humano esta descuidado como personas, solo se tiene en cuenta el trabajo que realice en la organización sin antes mirar como esta su estado psicológico para ello se opta por la adaptación del trabajo al trabajador, aquí se enfocaron en aspectos individuales y sociales del trabajo, donde predominan los aspectos productivos.

La psicología industrial enfoco la atención en el estudio de la personalidad del trabajador, la motivación y los incentivos del trabajo, el liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización, cabe destacar que para la investigación en curso se toma como guía ya que es importante la armonía laboral para que los empleados trabajen más a gusto y coordinen de manera efectiva la tareas puesto que al ser un área de recepción y despachos es esencial que todos los colaboradores trabajen en sincronía y así dar buenos resultados al culminar el proceso.

También se aplicará la teoría Y, según Mc Gregory las personas tienen la habilidad de auto gestionarse, aceptar la responsabilidad sin necesidad de ser controlado, este estilo permite al empleado desarrollar su propio aprendizaje, crecimiento personal y profesional. El control y el castigo no son los únicos métodos para que el empleado cumpla los objetivos trazados de la

empresa, esto se asocia a recompensas sociales como mejores relaciones interpersonales y a la autorrealización, el empresario aplica un estilo de liderazgo participativo basado en el establecimiento de objetivos y la creación de equipos de trabajo, la colaboración y el intercambio de ideas, el empleado se compromete con los objetivos de la empresa, los empleados entienden la responsabilidad y la hacen cumplir, quieren incrementar su desempeño y sobresalir en la empresa, la facilidad para diseñar, imaginar y reflexionar se ve estimulada por un entorno donde se pueden aplicar y utilizar las habilidades de todos los empleados, lo que solo beneficia a la organización.

4.3 Marco conceptual - introducción

En el ámbito empresarial, es fundamental para el correcto funcionamiento de la compañía, la eficiencia y la claridad de los procesos. A continuación, se presenta el marco conceptual que tiene como objetivo definir y estructurar los principales términos y conceptos relacionados con los manuales de procesos, procedimientos, la logística, los servicios de transporte y la organización administrativa son elementos esenciales para comprender como se gestiona la operación dentro de la empresa, desde el momento de decepcionar la mercancía hasta la delegación de funciones. por medio de esta introducción se busca proporcionar bases sólidas para entender la importancia de cada uno de estos aspectos, así como su relación para alcanzar los objetivos de manera eficaz y ordenada.

Manual de procesos y procedimientos: Es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello que debe estar escrito en un lenguaje sencillo.

Recepción: En el ámbito de la logística, se refiere a la acción de recibir y registrar la llegada de productos o mercancías a un almacén o lugar de destino.

Despacho de mercancía: se refiere al proceso de liberar y autorizar la salida de productos de un lugar, como un almacén, para su posterior distribución o entrega.

Servicios de transporte de carga: Son aquellos que se encargan de mover mercancías o productos de un lugar a otro, ya sea dentro de un país o a nivel internacional siendo esenciales para la logística y el comercio.

Transporte terrestre: Son los transportes por carretera (camiones y vehículos de carga)

Transporte de mensajería y paquetería: Se centra en la entrega de paquetes y envíos pequeños, se utiliza comúnmente para entregas rápidas y locales.

Transporte de carga a granel: Se utiliza para el transporte de mercancías sin empaquetar, como minerales o granos.

Estructura organizacional: Se refiere a cómo se organiza el trabajo, como fluye la comunicación y quien tiene autoridad sobre algunos aspectos en la compañía.

Desorganización administrativa: Se refiere a la falta de estructura, planificación y eficiencia en una organización o empresa.

Delegación de las funciones: Es un proceso mediante el cual un líder o gerente asigna tareas y responsabilidades a los miembros de su equipo.

Plan de acción: Es un documento que describe de manera detallada las acciones específicas que deben llevarse a cabo para lograr un objetivo o resolver un problema.

Colación: Hace referencia a un examen oral en el que los trabajadores demuestran sus conocimientos o habilidades ante un tribunal examinador.

Prácticas empíricas: Hace referencia a enfoques basados en la experiencia práctica o en la observación directa en lugar de conceptos.

4.4 Marco contextual.

La empresa Huber transportes nació en el 2013 por iniciativa del señor Huber Franco, quien por muchos años se dedicó a conducir un vehículo de carga, en ese tiempo se dio a conocer

entre las empresas que ahora son sus clientes potenciales. La empresa inicio en un garaje de 50 mts el cual utilizaban como bodega y oficina, con el paso de los años la empresa ha crecido y permitió trasladarse a una edificación más grandes con un área de 170 mts. Ubicada en la cll 28 #6-78 del barrio Jorge Isaac, comuna 4 de Cali, el barrio es una mezcla de lo residencial y comercial ya que en el sector se encuentran varias empresas de transporte, talleres de Vehículos, motos, bodegas de almacenamiento de alimentos, comercio de partes para vehículos, también se encuentra la planta de energía de Cali, EMCALI.



Actualmente Cali es la tercera ciudad de Colombia dentro del triángulo que conforma junto con Bogotá y Medellín, en el cual se concentra buena parte de la población y de la producción económica del país. Con cerca de dos millones quinientos mil habitantes, esta ciudad, ubicada a 991 m.s.n.m. y con una temperatura promedio de 24° C., articula alrededor de sí al puerto de Buenaventura en la costa del Pacífico, a las ciudades capitales de Popayán y Pasto hacia el sur, lo mismo que a Armenia y Pereira hacia el Eje Cafetero, donde entra en contacto con las zonas de influencia de Medellín y Bogotá. La privilegiada posición que Cali goza en este momento obedece a la manera como a lo largo de 472 años la ciudad se ha ido adaptando a las condiciones políticas y económicas vividas en Colombia desde que su territorio fue incorporado a la monarquía española.

Está ubicada a unos 460 kilómetros de Bogotá, la capital del país, y a 480 kilómetros de la frontera con Ecuador, en Sudamérica. Cali limita por el Norte con Yumbo, por el Occidente Dagua y Buenaventura, por el Sur Jamundí, por el Oriente con Palmira, Candelaria y el Departamento del Cauca. Está bañada por los ríos Aguacatal, Cali, Jamundí, Cañaveralejo, Lili, Meléndez, Pance y Cauca.

4.5 Marco legal.

En Colombia, el sector transporte de carga desempeña un papel importante en el desarrollo económico y social del país, facilita el transporte de mercancía a nivel nacional e internacional. Las empresas para operar de manera legal y eficiente deben cumplir con un amplio marco normativo de leyes y regulaciones. Este marco legal no solo garantiza la seguridad y calidad de los servicios prestados, también promueve la sostenibilidad ambiental y el bienestar laboral de los trabajadores del sector. Es fundamental que las empresas conozcan y apliquen las normativas vigentes, relacionadas con la seguridad vial, las regulaciones laborales, las normativas ambientales y los requisitos de permisos y licencias.

A continuación, se presenta una serie de leyes y políticas para operar legalmente.

Ley 105 de 1993: Esta ley regula el transporte terrestre automotor y establece las condiciones y requisitos para la prestación de servicios de transporte público y privado en el país.

1. Ley 336 de 1996: Esta ley establece disposiciones sobre el transporte de carga y su regulación, incluyendo la obligación de obtener una licencia de operación para empresas de transporte de carga.

2. Resolución 5231 de 2013: Esta resolución del Ministerio de Transporte regula el transporte terrestre automotor de carga y establece los requisitos técnicos y operativos que deben cumplir las empresas de transporte de carga.

3. Normas de seguridad vial: Las empresas de transporte deben cumplir con las normas de seguridad vial establecidas en el Código Nacional de Tránsito Terrestre y otras regulaciones relacionadas con la seguridad en carreteras y vehículos.

4. resolución ministerio de transporte (MINTRANSPORTE) 2022304004415 de agosto de 2022

5. Regulaciones laborales: Deben cumplir con las leyes laborales colombianas, que incluyen disposiciones sobre contratos de trabajo, seguridad social y condiciones laborales para los conductores y empleados.

6. Normativas ambientales: Si la empresa opera vehículos que emiten contaminantes, debe cumplir con regulaciones ambientales, como normas de emisiones y medidas para reducir el impacto ambiental.

7. Regulación de tarifas: Dependiendo del tipo de transporte (carga o pasajeros), puede haber regulaciones sobre las tarifas que pueden cobrarse a los clientes, y estas deben ser aprobadas por las autoridades competentes.

8. Permisos y licencias: Las empresas deben obtener los permisos y licencias necesarios para operar de manera legal. Esto puede incluir licencias de conducción, registros de vehículos y otros permisos específicos.

9. Seguro de responsabilidad civil: Es obligatorio contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra posibles daños a terceros en caso de accidentes de tránsito.

10. Regulaciones locales: Además de las leyes nacionales, las empresas de transporte deben estar al tanto de las regulaciones locales y municipales que puedan aplicar en las áreas donde operan.

4.6 Marco temporal.

Este proyecto de investigación tiene una duración planificada de 5 meses, siendo esta la

duración de la etapa lectiva.

Las fases que se establecieron previamente para la realización del proyecto se dividen en dos, las cuales son:

-Anteproyecto: selección de la unidad productiva y planeación de los diferentes procesos a determinar para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento empresarial, establecidos entre en mes de agosto a noviembre del 2023

-Desarrollo y/o ejecución: Descripción y desarrollo de los procesos que se desarrollaran durante el proceso de mejoramiento, la cual se establecerá entre los meses de febrero de 2023 a mayo del año 2024

5 Diseño metodológico

5.1 Componentes investigativos

5.1.1 Tipo, métodos y fuentes de investigación.

El trabajo realizado se considera cualitativo porque toma como unidad principal de análisis la empresa Transportadora Huber Franco SAS ubicada en la ciudad de Cali; identificando a su vez el área donde ocurre el problema identificado, o el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente. Por lo tanto, es aplicable el método cualitativo ya que permite obtener datos descriptivos: las mismas palabras de personas, habladas o escritas y la conducta observable como señala Ray Rist (1977) la metodología cualitativa a semejanza de la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es un modo de encarar el mundo empírico. Se trata de desarrollar conceptos y comprensiones partiendo de las pautas de los datos y no recogiendo datos para la evaluación de las hipótesis o teorías preconcebidas, la investigación cualitativa permite seguir el diseño de la investigación flexible.

En este caso, la validez descriptiva, interpretativa y teórica de las conclusiones dependen enteramente de su generalización interna al grupo en su totalidad.” (Jiménez & Comet, 2016)

“...el método de investigación cualitativa permite comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan, mediante la investigación cualitativa al investigador se identificase con las personas que estudian para poder comprender cómo ven las cosas. Herbert Blumer (1969, pag,86)

Igualmente, el presente trabajo, por su finalidad se considera que es de tipo exploraría, este tipo de investigación es flexible y permite realizar varias preguntas (qué por qué, cómo) aquí se incluye el trabajo de campo mediante por el cual se puede tener una información más acertada de cómo funcionan los procesos y procedimientos en el área de recepción y despachos de la empresa Huber Transportes SAS. porque se debe dar solución a la problemática identificada en las instalaciones de la empresa ubicada en Cali, Colombia, por lo cual es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera de Gestión Empresarial.

En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas, se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado. Pero la característica más destacada de la investigación cualitativa es que permite ver desde hechos reales la problemática.

Con todo lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, por lo que se considera un enfoque multimetódico. Para Hernández, Fernández, y Baptista, citados por 3) el enfoque multimetódico es una innovación en relación con el proceso investigativo surgido desde las

ciencias económicas, pero aplicada en su debida forma a dicho proceso”. (Fuenmayor & Bittar, 2018)

En términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevista abiertas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semánticos y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección. (Mendoza & Hernández-Sampieri, 2018)

Por sus fuentes de información y el lugar en donde se realiza, esta investigación se caracteriza por ser documental e in situ, esto porque la búsqueda que se realiza se basa en fuentes documentales y bibliográficas como textos, revistas, sitios web, libros, audiovisuales y otros. Por otro lado, se investiga el problema en el mismo sitio donde se hace el estudio por lo cual se denomina “in situ”.

El control sobre las variables se clasifica en dos ramas (Experimental y no experimental o ex post-facto), analizando ambas se define que este trabajo es no experimental o ex post-facto ya que según Giraldo-Ospina (2020), los análisis se efectúan después de ocurrido el problema y en el presente caso, no habrá manipulación de las variables de investigación.

En cuanto al tiempo en que se realiza este estudio, se considera que es transversal (sincrónica) debido a que el estudio se hace en una sola fase, sin discriminar etapas para hacer estudios parciales comparativos. Es decir que los resultados del presente trabajo investigativo se conseguirán en un solo periodo académico.

De acuerdo con el alcance, se denomina que esta es una investigación descriptiva puesto que se reúnen una serie de conceptos o variables con el fin, precisamente de, describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno, como en este caso, la problemática por la necesidad de Analizar y desarrollar un plan para el desarrollo y la implementación del Manual de procesos y procedimientos en el área de recepción y despacho.

Para Chano Ibarra puede haber tres tipos de investigación, exploratorio, descriptivo y explicativo, en donde se detalla que el tipo de estudio exploratorio se realiza cuando el tema elegido ha sido poco explorado, poco reconocido y sobre el cual es difícil formular hipótesis precisas, requiere gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El descriptivo tiene un propósito que es describir situaciones y eventos, el investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición en el cual será utilizado el tipo de investigación para el manual de procesos y procedimientos de la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S.

Considerando el proyecto en mención y conforme al problema planteado se utilizará el análisis organizacional mediante fuente de información documental como sitios web, textos, revistas, entre otros. También será preciso conseguir información de campo en la misma empresa donde se encuentran las unidades de análisis. De esta manera la investigación arrojará resultados definitivos y claros, aplicando el tipo de estudio descriptivo para tener un mejor conocimiento del problema y para lograr presentar un informe efectivo, estructurando uniformemente la problemática del objeto de estudio, logrando soluciones prácticas que contribuyan a mejorar el área de recepción y despachos de mercancía, para un mejor funcionamiento de la empresa TRANSPORTADORA HUBER FRANCO S.A.S, ubicada en la Ciudad de Cali, Colombia.

En cuanto al control de las variables del presente trabajo, se adecúa al diseño no experimental, en donde no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, a partir de esta, se deriva la investigación transaccional o transversal la cual se encarga de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). (Montemayor & Cáceres, 2015)

Según el alcance del estudio del proyecto se tomará como base los estudios transaccionales descriptivos, que son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica. La descripción del estudio será fundamental para hallar la solución adecuada para las problemáticas, en este caso, el área de recepción y despachos de mercancía de la empresa TRANSPORTADORA HUBER FRANCO S.A.S, ubicada en Cali, Colombia.

Las fuentes de información necesarias para el objeto de investigación son:

Primarias: Matriz DOFA porque permite planificar estrategias para avanzar en función de dicha evaluación en la problemática que se presenta en el área de recepción y despachos.

Secundarias: tesis porque se puede traer de estas los puntos claves que ya han sido investigados, al mismo tiempo permite hacer un análisis sobre qué aspectos no han sido tenidos en cuenta al momento de profundizar sobre la problemática.

5.1.2 Línea de investigación.

El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en Procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón

Rodríguez” Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

5.1.3 Delimitación del objeto de estudio.

La investigación del presente proyecto será ejecutada en la empresa **Transportadora Huber Franco S.A.S**, ubicada en la Ciudad **de Cali (Valle)**. Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con el área de recepción y despachos de mercancía.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con el manual de procesos y procedimientos que se implementará en la empresa **Transportadora Huber Franco S.A.S** de la ciudad de Cali.

5.1.4 Población y muestra de objeto de estudio.

Este proyecto propone un plan para la implementación del manual de procesos y procedimientos en las áreas de recepción y despachos en la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S ubicada en la ciudad de Cali, una empresa del sector privado, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa. Con lo anterior, la población a estudiar será la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S, y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área de recepción y despachos de la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S

5.2 Técnicas e instrumentos

5.2.1 Diagnóstico empresarial.

Según Rincón (2012) “El diagnóstico empresarial le permite a la administración conocer la situación actual por la que atraviesa el proceso organizativo, con qué cuenta la empresa y qué puede o debe hacer, qué estrategias implementar para superar los obstáculos que impiden obtener los resultados esperados, realizando seguimiento evaluativo a las mismas y, por consiguiente, efectuando los ajustes a que haya lugar. (Rincón, 2012)

A través del diagnóstico empresarial, las PYMES pueden detectar las causas principales de los problemas que las aquejan, de tal manera que consigan enfocar los esfuerzos futuros en buscar medidas más efectivas. Asimismo, la entidad puede establecer cuáles son los obstáculos que le impiden obtener los resultados deseados y ser más competitivas, logrando así ser capaz de establecer estrategias de crecimiento y satisfacer sus propios objetivos conociendo los requerimientos de sus clientes. (Rincón, 2012)

Por otra parte, el diagnóstico empresarial les garantiza a las empresas hacer frente a los constantes cambios del mercado, de la tecnología y asegurar una posición competitiva en este. A los directivos, les permite identificar y conocer los problemas que presenta la empresa y plantear un plan de acción que oriente el futuro de la misma; utilizando apropiadamente los resultados del diagnóstico, el cual ayuda a mejorar en forma importante el proceso de toma de decisiones del negocio, con el fin de cumplir los objetivos propuestos y la competitividad empresarial.” (Rincón, 2012)

De acuerdo con Muñiz (2017) para realizar el diagnóstico empresarial al interior de la compañía, lo primero que se debe hacer es analizar las clases de diagnóstico que podemos

ejecutar y determinar cuál de estos es pertinente para la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S

Evaluación: se establecerá un análisis que permitirá evaluar la situación actual de la empresa, centrándose en aquellos puntos que se desean realizar en el diagnóstico: consumidores, calidad, compras, finanzas, proceso de producción, etcétera.

Visión detallada o concreta: en este punto el equipo o persona encargada de realizar el diagnóstico se centra en recoger toda la información posible acerca de área de recibido y despachos de mercancía de la empresa Transportadora Huber Franco SAS, en este proceso es posible gracias a la obtención de imágenes, tablas, gráficos, entrevistas, y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación del área a analizar.

Cálculos: legado a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del área y en qué nivel está según el análisis que se haya querido fijar.

5.2.2. El Análisis de procesos.

El análisis de procesos es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados.

Definir las prioridades. Se prioriza el área de recepción de mercancía, lo cual incluye la coordinación del encargado de la logística, el personal y los clientes para lograr un óptimo resultado en la prestación del servicio.

Entender el escenario: este proceso de investigación será realizado en el área de recepción y despachos de la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S, con esto se pretende conseguir beneficios, tanto para la empresa como para el cliente y los empleados.

Establecer el alcance: el alcance será hasta la propuesta de la investigación en el área de recepción y despachos de mercancía.

Definir el método: en la recolección de datos se utilizará: indagación, definición de estrategias y generación de actividades que promuevan el desarrollo del plan.

Definir el equipo: en esta propuesta se espera la participación de personal externo calificado en el tema con apoyo del área de despachos y el gerente general.

(Sydle, 2022)

5.3 Procedimientos

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

5.3.1 Fases del diagnóstico

El diagnóstico empresarial Transportadora Huber Franco S.A.S. se hará de la siguiente manera:

1. Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades.

Amenazas: amplio mercado con el mismo servicio y en constante innovación inconformidad de los clientes por el servicio.

Debilidades: falta de personal capacitado en el área de logística, incumplimiento con los clientes, falta de comunicación entre el personal y los jefes.

2. Se visualizará las relaciones de causa y efecto dentro la empresa.

3. Se recopilará las posibles causas del problema de la empresa

5.3.2 *Pasos para estudio de procesos*

A través de una revisión rigurosa se deben determinar los procesos que está llevando actualmente la empresa Transportadora Huber Franco SAS y seguido diagnosticar que procesos se deben mejorar para potencializar el área y acercar la empresa al ámbito de la calidad y eficiencia.

En las diferentes áreas ya sea **recepción de mercancía y/o despachos**, donde se implementará **(el plan para el desarrollo del manual de procesos y procedimientos)**.

En las áreas mencionadas, en la cual se hará un trabajo que se proporcione, eficiencia, calidad y seguridad.

Mediante los siguientes pasos.

1. Notificación de llegada
2. Preparación para la recepción
3. Llegada del transporte
4. Verificación documental
5. Inspección visual, verificación cantidad y calidad
6. Gestión de incidencias
7. Descarga de la mercancía
8. Registro en el sistema
9. Documentación final

Para el área de despachos, capacitar constantemente el personal para crear la cultura de hacer las cosas eficiente y eficazmente.

5.3.3 Pasos para calcular los costos de la propuesta.

El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre el plan para la aplicación del manual de procesos y procedimientos en el área de bodega de la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S se hará de la siguiente forma:

Paso 1: Se hará un manual de procesos y procedimientos para los trabajadores activos que se encuentran en planta, este personal será capacitado en cuanto al manejo de la mercancía, comportamiento frente a los clientes y manejo del tiempo en cada cargue.

Costos fijos: Estos incluyen: contratación de un profesional en logística para la respectiva capacitación, adquisición de vehículos, seguros, licencias, permisos y estacionamientos.

Costos variables: Estos abarcan gastos como combustible, mantenimiento, peajes y salarios de los conductores.

Costos adicionales: se consideran adicionales los costos de almacenamiento, multas, sanciones, desvíos de la ruta, devoluciones de mercancía.

Paso 2: Desarrollar plantillas específicas para los documentos relacionados con la recepción y despacho de mercancías, como registros de entrada y salida, órdenes de cargue, de despachos, remisiones, etc.

Sistema de Código de Barras:

- Implementar un sistema de identificación de productos para facilitar el registro y seguimiento de mercancías durante el proceso de recepción y despacho.

Dispositivos de Escaneo:

- Utilizar escáneres de códigos de barras para agilizar la entrada y salida de productos en el sistema.

Software de Gestión de Inventarios:

- implementar un sistema informático que permita llevar un control preciso de las mercancías que ingresan y salen de la bodega reduciendo reprocesos los errores.

Dispositivos Móviles:

- equipar al personal de recepción y despachos con dispositivos móviles que les permita ingresar a la información en tiempo real y así mejorar la eficiencia operativa

Sistema de Seguimiento de Envíos:

- utilizar herramientas de seguimiento en línea como lo son los GPS para que también los clientes tengan control del estado de las mercancías.

Material de Embalaje y Etiquetado:

- garantizar el estado de la mercancía utilizando materiales de embalaje y etiquetado de calidad adecuado a cada tipo de producto transportado.

Cámaras de Seguridad:

- instalar cámaras de seguridad para monitorear las áreas de recepción y despachos de la mercancía para garantizar la seguridad y documentación visual de las mismas.

Registros de Inspección:

- Implementar los chek-list para la inspección de los productos durante la recepción y despacho.

Capacitación Continua:

- Desarrollar programas de capacitación para el personal encargado de recepción y despacho,

asegurando que estén familiarizados con los procedimientos y herramientas.

Protocolos de Comunicación Interna:

- Establecer protocolos claros de comunicación entre los departamentos involucrados en la recepción y despacho de mercancía.

Auditorías y Revisiones Periódicas:

- Planificar auditorías regulares para asegurar que los procedimientos se estén siguiendo correctamente según lo propuesto.

Sistema de Alertas Automáticas:

- Implementar alertas automáticas para notificar sobre posibles problemas o retrasos en el proceso de recepción y despacho.

1. Establecer un amortiguador financiero O “Haz bajo la manga”. Es importante y necesario tener un porcentaje de dinero estimado para los imprevistos, como el aumento de los costes de los suministros durante el desarrollo del proyecto.
2. Como referencia general, algunas empresas destinan entre el 5% y el 10% de su presupuesto total para proyectos de implementación de procesos y procedimientos.
3. Monitorizar el consumo del presupuesto. Este seguimiento, que contempla informes periódicos de contratistas, hojas de cálculo, etc., ayudará a realizar ajustes para afinar la estimación sobre el desarrollo del proyecto. Asimismo, esto sirve para detectar a tiempo los excesos de dinero, permitiendo tomar medidas inmediatas.

6 Reseña histórica empresarial

La empresa Huber transportes nació en el 25 de julio de 2013 por iniciativa del señor Huber Franco, quien por muchos años se dedicó a conducir un vehículo de carga, en ese tiempo se dio a conocer entre las empresas que ahora son sus clientes potenciales. La empresa inicio en un garaje de 50 mts el cual utilizaban como bodega y oficina, Don Huber y el hijo se encargaban de recolección, cargue y descargue de mercancía, en una camioneta mientras que la hija realizaba el despacho de la mercancía y las labores administrativas, con el paso de los años la empresa se expidió y permitió trasladarse a una edificación más grandes con un área de 170 mts. Ubicada en la cll 28 #6-78 del barrio Jorge Isaac, comuna 4 de Cali, el barrio es una mezcla de lo residencial y comercial ya que en el sector se encuentran varias empresas de transporte, talleres de Vehículos, en el 2013 contaba con 5 trabajadores para el 2024 cuenta con 14 colaboradores, entre conductores y administrativos, en el 2022 se inaugura una sucursal en Bucaramanga Santander.

6.1 Tipo de empresa - Constitución

La empresa Transportadora Huber Franco es una Sociedad por Acciones Simplificadas.

Recibo No. 9429455, Valor: \$7.900

CODIGO DE VERIFICACIÓN: 0824V4VTSA

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccc.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social:	TRANSPORTADORA HUBER FRANCO S.A.S.
Sigla:	HUBERTRANSPORTES
Nit.:	900644625-1
Domicilio principal:	Cali

MATRÍCULA

Matrícula No.:	878786-16
Fecha de matrícula en esta Cámara:	12 de agosto de 2013
Último año renovado:	2024
Fecha de renovación:	01 de abril de 2024
Grupo NIIF:	Grupo 3

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal:	CL 28 # 6 - 78
Municipio:	Cali - Valle
Correo electrónico:	huber.transportes@gmail.com
Teléfono comercial 1:	3081923
Teléfono comercial 2:	3137971050
Teléfono comercial 3:	No reportó

Dirección para notificación judicial:	CL 28 # 6 - 78
Municipio:	Cali - Valle
Correo electrónico de notificación:	huber.transportes@gmail.com
Teléfono para notificación 1:	3081923
Teléfono para notificación 2:	3137971050
Teléfono para notificación 3:	No reportó

La persona jurídica TRANSPORTADORA HUBER FRANCO S.A.S. SI autorizó recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo

6.2 Capital social.

La empresa Transportadora Huber Franco S.A.S inicia con un capital social.

y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.	
2. INTERVENIR ANTE TERCEROS COMO ACREEDORA O COMO DEUDORA EN TODA CLASE DE OPERACIONES DE CRÉDITO, DANDO O RECIBIENDO LAS GARANTÍAS DEL CASO CUANDO HAYA LUGAR A ELLAS.	
3. CELEBRAR CON ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO Y COMPAÑÍAS ASEGURADORAS TODA CLASE DE OPERACIONES PROPIAS DEL OBJETO DE TALES ESTABLECIMIENTOS Y COMPAÑÍAS.	
4. GIRAR, ACEPTAR, ENDOSAR, ASEGURAR, COBRAR Y NEGOCIAR EN GENERAL TÍTULOS VALORES Y CUALQUIER CLASE DE CRÉDITOS Y CONTRATOS Y RECIBIR Y DAR DINERO EN MUTUO.	
5. CELEBRAR CONTRATOS O CUENTAS EN PARTICIPACIÓN, SEA COMO PARTICIPE ACTIVA O COMO PARTICIPE INACTIVA, CELEBRAR Y SUSCRIBIR CONTRATOS DE UNIÓN TEMPORAL Y CONTRATOS DE CONSORCIO.	
6. TRANSFORMARSE EN CUALQUIER TIPO LEGAL DE SOCIEDAD.	
7. TRANSIGIR, DESISTIR, APELAR A DECISIÓN DE ÁRBITROS O DE AMIGABLES COMPONEDORES EN LAS CUESTIONES QUE TENGA INTERÉS FRENTE A TERCEROS O A SUS ADMINISTRADORES Y TRABAJADORES.	
8. CELEBRAR Y EJECUTAR EN GENERAL TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS PREPARATORIOS COMPLEMENTARIOS O ACCESORIOS DE TODOS LOS ANTERIORES, LOS QUE SE RELACIONEN CON LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA Y LAS DEMÁS QUE SEAN CONDUCTENTES AL BUEN LOGRO DE LOS FINES EMPRESARIALES.	
CAPITAL	
	CAPITAL AUTORIZADO
Valor:	\$630,000,000
No. de acciones:	630,000
Valor nominal:	\$1,000
	CAPITAL SUSCRITO
Valor:	\$630,000,000
No. de acciones:	630,000
Valor nominal:	\$1,000
	CAPITAL PAGADO
Valor:	\$630,000,000
No. de acciones:	630,000
Valor nominal:	\$1,000

6.3 Objeto social

La sociedad tendrá por objeto la realización de las siguientes actividades:

A. la prestación del servicio de transporte de carga nacional e internacional.

B. la fabricación, ensamblaje, compra, importación, exportación y comercialización de carrocerías, furgones y trailers y repuestos y partes para los mismos y para vehículos automotores.

C. la representación de todo tipo de personas naturales o jurídicas, tanto nacionales como extranjeras y la administración de sucursales de empresas nacionales o extranjeras.

D. la inversión en acciones, aportes de capital de sociedades y papeles de inversión del estado o de empresas privadas.

E. la fabricación, compra, importación, venta y exportación de todo tipo de bienes y servicios.

En desarrollo de su objeto, la empresa podrá:

1. adquirir, importar, exportar, enajenar, gravar, administrar, arrendamiento o a cualquier otro título toda clase de bienes, incluyendo bienes inmuebles urbanos y/o rurales.

2. intervenir ante terceros como acreedora o como deudora en toda clase de operaciones de crédito, dando o recibiendo las garantías del caso cuando haya lugar a ellas.

3. celebrar con establecimientos de crédito y compañías aseguradoras toda clase de operaciones propias del objeto de tales establecimientos y compañías.

4. girar, aceptar, endosar, asegurar, cobrar y negociar en general títulos valores y cualquier clase de créditos y contratos y recibir y dar dinero en mutuo.

5. celebrar contratos o cuentas en participación, sea como partícipe activa o como partícipe inactiva, celebrar y suscribir contratos de unión temporal y contratos de consorcio.

6. transformarse en cualquier tipo legal de sociedad.

7. transigir, desistir, apelar a decisión de árbitros o de amigables componedores en las cuestiones que tenga interés frente a terceros o a sus administradores y trabajadores.

8. celebrar y ejecutar en general todos los actos y contratos preparatorios complementarios o accesorios de todos los anteriores, los que se relacionen con la existencia y el funcionamiento de la empresa y las demás que sean conducentes al buen logro de los fines empresariales.

6.4 Misión y Visión Empresarial

6.4.1 Misión.

Prestar un servicio de transporte de carga a nivel nacional, con seguridad, eficiencia, cumplimiento y servicio, con estándares de calidad. Basados en nuestro recurso humano y técnico, a través de nuestra experiencia e innovación, generando bienestar a nuestros colaboradores, clientes, socios y medio ambiente.

6.4.2 Visión

Para el año 2024 Transportadora Huber Franco SAS estará posicionada en el mercado mediante la inclusión de la tecnología e innovación contribuyendo a la calidad y medio ambiente, que permita demostrar idoneidad en la ejecución de nuestro proceso y prestación de nuestros servicios.

6.5 Políticas de la empresa

6.5.1 Reglamento de uso de la aplicación móvil

La aplicación funcionará como un nuevo canal para la realización de ciertas actividades descritas más adelante con el objeto de facilitar el acceso a la información a los transportadores vinculados a la transportadora. El usuario reconoce que el ingreso de su información personal, y los datos que contiene la aplicación a su disposición respecto a su información laboral y demás

datos personales, la realizan de manera voluntaria, quienes optan por acceder a esta aplicación en Colombia o desde fuera del territorio nacional, lo hacen por iniciativa propia y son responsables del cumplimiento de las leyes locales, en la medida en que dichas leyes sean aplicables en su correspondiente país.

6.5.2 Uso autorizado de la aplicación

La aplicación tiene como finalidad dar a conocer a los transportistas vinculados los servicios de Carga pendientes, de igual forma cuenta con la opción de evidenciar la entrega al cliente final de la mercancía mediante fotografía de los documentos soporte. Así mismo se informará mediante la aplicación cuando se realice el pago por este servicio.

6.5.3 Requisitos para uso

La Transportadora Huber Franco SAS. En la forma permitida por la ley, los materiales de la aplicación se suministran sin garantía de ningún género, expresa o implícita, incluyendo sin limitación las garantías de calidad satisfactoria, comerciabilidad, adecuación para un fin particular o no infracción, por tanto, La Transportadora Huber Franco SAS. Para acceder a la aplicación, el usuario hará uso de su correo electrónico y clave, que lo identifica en su relación con la Transportadora Huber Franco SAS.

6.5.4 Licencia para copiar para uso personal

Ninguna parte de la aplicación podrá ser reproducida o transmitida o almacenada en otro sitio web o en otra forma de sistema de recuperación electrónico. Ya sea que se reconozca específicamente o no, las marcas comerciales, las marcas de servicio y los logos visualizados en esta aplicación pertenecen a La Transportadora Huber Franco SAS.

6.5.5 Integración con otras aplicaciones

Los links de Facebook, Instagram y twitter en esta aplicación pueden mostrar contenido que no están bajo el control de la Transportadora Huber Franco SAS. En este sentido, la Transportadora se limita a poner a disposición el enlace a las plataformas, pero el contenido, acceso y uso son responsabilidad del usuario y cada una de las plataformas. Aunque esta aplicación de la Transportadora Huber Franco SAS. La Transportadora Huber Franco SAS.

6.5.6 Términos y condiciones

El usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones, siendo condición esencial para la utilización de la aplicación. En el evento en que se encuentre en desacuerdo con estos Términos y Condiciones, solicitamos abandonar la aplicación inmediatamente. Transportadora Huber Franco SAS.

6.5.7 Uso de información no personal

La Transportadora Huber Franco SAS. Utilizamos esta información, que permanece en forma agregada, para entender el comportamiento de la aplicación. La Transportadora Huber Franco SAS. Normalmente no vinculamos la dirección IP de un usuario con la información personal de ese usuario, lo que significa que cada sesión de usuario se registra, pero el usuario sigue siendo anónimo para nosotros. Sin embargo, podemos usar las direcciones IP para identificar a los usuarios de nuestra aplicación cuando sea necesario con el objeto de exigir el cumplimiento de los términos de uso del sitio, o para proteger nuestro servicio, sitio u otros usuarios. La Transportadora Huber Franco SAS. Excepto como se indica en el presente, sólo personal autorizado tiene acceso a la información que nos proporciona.

6.5.8 *Uso de direcciones IP*

La Transportadora Huber Franco S.A.S podrá recolectar direcciones IP para propósitos de administración de sistemas y para auditar el uso de nuestra aplicación, todo lo anterior de acuerdo con la autorización de protección de datos que se suscribe para tal efecto. Normalmente no vinculamos la dirección IP de un usuario con la información personal de ese usuario, lo que significa que cada sesión de usuario se registra, pero el usuario sigue siendo anónimo para nosotros. Sin embargo, podemos usar las direcciones IP para identificar a los usuarios de nuestra aplicación cuando sea necesario con el objeto de exigir el cumplimiento de los términos de uso del sitio, o para proteger nuestro servicio, sitio u otros usuarios.

La Transportadora Huber Franco S.A.S está comprometida en la protección de la seguridad de su información. La Transportadora Huber Franco S.A.S tiene implementados mecanismos de seguridad que aseguran la protección de la información personal, así como los accesos únicamente al personal y sistemas autorizados, también contra la pérdida, uso indebido y alteración de sus datos de usuario bajo nuestro control.

Excepto como se indica en el presente, sólo personal autorizado tiene acceso a la información que nos proporciona. Además, hemos impuesto reglas estrictas a los empleados de La Transportadora Huber Franco S.A.S con acceso a las bases de datos que almacenan información del usuario o a los servidores que hospedan nuestros servicios.

6.6 Estructura empresarial

La estructura organizacional de la empresa es inexistente. Por lo tanto, está conformada por un equipo diverso que incluyen los siguientes cargos:

Gerente General, toma las decisiones de la empresa, autoriza todos los procedimientos operativos

Directora Administrativa, participa de las operaciones logísticas, lidera los procesos administrativos, maneja la parte comercial de la empresa, contacto directo con los clientes negociación de fletes.

Auxiliar Contable, registro de egresos, pago a proveedores, liquidación y pago de nómina.

Facturación, facturación servicios de transporte, selección soportes de entrega de mercancía adjuntar a factura, escáner de documentos, envió de documentación digital y física a los clientes, archivo de documentos.

Coordinador de Despachos, elaboración de manifiestos remesas, planillas de despacho, negociación con conductores, despacho de vehículos.

Auxiliar de Recepción atención al clientes y conductores, seguimiento del transporte vía telefónica recepción de documentos.

Auxiliar de Bodega. Cargue y descargue de la mercancía, orden y aseo de la bodega.

Todos ellos desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento diario, contribuyendo en diversas áreas para asegurar que las operaciones se lleven a cabo de manera eficiente. Aunque cada uno tiene responsabilidades específicas, colaboran estrechamente para mantener el flujo de trabajo y asegurar que todas las tareas sean atendidas de manera oportuna.

6.7 Portafolio de servicios Transportadora Huber Franco SAS

Transportadora Huber Franco SAS, ofrece sus servicios a nivel nacional en las modalidades de: masivos, semi masivos, encomiendas y paqueteo, también cuenta con el servicio en puerto, recogida y entrega de mercancía, la transportadora pone a disposición del cliente el tipo de vehículo requerido en el muelle asignado para cargue y descargue de la mercancía.



6.8 Mercado

Transportadora Huber Franco SAS sus servicios a personas jurídicas y personas naturales, gracias su experiencia en el sector, calidad y alto sentido de responsabilidad, ofrecen servicios de carga seca consolidada, cumpliendo siempre con los acuerdos de servicios y tiempos de respuesta. Dentro de la filosofía no se realizan reexpediciones debido al alto grado de manipulación de la mercancía, con el fin de garantizar que la carga llegue al destino final en óptimas condiciones.

Transportadora Huber Franco ofrece a sus clientes un servicio exclusivo, en donde el cupo completo del vehículo está destinado a transportar únicamente su mercancía, asegurando que su distribución sea entregada en el menor tiempo posible y con los más altos estándares de calidad y seguridad.

6.9 Clientes potenciales.

Fabricantes de materia prima para la elaboración de calzado.

Fabricantes de juguetería

Fabricantes de utensilios para el hogar

Fabricantes de chocolate de mesa.

Distribuidores de tornillería.

6.10 Evolución financiera Transportadora Huber Franco SAS últimos cinco años.

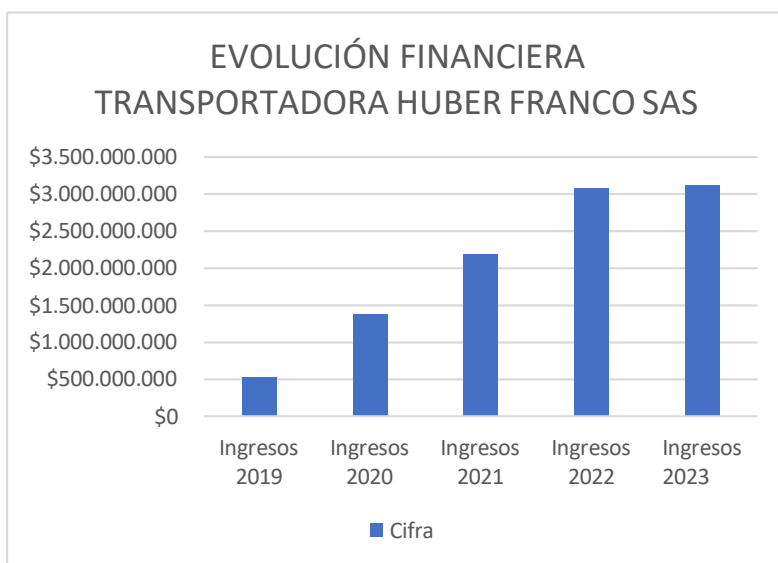
Ingresos año 2019 \$532.200.000

Ingresos año 2020 \$1.375.750.000

Ingresos año 2021 \$2.180.400.000

Ingresos año 2022 \$3.073.050.000

Ingresos año 2023 \$3.121.837.000



6.10.1 Análisis evolución financiera

De acuerdo al grafico se puede evidenciar un incremento en los años analizados, es debido a la ampliación en la infraestructura, y talento humano, negociaciones con nuevos clientes los cuales llegan referidos de los clientes actuales, se realizaron alzas en los precios de acuerdo al incremento anual en la inflación. En 2022 pese a la pandemia, las ventas experimentaron un aumento gracias a la movilización de alimentos.

De acuerdo al grafico se puede evidenciar un incremento en los años analizados, se refleja que la empresa tuvo un crecimiento acelerado en los primeros años, aumentando sus ingresos por más de 5.8 veces entre los años 2019 al año 2023, esto se atribuye a varios factores claves como lo son: ampliación en la infraestructura, y talento humano, la empresa invirtió en la expansión de las instalaciones y en la contratación de nuevos colaboradores, se realizaron capacitaciones para todos los empleados, lo que permitió aumentar la operación y la calidad del servicio. La satisfacción de los clientes hizo que llegaran nuevos clientes a través de referidos, también se realizó ajuste a los precios de acuerdo al incremento anual en la inflación. En 2022 pese a la pandemia, las ventas no solo se mantuvieron estables si no que experimentaron un aumento significativo debido a la movilización de alimentos, esto refleja la capacidad de la empresa para adaptarse a las circunstancias cambiantes.

7 Análisis de la situación actual de la empresa

7.1 Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa

Crecimiento Económico y Comercio: El desempeño del PIB colombiano y el comercio exterior impactan directamente la demanda de transporte de mercancías, ya que un mayor crecimiento económico aumenta la necesidad de servicios logísticos.

Para el año 2023 se movilizaron más de 135 millones de toneladas de carga por las vías del país, un total de 2.405 empresas de transporte trasladaron mercancías en 152.424 vehículos,

generando 10.697.208 manifiestos.

En el Valle del Cauca se concentró el mayor número de viajes de origen y destino de la cantidad transportada. Le siguieron Cundinamarca y Antioquia.

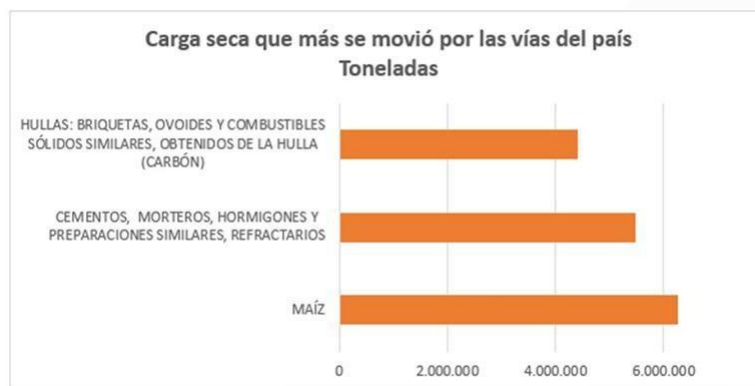
En 2023 se movilizaron más de 5.400 millones de galones (carga líquida), lo que representó un incremento de 11.8%, con respecto a la cifra de 2022.

Las operaciones de traslado, tanto de carga sólida como líquida, se realizaron en 10.863.876 viajes, mientras que en 2022 el número de trayectos fue de 10.209.153.



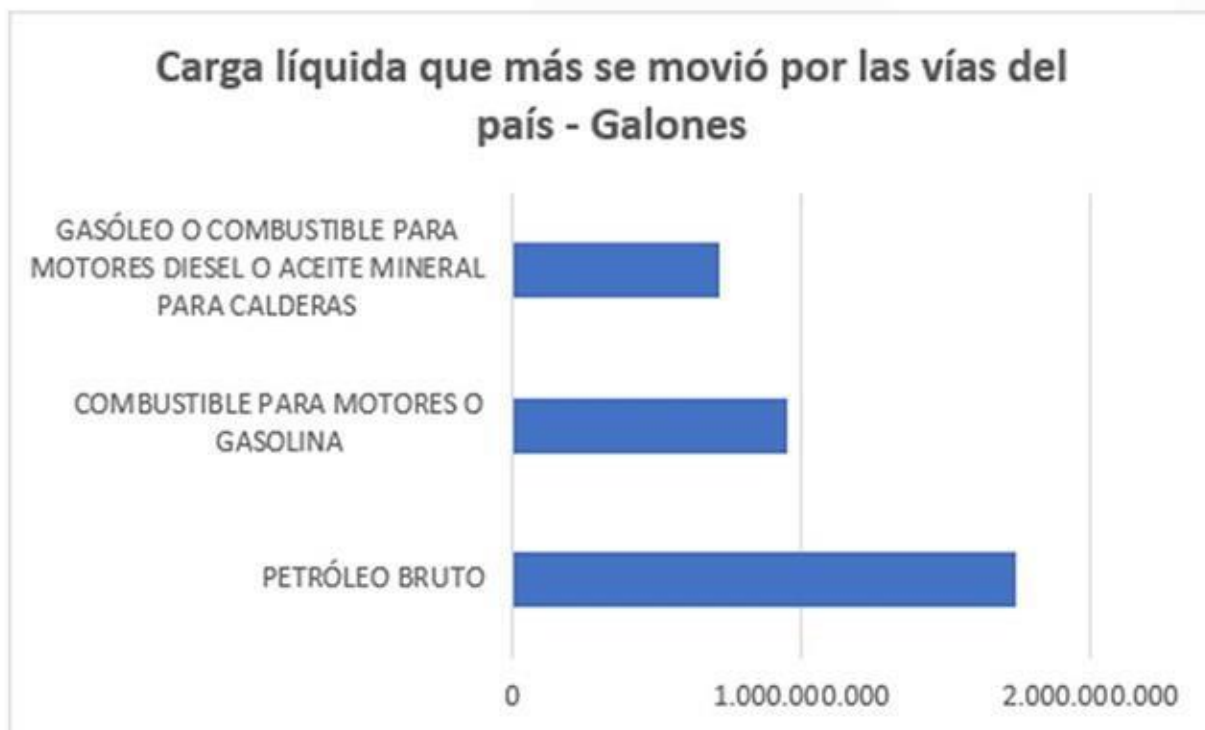
De acuerdo al RNDC (registro nacional de despachos de carga por carretera)

Se muestra un gráfico de las mercancías que más se movieron en el país por carretera las que se concentraron en: maíz (6.254.677 toneladas); cementos, morteros, hormigones y preparaciones similares y refractarios (5.482.207 toneladas); y hullas: briquetas, ovoides y combustibles sólidos similares, obtenidos de la hulla -carbón- (4.419.773 toneladas).



Carga líquida

En cuanto a la carga líquida, el top tres lo componen: petróleo bruto; combustible para motores o gasolina; y gasóleo o combustible para motores diésel o aceite mineral para calderas, con 1.740.375.489, 956.167.595 y 718.058.980 galones, respectivamente. En el Valle del Cauca se concentró la mayor cantidad de viajes debido a la movilización de carga desde y hacia Buenaventura, zona portuaria.



Infraestructura Vial: La calidad y extensión de las carreteras en Colombia afectan la eficiencia operativa de la empresa. Las inversiones en infraestructura vial por parte del gobierno son positivas a largo plazo, pero pueden causar interrupciones temporales.

Costos Operativos: Los precios del combustible y los costos de mantenimiento de flota son factores críticos que afectan la estructura de costos de la empresa, influyendo en su rentabilidad.

Para el año 2023 los índices de variación anual fueron: mano de obra conductor(es) y ayudante(s) (9,86%), seguros (12,05%) y lubricantes (14,59%). Tabla 1. ICTC Variación y contribución anual Según las principales clases de costos. Variación Anual % Contribución

Puntos	Porcentuales	Mano de obra conductor(es) y ayudante(s)	Seguros	Lubricantes	Combustibles	Peajes	Servicios de estación	Servicios de mantenimiento y reparación del motor, inyección, caja de velocidades, embrague y dirección	Impuestos y revisiones	Parqueadero	Filtros
9,86	1,62	12,05	0,31	14,59	0,29	0,75	0,28	1,79	0,22	11,47	0,15
10,76	0,13	21,95	0,09	12,58	0,08	9,68	0,07				

Regulaciones Gubernamentales: Las normativas de transporte, las políticas fiscales y las tarifas de peaje son determinantes que impactan las operaciones y los costos de cumplimiento de la empresa Transportadora Huber Franco SAS

Tendencias Tecnológicas: la digitalización y la adopción de tecnologías para la gestión de flotas y rutas son esenciales para mejorar la competitividad. Además, la tendencia hacia la sostenibilidad está impulsando a las empresas a adquirir vehículos ecológicos.

7.2 La competencia

La empresa Transportadora Huber Franco S.A.S. compite en un mercado altamente competitivo, donde debe diferenciarse por la calidad y eficiencia de sus servicios para mantener su cuota de mercado.

Sus competidores son:

TCC - TRANSPORTADORA COMERCIAL COLOMBIA:

Fue creada en 1968, su sede central es Medellín, es una de las empresas de transporte más antiguas del país junto con Envía y Coordinadora Mercantil y a su vez cuenta aproximadamente con 4.000 colaboradores.



✓ **SERVIENTREGA S.A:**

Fue creada el 29 de noviembre de 1982, operan a los primeros clientes representados en empresas de carga, autopartes y agencias aduaneras para los destinos de Cali y Buenaventura, expandiéndose rápidamente a Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Cartagena, así mismo aclarando que la compañía cuenta con 22.000 empleados.



✓ **COORDINADORA MERCANTIL S.A:**

La empresa fue fundada el 9 de marzo de 1967, actualmente emplea a 4.894 personas. En sus aspectos financieros destacados reportó un aumento de ingresos netos de 16,82% en 2023 también facilita el acercamiento de los negocios, las personas, explora nuevos mercados y servicios a nivel nacional e internacional.



✓ **TRANSPORTADORA BAJO CERO S.A.S:**

Fue constituida el 4 de diciembre del 2015, ubicada en la ciudad de Cali es una empresa especializada en el transporte y logística de mercancías refrigeradas y congeladas en Colombia. Su enfoque principal es garantizar la cadena de frío, lo que es crucial para productos perecederos como alimentos y medicamentos.



7.3 El mercado actual – participación en el mercado

En 2021, reportó ingresos en el rango de 2,000 a 5,000 millones de COP, aunque sus ganancias netas fueron menores a 1,000 millones de COP, lo que refleja un margen neto negativo de 1.9%. A pesar de un ligero crecimiento en los ingresos netos del 1.72%, la empresa enfrentó una disminución en su patrimonio total del 27.9% y una caída en sus activos del 10.47%.

7.4 Estrategias de mercadeo y ventas.

La estrategia actual de la Transportadora Huber Franco SAS, es la atención personalizada a los clientes, brindando un excelente servicio lo cual permite ser referido por los clientes actuales a nuevos clientes.

Segmentación de mercado y personalización de servicios: La empresa Transportadora Huber Franco SAS ofrece servicios especializados según las necesidades en cada segmento, como transporte urgente, envíos masivos, transporte refrigerado o rutas especiales.

Optimización de rutas y logísticas: La tecnología que aprovecha la Transportadora Huber Franco SAS es precisamente para el monitoreo en tiempo real de vehículos y entregas, garantizando tiempos de entrega precisos.

Estrategias de precios competitivos: La estrategia que implementa la empresa Transportadora Huber Franco SAS en los precios lo hacen sin comprometer la calidad del servicio. Lo hacen con descuentos por volumen, precios escalonados para clientes recurrentes o también de largo plazo.

Marketing digital: Usa plataformas de publicidad digital como las páginas web oficiales de la empresa Transportadora Huber Franco SAS para llegar a audiencias específicas según la ubicación, necesidades logísticas y empresas a las que presta el servicio de transporte.

Servicio al cliente excepcional: La Transportadora Huber Franco SAS mantiene un equipo de atención al cliente dedicado que ofrece respuestas rápidas, soluciones efectivas y un seguimiento cercano a los envíos para así mantener también la responsabilidad y sostenibilidad social

7.5 Matriz DOFA

7.6 Análisis interno y externo de la empresa

FACTORES INTERNOS		
TRANSPORTADORA HUBER FRANCO SAS	FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
	1- Experiencia en el mercado	1- Capacidad de expansión limitada
	2- equipo calificado	2- Falta de presencia internacional
	3- Flota Moderna y bien mantenida	3- Descontrol en las actividades a realizar diariamente
OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / OPORTUNIDADES (+)
1- Alianzas estratégicas	F2+O3 - Personal capacitado maximiza el uso de herramientas digitales, como sistemas de gestión de flotas, optimizando operaciones, reduciendo costos y mejorando la satisfacción del cliente.	D3+O1 - Establecer un manejo adecuado de las actividades diarias es esencial para mantener la competitividad y responder eficazmente a las exigencias del entorno.
2- Tendencias hacia la sostenibilidad	D2+A3 - Dependere de un solo mercado limita la capacidad de ajustar costos, lo que puede afectar negativamente la rentabilidad y competitividad frente a empresas globales con mejores estrategias para mitigar estos impactos.	
3- Incorporación tecnológica.		
AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / AMENAZAS (-)
1- competencia creciente	F1+A1 - La experiencia actúa como un factor diferenciador que ayuda a la empresa a mantener su relevancia y competitividad en un entorno en constante cambio.	D2+A3 - Dependere de un solo mercado limita la capacidad de ajustar costos, lo que puede afectar negativamente la rentabilidad y competitividad frente a empresas globales con mejores estrategias para mitigar estos impactos.
2- Problemas de infraestructura vial.		
3- Fluctuaciones en el precio de los combustibles.		

7.7 Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa

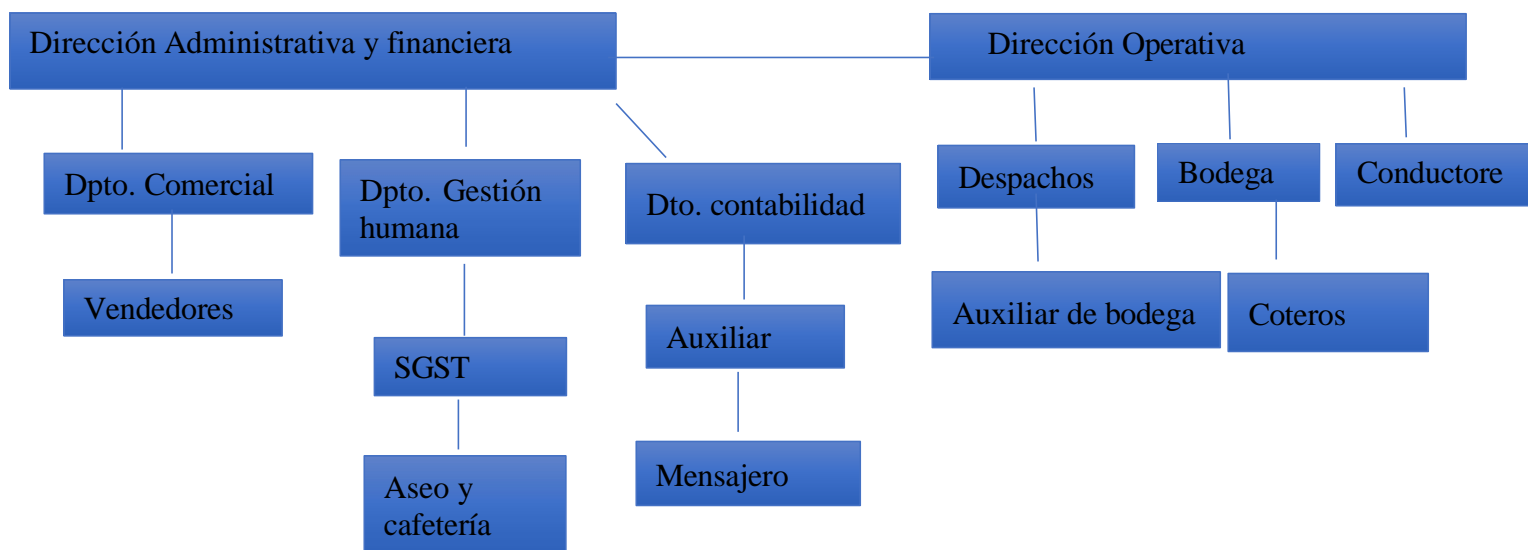
TRANSPORTADORA HUBER FRANCO SAS	FACTORES INTERNOS	
	FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
	1- Ampliación de rutas	1- Servicio al cliente
	2- Personal capacitado	2 -Manejo de las mercancías
	3- Tecnología avanzada	3 -Cumplimiento en las entregas
4- Infraestructura	4 -Fletes bajos	
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / OPORTUNIDADES (+)
1-Crecimiento en el mercado virtual	F1+ O1 = aprovechar la necesidad del mercado para hacer llegar las ventas a sitios alejados de las rutas comunes por medio de nuestra estrategia de apertura de nuevas rutas que permitan llegar a estas poblaciones	D1+O1 = mejorar el servicio al cliente para atender de manera efectiva los requerimientos del cliente, mediante las distintas modalidades virtuales
2- Programas de formación en logística	F2+O2 = utilizar r los programas de formación para capacitar el personal de la empresa, y así aumentar la productividad.	D2+O2 = con la formación logística los colaboradores tendrán el conocimiento adecuado para llevar a cabo un buen trato con la mercancía, esto permite que el usuario final la reciba en óptimas condiciones.
3- Innovación tecnológica	F3+O3 = Usar la ventaja tecnológica frente al mercado actual para dar mejores medidas de seguridad sobre los envíos como una estrategia que combine calidad y seguridad.	D3+O3 = con la innovación tecnológica se puede implementar una encuesta de satisfacción de recibido por el cliente donde evalué al conductor, el tiempo de entrega y estado de la mercancía recibida. Con estas variables se procede a mejorar el servicio.
4- Aumento en las ventas de los clientes	F4+O4 = sacarle mayor beneficio a la amplia estructura con la que cuenta la empresa y ofrecer el servicio de almacenamiento a los clientes a quienes les han aumentado las ventas.	D4+O4 = con el aumento en las ventas de los clientes, aumentan los despachos esto genera una mejor paga a los conductores.
AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / AMENAZAS (-)
1-Alzas en los combustibles	F1+A1 = al cubrir la mayor cantidad de rutas en el territorio permite tener más clientes esto genera un equilibrio entre el costo del combustible y el costo del servicio.	A1+ D4 = ajustar el precio de los fletes en proporción al alza de los combustibles
2-Inseguridad en las vías	F3 +A2 = utilizar la tecnología para conocer el estado de las vías en cuanto a disturbios paros, presencia de grupos armado y delincuencia común.	A2+D2 = mantener informado al cliente del estado actual de las vías, dando tranquilidad y seguridad del servicio.
3-Nuevas normativas emitidas por el ministerio de transporte	F2+A3 = Capacitar a los colaboradores constantemente sobre las nuevas normas de min transporte, reduce la posibilidad de una auditoria.	A4+D3 =una estrategia para enfrentar el aumento de la competencia es fortalecer el servicio en una entrega justo a tiempo.
4-Aumento de la competencia	F4+A4 =al tener un buen trato con la mercancía, con una entrega 100% satisfactoria se tiene una ventaja ante la competencia	A4+D1 =Brindar un buen servicio al cliente tanto en la comunicación como en la recolección y entrega de la mercancía.

8 Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento

8.1 Área administrativa

Las áreas que se entran a intervenir es recepción y despachos de mercancía, es decir, el área de bodega.

8.2 Diagnostico – Estructura del área



8.2.1 Matriz DOFA para el área administrativa

TRANSPORTADORA HUBER FRANCO SAS	FACTORES INTERNOS	
	FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
	1-Experiencia del personal.	1-Falta de programas tecnológicos. El personal no cuenta con todos los recursos requeridos para realizar sus funciones.
	2-Buena relación con los proveedores.	2-Manejo de las mercancías
	3-Puntualidad del personal	3-Falta de comunicación asertiva. Al no tener una cultura de comunicación eficiente las mercancías a destinos diferentes al solicitado.
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / OPORTUNIDADES (+)
1-Oportunidades Crecimiento de los sistemas tecnológicos.	F1•01 = aprovechar el personal capacitado para implementar nuevos softwares especializados en el control de la mercancía que ingresa a la bodega.	D1•01 = incluir las nuevas tecnologías del mercado para mitigar la los retrasos en el proceso de recepción de mercancía.
2- Capacitaciones para el personal.	F3•02 =implementar capacitaciones a primera hora de la jornada para el área de bodega sobre el manejo de las mercancías, teniendo en cuenta que el personal llega puntual.	D2•01 = estandarizar los procesos haciendo uso del avance tecnológico para evitar reprocesos en las tareas ahorrar tiempo y prestar un servicio más eficiente.
3- Crecimiento en las ventas de los clientes.	F2•03 = utilizar la buena relación con los clientes para captar la mayor parte de las ventas y así crear una fidelización del cliente para despachar con la transportadora toda la mercancía vendida.	D3•03 = implementar capacitaciones con el área de recursos humanos para concientizar a los empleados de la importancia que tiene la comunicación asertiva para que las tareas de cada uno sean finalizadas de manera correcta.
AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / AMENAZAS (-)
1-Competencia. Debido a la falta de cumplimiento es las entregas y el manejo de la mercancía, los clientes prefieren enviar con otras empresas.	F2•A1 = Filtrar rutas por días para tener un cumplimiento justo a tiempo negociar con los proveedores los días en que se cubrir estas rutas para evitar retrasos en las entregas.	D1•A1 = designar un encargado del área tecnológica, para que supervise el avance de la tecnología en el mercado, este en constante retroalimentación hacia la empresa.
2-Pérdida de credibilidad. Por las constantes demoras en las entregas la empresa ha perdido credibilidad en su palabra.	F1•A2 = delegar al personal capacitado para que tenga contacto constante con el cliente e informe cualquier novedad que se presente en el recorrido para la entrega.	D3•A2 = capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y empatía, realizar una encuesta a los clientes para saber el nivel de satisfacción, y realizar un monitoreo constante a las pqr y así ir mejorando hasta ganar la creabilidad del cliente
3-Información incompleta. El cliente no suministra la información sobre la mercancía, lo cual retrasa el despacho de la mercancía.	F3•A3 = asignar la tarea de verificación de datos en los pedidos pendiente por despachar al personal que llega puntual, y así agilizar la salida de los vehículos a reparto.	D3•A3 = asignar la tarea de verificación de datos en los pedidos pendiente por despachar al personal que llega puntual, y así agilizar la salida de los vehículos a reparto.

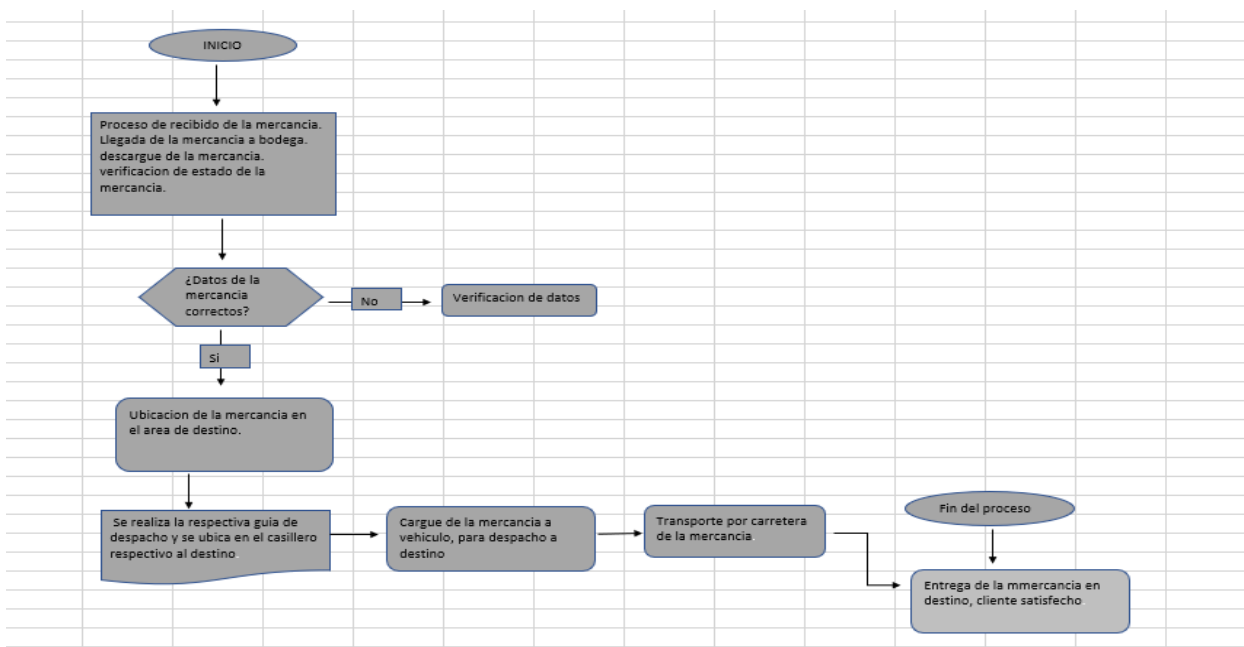
8.3 Plan de mejoramiento.

8.3.1 Objetivos.

Objetivo General: Mejorar la coordinación ante los equipos, para minimizar errores operativos y reducir tiempos de espera, asegurando así el cumplimiento de normativas y estándares de calidad, para contribuir a un servicio más confiable y satisfactorio para los clientes.

Objetivos Específicos:

Documentar Procesos: Establecer procedimientos claros para cada etapa del proceso de recepción y despacho. A continuación, ilustración del flujograma:



- **Estandarizar Procedimientos:** Asegurar que todos los empleados sigan prácticas consistentes y eficientes

CAPACITACIÓN TRANSPORTADORA HUBER FRANCO SAS				
TEMA:	Manejo de la mercancía			
Fecha:	30 de Enero del año 2025	Duración:	3 horas	
Lugar:	Instalaciones Transportadora Huber Franco SAS	Responsable:	Jefe de bodega	
Objetivo:	Promover buenas practicas para el manejo de la mercancía que ingresa y sale de la Bodega.			
Actividades	Subatividades	Recursos	Participantes	Costos
Capacitación en manejo de la mercancía y utilización del espacio en la bodega	1. importancia del buen manejo de la mercancía.	videobeam, Salon con sillas, 1 mesa	Jefe de bodega, Auxiliares de bodega y gerente general	Sin costo
	2. Organización y almacenamiento de la mercancía			
	3. registros precisos de la mercancía que ingresa y sale de la bodega	Material de apoyo		
	4. Importancia del uso de los equipos de protección personal (EPP)			
	5. Manejo equipos de montacarga.	Manuales de los equipos		
	6. practica sobre los puntos tratados.			
Evaluación final	7. Sugerencias de los auxiliares.	Material de apoyo, coffee breaks.		

Mejorar la Eficiencia: Optimizar el flujo de trabajo para reducir retrasos, realizando reuniones mensualmente para analizar el rendimiento por medio de la medición de los errores.

Garantizar la calidad del servicio: Asegurar que los estándares de servicio se mantengan altos y consistentes. Se realizará la supervisión y evaluación del desempeño por medio del auditor al área de despachos y también hacer encuestas de satisfacción a los generadores de carga, de igual manera con sus clientes.

De acuerdo a los datos arrojados identificar los aspectos a mejorar, así proporcionar una retroalimentación a los colaboradores para continuar el mejoramiento al área especificada.

8.4 Implementación del plan de mejoramiento

8.4.1 Políticas

Cumplimiento Normativo: La Transportadora Huber Franco SAS tiene asegurada de que todas sus operaciones cumplan con las regulaciones locales y nacionales de transporte. Esta política no solo es necesaria para evitar sanciones legales, sino que también establece la credibilidad de la empresa en el sector. Al mantener un equipo dedicado a la revisión y actualización de normativas, la empresa se asegura de que todos sus procedimientos estén alineados con las leyes vigentes, lo que a su vez refuerza la confianza de sus clientes y socios comerciales.

Confidencialidad de Datos: La protección de la información personal de los clientes es una responsabilidad clave para Transportadora Huber Franco SAS. Establecer políticas claras sobre el manejo y almacenamiento de datos garantiza que la empresa cumpla con las regulaciones de privacidad y proteja la confianza de sus clientes. Esto implica capacitación del personal en la gestión de datos y la implementación de medidas de seguridad cibernética. Al

priorizar la confidencialidad, la empresa se posiciona como un referente en el sector, construyendo relaciones sólidas y confiables con sus usuarios.

Políticas de Emergencias: Una política de emergencias bien definida es crucial para Transportadora Huber Franco SAS. Esto incluye procedimientos claros para responder a accidentes o situaciones críticas, garantizando que los empleados sepan exactamente qué hacer en esos momentos. Tener un plan de acción y protocolos de comunicación con los servicios de emergencia no solo mejora la seguridad de todos los involucrados, sino que también ayuda a la empresa a gestionar su reputación y a minimizar el impacto negativo en caso de incidentes.

Seguridad Vial: La seguridad vial es una prioridad fundamental para Transportadora Huber Franco SAS. Implementar políticas estrictas de seguridad vial asegura no solo la protección de los conductores y pasajeros, sino también la de otros usuarios de la carretera. Esto incluye la capacitación en manejo defensivo y el cumplimiento de las normativas de tráfico. Al establecer estándares claros y un programa continuo de formación, la empresa puede reducir significativamente el riesgo de accidentes, lo que a su vez protege su reputación y disminuye los costos asociados a incidentes.

8.4.2 Valores

Valores Transportadora Huber Franco SAS.

- 1. Ética.**
2. Innovación
3. Puntualidad
4. Respeto
5. Compromiso con el cliente

8.4.3 Principios

Principios transportadora Huber Franco SAS.

- Responsabilidad, cumplimiento con las recogidas y entrega de mercancía.
- Seguridad para los empleados.
- Cumplimiento a las normas y regulaciones emitidas por los entes reguladores de las empresas de transporte, como: supe transportes, RNDC (registro nacional de despachos de carga), agencia nacional de seguridad vial, UIAF (unidad de información y análisis Financiero).
- Sostenibilidad, fomentar el cuidado con el medio ambiente.
- Calidad del servicio, priorizar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

8.4.4 Estrategia y plan de acción

8.4.4.1 Estrategia

A continuación, se detallan las estrategias para el área va a intervenir:

AREA	DESPACHOS
1	Estrategia Identificar donde radica el error que frustra la eficiencia.
2	Estrategia Revisar las demarcaciones con los destinos en la bodega para optimizar la localización de mercancías
3	Estrategia Implementar una aplicación móvil de mensajería instantánea para una óptima comunicación directa

8.4.4.2 Plan de acción

La tabla expuesta a continuación mostrará el plan de acción para las estrategias planteadas.

Tabla - Plan de acción

Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo estimado
Administrativa	Diseñar e implemetar un manual procesos y procedimientos	Documentar los procesos de forma clara para el area de bodega.	Identificar los procesos actuales mediante los metodos de observacion y entrevistas	15 días	Jefe de bodega	Sin costo
			presentar borrador al gerente.			
Administrativa	Socializar procesos y procedimientos. Con el personal de bodega.	Entrenar al persolal para el uso del manual	Documentar los manuales	2 días	Jefe de bodega	Sin costo
			Capacitar al personal			
Administrativa	Segumiento a de procesos y procedimientos	Creacion de los indicadores de desempeño	Aplicar las KPI ON TIME FULL	1 mes	Jefe de bodega	Sin costo
			Definir los resultados a obtener			

En la tabla se plantean las estrategias y objetivos que serán implementados para mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos de recibo y despachos de mercancía de la empresa Transportadora Huber Franco SAS. En el área intervenida se revisarán los procesos actuales que se llevan a cabo en el momento de recibir o despachar la mercancía, estos datos se obtendrán directamente en el área de bodega, realizando entrevistas a personal y por medio del método de

observación, luego será socializado el borrador con el jefe directo esto en un tiempo de 15 días, después las aprobaciones se documentarán los manuales, se imprimen y se programa la capacitación para socialización con el personal de la rea de bodega estos manuales y expresar el resultado que se espera obtener, se estima que dos días es suficiente para dicha socialización. Se ara seguimiento constante al plan propuesto para garantizar la aplicación del mismo, e ir tomando nota de los resultados, para evaluar el desempeño se utilizarán los (KIP), mediante la métrica ON TIME FULL, se va a evaluar la efectividad y monitorear el grado de incidencias que se producen desde el inicio de transporte, esta herramienta permite medir el número de solicitudes procesadas enviadas y entregadas, terminado este proceso se analizan los eventos no planificados como:

1. Perdidas.
2. Devoluciones.
3. Averías.
4. Intercambios.

La aplicación de este manual no tendrá ningún costo ya que será aplicado por un empleado de la empresa.

8.5 Manuales de funciones

8.5.1 Manual del Coordinador Logístico

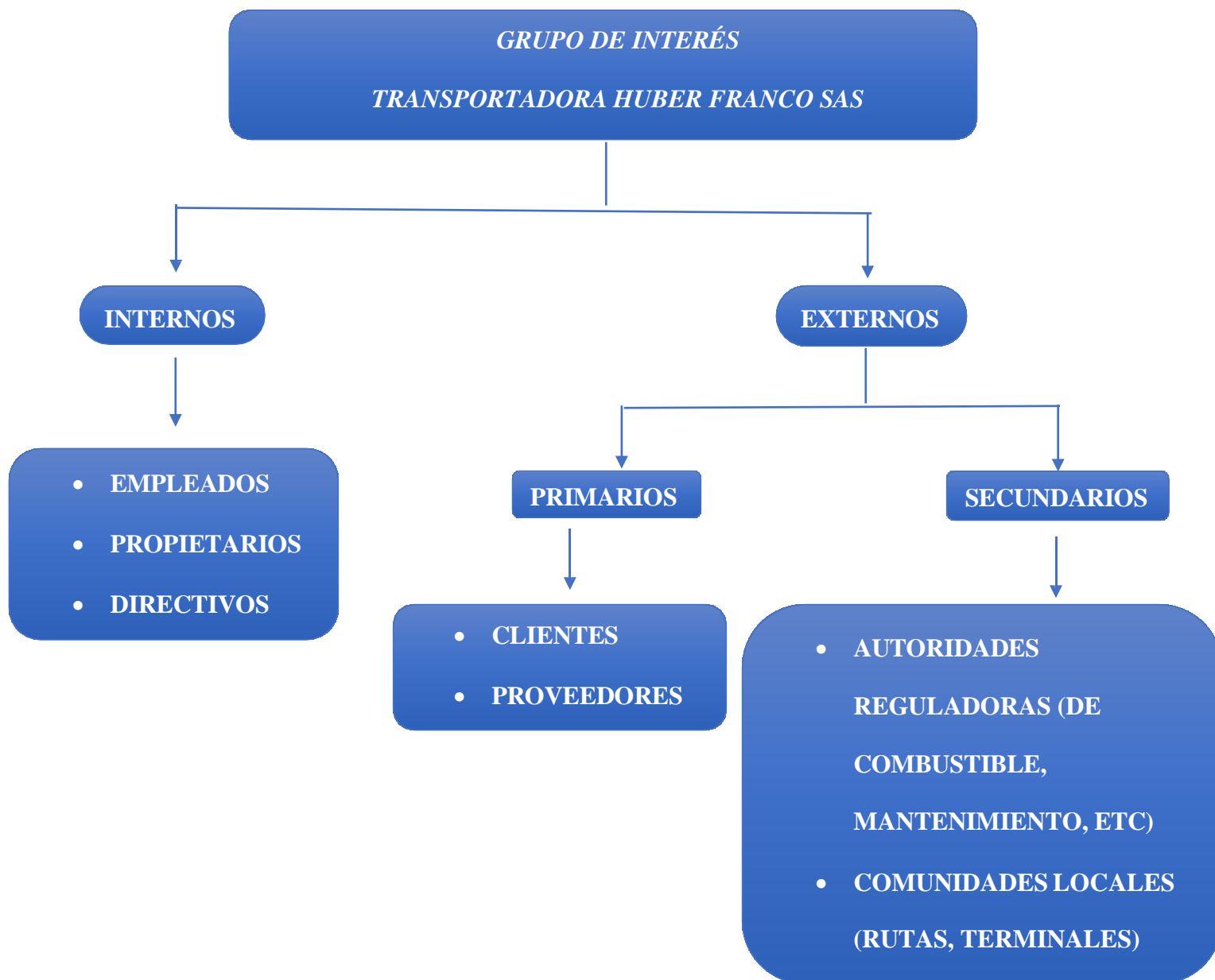
TRANSPORTADORA HUBER FRANCO SAS		MANUAL DE FUNCIONES	codigo version 01 fecha 30- 11-2024
IDENTIFICACION DEL CARCARGO			
PERFIL DEL CARGO:	Coordinador logistico		
AREA:	Logistica		
REPORTA A :	Gerente general		
CARGOS QUE LE REPORTAN:	Auxiliares logísticos		
Habilidades del jefe de Bodega			
Liderazgo y gestión de equipos			
Organización y planificación			
Resolución de problemas bajo presión			
Actitudes			
Responsabilidad y atención al detalle			
Proactividad y capacidad de trabajo en equipo			
Orientación al cumplimiento de objetivos			
Procedimientos claves			
Verificar la documentación			
Revisar el estado de la mercancía			
Realizar el registro de la entrada a la bodega			
Ubicar la mercancía de forma estratégica			
Despachos de mercancía			
Confirmar la orden de salida con el departamento de despachos			
Preparar la mercancía asegurando el embalaje correcto para el cargue en los vehículos			
Registrar la salida de la mercancía y entregar documentación			
Control de inventario			
Revisar periódicamente la mercancía pendiente por despacho			
Indicadores de desempeño.			
Tiempo de mercancía en estop por despachar			
Nivel de satisfacción de entrega a tiempo			
Reporte de incidencias (averías, pérdidas, etc)			
Normas de seguridad			
Uso obligatorio de los elementos de protección personal			
Cumplimiento de las normas de manipulación de la mercancía			
Protocolo de emergencia en caso de accidente			
Elaborado por: Gerente general	Revisado por: Gerente general	Aprobado por: Gerente general	
Firma: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

8.5.2 Manual de auxiliares de bodega.

TRANSPORTADORA HUBER FRANCO SAS		MANUAL DE FUNCIONES	codigo version 01 fecha 30- 11-2024
IDENTIFICACION DEL CARCARGO			
PERFIL DEL CARGO:	Auxiliares logísticos		
AREA:	Logística y operaciones		
REPORTA A :	Coordinador logístico		
CARGOS QUE LE REPORTAN:	no aplica		
Formacion academica			
Educación secundaria completa			
Estudios técnicos o cursos en logística			
Resolución de problemas bajo presión			
Experiencia			
Experiencia previa en puestos similares a logística			
Conocimiento en manejo de inventario			
Competencia y habilidades			
Habilidades para trabajar en equipo			
Capacidad de organización y atención al detalle			
Buena condición física para manejar carga			
Puntualidad y responsabilidad			
Funciones			
Verificar la llegada de la mercancía y comprobar con los documentos			
Revisar el estado de la mercancía			
Asegurar que la mercancía esté debidamente rotulada			
Cargar y descargar los vehículos			
Clasificar y organizar la mercancía por referencias y ciudad de destino			
Notificar al supervisor las irregularidades			
Mantener la bodega limpia y ordenada.			
Empaquetar y etiquetar la mercancía bajo los estándares de la empresa			
Desempeño			
El cumplimiento en las operaciones y entrega de mercancía			
Mantenimiento del orden y limpieza en la bodega			
Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por	
Gerente general	Gerente general	Gerente general	
Firma: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

8.5.3 Definición del grupo de interés

Para la empresa Transportadora Huber Franco SAS su grupo de interés se constituye de la siguiente manera:



8.5.4 Incentivos y motivación para los empleados

Para mejorar el rendimiento, la eficiencia, eficacia y fomentar el sentido de pertenencia, en los empleados es necesario motivarlo para que se sientan valorados. Esto se puede lograr de la siguiente manera: mediante reconocimientos, y apreciaciones, premios mensuales, capacitaciones y desarrollo personal, bonificaciones, áreas de trabajo agradables, flexibilidad y autonomía.

8.5.5 Estrategias del trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la organización, por ello, se hace necesario realizar actividades de integración, dinámicas en grupo que involucren a todos los empleados.

- Tener los roles de cada empleado bien definido.
- Crear metas donde todos deban trabajar unidos para lograrlas.
- Asegurarse que todos los empleados entiendan que de ellos depende el funcionamiento de la organización.

Actividades de integración y dinámicas en grupo

- Objetivo: Fomentar la comunicación, el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados.
- Propuesta: Organizar actividades de integración y dinámicas en grupo, como juegos de equipo, torneos deportivos, actividades de voluntariado, etc. Estas actividades deben ser diseñadas para involucrar a todos los empleados, independientemente de su cargo o departamento.

Definir roles de cada empleado.

- Objetivo: Asegurarse de que cada empleado entienda claramente sus responsabilidades y funciones dentro de la organización.

- Propuesta: Realizar un análisis de los roles y responsabilidades de cada empleado, y crear un documento que describa claramente las funciones y expectativas de cada cargo.

8.5.6 Evaluación de desempeño

Al implementar este plan de mejoramiento a la empresa Transportadora Huber Franco SAS, se espera reducir los errores logístico aproximadamente en un 50% después de las primeras capacitaciones.

La evaluación se realizará con el indicador de desempeño ON TIME IN FULL. Esta métrica ayudara a medir la eficiencia en los procesos y procedimientos de los colaboradores, desde la entrada de la mercancía a la bodega hasta el recibido satisfactorio por parte del cliente. Las ocurrencias son registros de eventos no planificados, como:

- Pérdidas
- Averías
- Devoluciones
- Intercambios.

9 Presupuesto de implementación

Concepto	Costo Total
Consultores	\$6.000.000 - \$10.000.000
Capacitación	\$1.500.000
Tiempo de personal interno	\$1.600.000
Herramientas y Software	\$1.500.000
Materiales de Documentación	\$500.000
Tiempo de Implementación	\$1.600.000
Gestión del Cambio	\$500.000
Revisiones Periódicas	\$1.000.000
Adaptaciones Normativas	\$500.000
Totdal Aproximado	\$14.200.000 - \$18.000.000

Ilustración de que desarrollar un plan de mejoramiento en un manual de procesos y procedimientos puede implicar una inversión total que varía entre **\$14,200.000** y **\$18,000.000** La cantidad exacta dependerá de factores como la duración del proyecto y el número de empleados involucrados. A pesar de la inversión, los beneficios a largo plazo suelen superar estos costos.

Beneficios económicos:

Reducción de costos operativos: Al optimizar los procesos y procedimientos, se pueden reducir costos asociados a la mano de obra, materiales y recursos.

Aumento de la productividad: Un manual de procesos y procedimientos actualizado puede ayudar a mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados.

Disminución de errores y desperdicios: Al estandarizar los procesos y procedimientos, se pueden reducir errores y desperdicios, lo que puede generar ahorros significativos.

Beneficios a largo plazo:

Mejora de la competitividad: Un manual de procesos y procedimientos actualizado puede ayudar a mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.

Aumento de la confianza de los grupos de interés: Al mejorar la calidad del servicio y la comunicación, se puede aumentar la confianza de las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados y proveedores.

Mejora de la sostenibilidad: Un manual de procesos y procedimientos actualizado puede ayudar a mejorar la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

10 Conclusiones

El presente plan de mejoramiento para la empresa Transportadora Huber Franco SAS ha permitido identificar y proponer soluciones a la principal problemática de la falta de un manual de procesos y procedimientos en lo que ha provocado ineficiencias significativas en la operación diaria de la empresa Transportadora Huber Franco S.A.S. especialmente en las áreas de recepción y despacho de mercancía. Esto ha resultado en procesos fragmentados y una desorganización interna que afecta la coordinación entre empleados, generando errores recurrentes y una disminución en la calidad del servicio. Como consecuencia, la satisfacción de los clientes se ha visto afectada debido a retrasos y errores en las entregas, lo que destaca la necesidad urgente de implementar un manual de procesos y procedimientos.

Para abordar esta situación, se ha propuesto la implementación de un nuevo manual de procesos y procedimientos, supervisado por el área administrativa, que optimizará en la culminación apta para la circulación de la mercancía, mejorará la precisión del tiempo de entrega y facilitará el aclaramiento de las funciones para el área de despachos. Con estas medidas, se espera mejorar significativamente la coordinación interna y el flujo de las mercancías desde la empresa hasta el sitio de destino.

Además, las estrategias planteadas en este plan de mejora están orientadas a transformar los procesos y procedimientos de la Transportadora Huber Franco SAS, mediante la evaluación del proceso actual, el análisis de las necesidades específicas de la empresa y la creación de una aclaración detalladas de sus funciones y coordinación.

Por último, el plan de acción elaborado detalla pasos específicos para la implementación del nuevo manual de procesos y procedimientos. Desde las estrategias bien diseñadas para la creación de este hasta la capacitación del personal y monitoreo constante de las funciones de sus

colaboradores, cada fase ha sido diseñada para asegurar una transición exitosa de la mercancía y minimizar posibles errores. La ejecución de este plan permitirá un flujo efectivo en el área de despachos de la empresa, asegurando un control de los procesos y procedimientos en tiempo real para beneficio de la Transportadora Huber Franco SAS.

11 Recomendaciones

De acuerdo con el presente plan de mejoramiento y plan de acción propuesto, pueden hacerse las siguientes recomendaciones para la empresa Transportadora Huber Franco SAS de la ciudad de Santiago de Cali:

- Es fundamental que el personal responsable de los procesos y procedimientos, abarcado desde el área de despachos hasta las llegadas de las mercancías a sus sitios de destino, reciban una formación completa y continua sobre el nuevo manual que se ha implementado. Esto asegurará el flujo correspondiente de ellas y la aclaración de posibles dudas sobre el orden de sus funciones, lo que mejorará la precisión en el registro de tiempos de entrega y minimizará la posibilidad de errores por parte de los empleados.
- La implementación de un manual de procesos y procedimientos permitirá identificar rápidamente los errores constantes desde el principio y también permitirá una evaluación continua de la eficiencia por medio de sus colaboradores, evitando que se conviertan en problemas mayores.
- Para una mejora efectiva en la aclaración de sus procesos y procedimientos, es primordial promover una cultura organizacional la cual priorice la transparencia y la colaboración de los colaboradores en el área de despachos. Se recomienda establecer unas capacitaciones para así mismo brindar un canal de comunicación único y estandarizado en el cual el área mencionada se comprometan a utilizar estos canales y poder mantener una retroalimentación constante mediante las

mencionadas reuniones para garantizar que todos los responsables estén alineados en cuanto a los objetivos y los desafíos relacionados con las mercancías.

- Observar el manual de procesos y procedimientos como una herramienta de apoyo para mejorar la eficiencia de la entrega y el aprovechamiento de la comunicación que se va a generar dentro de la empresa Transportadora Huber Franco SAS, permitiendo la adopción de estrategias para optimizar las soluciones en la problemática presentada.
- Para lograr tener mejores resultados en la empresa Transportadora Huber Franco SAS es necesario:
- Comprender el propósito del plan de mejoramiento: Comprender por qué el plan de mejoramiento es importante para la organización y como se ajusta a la planificación estratégica general de la empresa
- Bajo la responsabilidad del jefe de bodega realizar seguimiento como tal a la situación que se está presentando para la empresa Transportadora Huber Franco SAS.
- Verificar que si haya disposición por parte de la empresa para poner acción el plan de mejoramiento
- Tener aptitudes esenciales, estratégicas, procesos y procedimientos, gestión del personal para que la empresa Transportadora Huber Franco SAS logre ser una de las mejores empresas a nivel nacional.

Bibliografía

<https://transportadorahuberfranco.com/>

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5337/tesis321.pdf>

https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16534/2008_Tesis_Diana_Grimaldos.pdf?sequence=1

<https://teoriaonline.com/teoria-z-administracion/>

<https://mintransporte.gov.co/publicaciones/11666/en-2023-se-movilizaron-mas-de-135->

[millones-de-toneladas-de-carga-por-las-vias-del-](https://mintransporte.gov.co/publicaciones/11666/en-2023-se-movilizaron-mas-de-135-)

[pais/#:~:text=Es%20as%C3%AD%20como%20el%20a%C3%B1o,a%20la%20cifra%20](https://mintransporte.gov.co/publicaciones/11666/en-2023-se-movilizaron-mas-de-135-)

[de%202022](https://mintransporte.gov.co/publicaciones/11666/en-2023-se-movilizaron-mas-de-135-)

<https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-desempeno-logistico/>

<https://trabajoenelmundo.com/el-trabajo-de-un-auxiliar-de-bodega>