



Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad Total (T.Q.M) a través de un manual de operaciones terrestres, diseñado para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio en Amtavar Logistics.

Periodo 2024 – 1

Juan David Serna García.

**Trabajo de grado para optar para título de
profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Alberto Yesid Ochoa

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2024

Resumen

La aplicación del Sistema de Calidad Total (TQM) tiene el potencial de transformar una organización, no solo mejorando la calidad de los productos y servicios, sino también promoviendo una cultura organizacional centrada en la mejora continua. Mediante el uso de manuales, diagramas y otras herramientas descriptivas, las empresas pueden facilitar la implementación de TQM, asegurando que los principios de calidad sean comprendidos y adoptados por todos los miembros de la organización. Las bases teóricas sólidas para la implementación de un Sistema de Calidad Total (TQM) se encuentran en las normas ISO 9000, que proporcionan un marco integral y reconocido internacionalmente para la gestión de calidad en las organizaciones. Estas normas destacan principios fundamentales como el **enfoque al cliente**, asegurando que todas las actividades estén orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo cual es esencial para cualquier sistema de calidad. Además, promueven la **mejora continua**, un concepto clave del TQM que impulsa la evolución constante de los procesos para alcanzar altos estándares de calidad. La **estandarización de procesos** es otro pilar de las ISO 9000, permitiendo la documentación y control de los procedimientos para garantizar su consistencia y eficiencia a lo largo del tiempo. Finalmente, las normas enfatizan la **toma de decisiones basada en evidencia**, lo cual asegura que las mejoras y ajustes en los procesos se realicen con datos objetivos y mediciones claras, contribuyendo así a la sostenibilidad y efectividad del sistema de calidad.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO. <https://www.iso.org/standard/45481.html>

En el marco de mis prácticas profesionales en Amtavar Logistics, identifiqué la necesidad de fortalecer la identidad corporativa y alinear los esfuerzos de la empresa hacia un objetivo común. A través de un proceso participativo, se diseñaron la misión, visión y valores, los cuales servirán como base para el presente plan de mejora.

El objetivo principal de este plan es mejorar la organización y operatividad de Amtavar logistics a través de la implementación del T.Q.M, permitirá garantizar la calidad en la operación, en el transporte de mercancías, insumos y fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

A través de un análisis detallado, se identificaron diferentes carencias frente a la falta de comprensión con los valores organizacionales los procedimientos operativos y las actividades de transporte y refrigeración, que no estaban claramente definidos. Así mismo se observó una falta de claridad respecto a la estructura interna de la empresa, la ausencia de participación interna y la falta de conocimiento sobre los pasos a seguir en caso de emergencia.

Para resolver esta problemática se implementó un Sistemas de Calidad Total (T.Q.M) por medio de un manual de operaciones virtual en el cual se busca dejar por escrito las diferentes operaciones de esta, permitiéndole a la empresa Amtavar Logistics la aplicación de un sistema que con el pasar del tiempo y al adoptar correctamente, sus beneficios son positivos.

Los principales resultados esperados del manual de procesos incluye estandarizar las actividades diarias y definir claramente los buenos hábitos y procedimientos necesarios para

mantener altos estándares, incluyendo directrices detalladas sobre la operación de los camiones, el manejo de mercancías refrigeradas, prácticas de seguridad y mantenimiento además de establecer protocolos para la supervisión continua, asegurando que todos los empleados comprendan y sigan las mejores prácticas en cada etapa de sus tareas.

Dedicatoria

Al culminar con una temporada de aprendizaje llena de dificultades, compromisos, responsabilidades, es inevitable sentirme lleno de orgullo un poco de incertidumbre, pero sobre todo admiración por mí mismo, me aplaudo y me abrazo por este logro en mi vida que he culminado. A mis queridos Padres, quiero expresar mi profunda gratitud y amor hacia ustedes. Su apoyo constante, su cariño incondicional y su ejemplo han sido el motor que me impulsado a lo largo de este arduo camino académico y profesional.

Agradecimientos

Gracias, papá y mamá, mis guías, mis compañeros y cada uno de los maestros que hicieron parte del proceso. Este título y reconocimiento es de ustedes y para ustedes ya que sin su apoyo día a día este camino hubiese sido lleno de obstáculos, pero con su amor y sabiduría me hicieron llegar a este punto donde me encuentro, culminando mi carrera universitaria y a puertas de seguir mi vida profesional donde me destacare como una gran Negociadora Internacional, pero sobre todo como persona ya que con sus valores inculcados

en casa y en el salón de clases, serán mi base para enfrentar la vida y las diferentes adversidades de negociación a nivel mundial.

También quiero resaltar a la empresa Amtavar Logistic por darme la confianza y permitirme realizar mis prácticas profesionales allí, dándome la oportunidad de aprender y darle inicio a mi vida laboral ejerciendo mis conocimientos adquiridos en la universidad y además aprendiendo constantemente sobre la logística, carga y transporte nacional de mercancías tanto refrigeradas como no refrigeradas.

Introducción

Amtavar Logistics es una empresa especializada en el transporte y gestión de mercancías refrigeradas con su punto de carga en Celta Trade Park. La implementación de un sistema de calidad total en sus operaciones mediante un manual de procesos es esencial, con bases fundamentales como lo son las normas internacionales ISO 9000 las cuales fueron desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización, garantizando que los trabajadores tengan un soporte que esté enfocado en los procesos, estructura interna, estructura operativa y contactos de emergencia logrando estandarizar los procesos, optimizándolos, buscando fortalecer la eficiencia y efectividad operativa.

Mediante la estandarización de los procedimientos la clarificación de los roles y la adopción de buenas prácticas y tecnologías adecuadas, se pretende promover una cultura de colaboración y mejora en la toma de decisiones, alineando la empresa con los más altos estándares en los procesos logísticos.

Tabla de contenido

Capítulo 1. La empresa	7
1.1 Aspectos generales (misión, visión y valores)	8
1.2 Ubicación geográfica	8
1.3 Estructura administrativa	9
1.4 Unidad o departamento donde realiza la práctica	10
1.5 Análisis DOFA	11
Capítulo 2. Planteamiento del plan de mejora respecto a la práctica profesional	
2.1 Planteamiento central del informe	12
2.2 Importancia	13
2.3 Limitaciones	15
2.4 Alcances	16
2.5 Objetivo general y específicos	17
Capítulo 3. Contenido plan de mejora (forma extensa)	18
Capítulo 4. Conclusiones	22
Capítulo 5. Bibliografía	<u>23</u>
Capítulo 6. Seguimiento profesional	<u>24</u>
Capítulo 7. Actividades y logro alcanzado	26, 27

1. La Empresa

1.1 Aspectos generales.

Amtavar Logistics S.A.S, se fundó en 2020 en Bogotá como empresa de carga y transporte de alimentos refrigerados y sin refrigerar, introduciéndose al mercado por medio de la empresa Kentucky Fried Chicken en Colombia cuenta con más de 4 carros con su respectivo chofer y ayudante de carga. 3 de los carros son camiones tipo termo sencillo de capacidad de carga de 3.5 toneladas y una NHR tipo llanta sencilla con capacidad de carga de 7.5 toneladas utilizado para transportar productos, materias primas de la multinacional ya mencionada.

Además, Amtavar Logistics se compromete con el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y seguimiento a las temperaturas. Con su flota moderna y un equipo altamente capacitado, la empresa asegura la integridad de los productos en cada etapa del proceso logístico. Se destaca por contar con una infraestructura organizada, cumplimiento normativo y certificaciones necesarias, además del servicio al cliente y gestión de riesgos y seguridad dentro de la empresa.

Misión:

Ofrecer servicios de transporte y logística de alta calidad, utilizando tecnología avanzada y practicas sostenibles para garantizar la seguridad, integridad y eficiencia de las mercancías, manteniendo un firme compromiso con la responsabilidad social ambiental.

(Elaboración propia, JDS)

Visión:

Liderar globalmente en transporte y logística, ofreciendo soluciones innovadoras y sostenibles que excedan las expectativas de nuestros clientes. Impulsados por la mejora continua y las prácticas empresariales que generen un impacto positivo a nivel local y global.

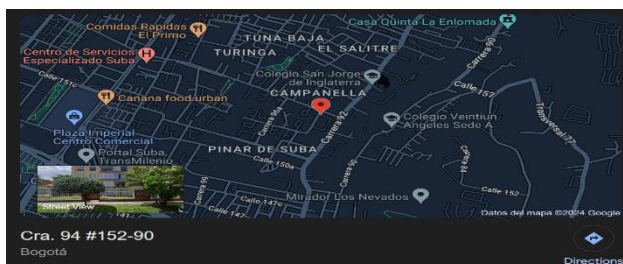
(Elaboración propia, JDS)

Valores de la empresa:

- Excelencia.
- Integridad.
- Innovación.
- Compromiso.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollos sostenibles.

(Elaboración propia, JDS)

1.2 Ubicación geográfica:



Carrera 94 #152-90 Pinar de suba.

Nota: Adaptado de Google, (carrera94#152-90 pinar de suba). Todos los derechos reservados por Google. (2024)

1.3

Estructura Organizativa de Amtavar Logistics.



Nota: Elaboración Propia JDS. Organigrama Amtavar Logistics. (2023)

La empresa Amtavar Logistics S.A.S. Está organizada de forma sencilla, cuenta con el área de gerencia, luego el área de recursos humanos sigue el coordinador logístico el cual se encarga de las rutas y estar al tanto de los conductores, contamos con la asistente general la cual está al tanto con lo contable y nuestra psicóloga la cual está pendiente de cada uno de nuestros trabajadores buscando el bienestar de cada uno.

1.4

Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica.

Coordinador logístico en la empresa Amtavar Logistics. El área donde se están llevando a cabo las practicas universitarias se puede describir como el Departamento de Logística y Distribución en el sector de alimentos. Este departamento se enfoca en el seguimiento, control y supervisión de una flota de 4 camiones, los cuales 3 son camiones tipo termo sencillo de capacidad de carga de 3.5 toneladas y una NHR tipo llanta sencilla con capacidad para cargar 7.5 toneladas utilizados para transportar productos, materias primas de la multinacional KFC. El trabajo principal en este departamento implica coordinar y asegurar que los camiones realicen el proceso de carga en las instalaciones centrales de la empresa, ubicadas en Celta TRADE Park. Luego supervisar su entrega tanto en la ciudad de Bogotá como puntos aledaños ubicados en Girardot, Tunja, Medellín entre otras ciudades y municipios.

En resumen, la función principal en esta área es garantizar la eficiente distribución de la materia prima de los restaurantes y la solución de imprevistos en el trascurso de las entregas de cada uno de los camiones.

Cabe destacar en el marco de mis prácticas profesionales en Amtavar Logistics, identifiqué la necesidad de fortalecer la identidad corporativa y alinear los esfuerzos de la empresa hacia un objetivo común. A través de un proceso participativo, se diseñaron la misión, visión y valores

1.5

Análisis DOFA ~~adofa~~:



Nota: Elaboración Propia. Análisis Dofa de Amtavar Logistic S.A.S.

Gracias al análisis FODA, se destacaron varias debilidades y amenazas internas debido a la falta de decisiones concretas frente a su estudio. Además, la implementación de un sistema de calidad total no se había considerado en la empresa Amtavar Logísticas. Sin embargo, después de un análisis exhaustivo, también se identificaron y aclararon las diferentes fortalezas y oportunidades que la empresa brindaba sin que se hubieran reconocido previamente. Entre estas, se destacaba su estructura organizativa, la capacidad de comunicación en caso de emergencias, y la gran habilidad para reaccionar frente a inconvenientes tanto organizativos como ambientales.

Se verificará que la empresa cuenta con conductores experimentados y altamente capacitados, pero se hace necesario establecer procesos formales, tanto para el manejo de alimentos refrigerados como para la operación de los camiones. Dejar estos procesos por escrito facilitará el trabajo de los conductores y mejorará el rendimiento general de la empresa.

Capítulo 2. Planteamiento del plan de mejora respecto a la práctica profesional:

2.1 Planteamiento Central Del Informe:

Se propone la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Total (TQM) a través de un manual de procesos operativos, cuyo propósito es optimizar y estandarizar las actividades y procesos realizados por los conductores y ayudantes.

El planteamiento se basará en las normas internacionales ISO 9000, que proporciona los principios y directrices fundamentales para establecer un sistema de gestión de calidad efectivo. Estas normas buscan asegurar la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de los clientes, lo que será clave en el desarrollo de este plan. Desde estas bases sólidas internacionales, se pretende realizar el plan de mejora de la empresa Amtavar Logistics y la creación de un manual de operaciones de carga y descarga.

A través de la implantación del TQM, respaldado por las normas ISO 9000, se garantizará que cada proceso y actividad se realice bajo estándares de calidad, optimizando así los recursos y mejorando la eficiencia operativa de Amtavar Logistics. Este enfoque no solo beneficiará a los empleados, sino también

fortalecerá la relación con los clientes, al asegurar productos y servicios de alta calidad que cumplen con sus expectativas.

Este Manual también tiene la finalidad de definir de manera precisa la misión, visión y valores de la empresa, y estandarizar las tareas diarias. Incluirá instrucciones sobre los hábitos correctos, procedimientos para mantener altos estándares, así como directrices detalladas sobre la operación de los camiones, el manejo de mercancías refrigeradas y las prácticas de seguridad.

2.2 Importancia.

Se propone estandarizar procesos como la lista de verificación de preparación antes de iniciar la ruta, que incluye la verificación del camión y documentos. La ruta se enviará la noche en una hoja de control de rutas y manejo de canastillas.

Nota: Elaboración K.F.C.

La jornada comienza a las 4:00 am, con la carga inicial de productos cárnicos refrigerados, seguida de otros productos refrigerados como arepas, [salsas](#), [finalmente salsas](#), [finalmente](#) la carga seca, como empaques y embalajes. Las

entregas finalizan entre las 11:00 am y 12:00 pm, tras lo cual los camiones regresan a la empresa para la entrega de canastas y la desinfección diaria.

Al recibir el producto, se mide su temperatura y la del furgón, que debe estar entre 34°F y 40°F antes de proceder con la carga. Tras confirmar la temperatura, se realiza la carga. Al finalizar, se selecciona un producto de manera aleatoria para verificar que tenga la temperatura adecuada, proceso que también se repite antes de la descarga. Una vez rectificadas las temperaturas, se procede a descargar y firmar la orden de ruta.



Seguimiento Conductores.

Amtovar logistics

- ☐ Documentos del conductor
- ☐ Ruta Del Dia
- ☐ Desinfección
- ☐ uniformes.
- ☐ Hora Inicio Carga -----
- ☐ Hora Fin Carga -----
- ☐ Numero de Canastas
- ☐ Limpieza de canastas
- ☐ Revision Temperatura Inicio
- ☐ Revision Temperatura Inicio
- ☐ Revision Temperatura Descarga
- ☐ Rutas Diaria y Firma

✓

Nota: Elaboración Propia. Análisis Dofa de Amtavar Logistic S.AS.

Durante el momento de la carga, es importante no tener objetos que obstaculicen el espacio de carga y evitar ubicarse en la parte trasera del camión. Se debe tener precaución mientras el camión ingresa.

En cuanto a los uniformes, se requiere el uso de cofia, tapabocas, guantes de caucho o nitrilo, overol blanco y botas de caucho con punta.

Las normas de seguridad para el transporte de alimentos en un vehículo incluyen los siguientes requisitos: certificado sanitario de la secretaría de salud, revisión técnico-mecánica del vehículo, SOAT, fumigación certificada, calibración y certificación de la unidad de frío, curso vigente de manipulación de alimentos, médicos para los operadores, licencia de conducción vigente y las dotaciones de uniformes mencionadas anteriormente.

En caso de emergencias, como fallas del sistema de refrigeración o un accidente, se debe informar de inmediato al encargado de la empresa para solicitar un vehículo de transporte que mantenga la temperatura del producto y evite pérdidas. La comunicación interna se gestiona a través del coordinador logístico, quien brinda respuestas y soluciones a cualquier problema.

2.3 Limitaciones:

- El esfuerzo adicional que los trabajadores deben realizar implica dedicar parte de su tiempo libre para estudiar y aprender los diferentes hábitos.
- limitaciones durante el proceso, como la falta de comunicación con los conductores y la obtención de información precisa.
- Para abordar esta situación, fue necesario acompañarlos en algunas rutas, lo que permitió identificar que en la empresa para la cual se realiza el proceso logístico de insumos, existía una evidente falta de comunicación. Además, se observó que los procesos de carga y descarga sufrían demoras debido a la acumulación de productos, la falta de stock y otras circunstancias fuera del control de la empresa.
- La dependencia de la tecnología genera excusas que impiden la revisión adecuada del manual, lo que provoca que no se tome en cuenta, dando lugar a un incumplimiento inconsistente en la aplicación uniforme de los procesos.

- Falta de compromiso para adoptar una mejor cultura y practicas adecuadas.
- Sin embargo, todas estas situaciones fueron resueltas mediante el análisis y la implementación de soluciones, buscando siempre la forma más eficiente de mejorar el proceso.
- Este manual es completamente virtual y solo requiere el uso de WhatsApp y una conexión Wi-Fi para su descarga. Una vez descargado, estará disponible en el dispositivo móvil o PC del usuario.



Nota: Elaboración Propia. Análisis Dofa de Amtavar Logistic S.AS.

2.4 Alcances:

- Con este plan de mejora se logra un modelo visual en el cual los conductores y ayudantes se les brindará de forma virtual un paso a paso definidos de los diferentes roles, herramientas de control, apoyo visual y cifras exactas de temperatura y tiempos, garantizando resultados más eficientes.
- Instrumento esencial para garantizar la calidad y eficiencia en las operaciones terrestres de Amtavar Logistics.

- Se sugiere al área administrativa que ofrezca más tiempo de calidad a los trabajadores, durante el cual se puedan abordar temas específicos relacionados con el transporte y la cultura organizacional de la empresa.
- Se mejorará la eficiencia en los procesos de carga y descarga de mercancías al garantizar que se cumplan los estándares establecidos, incluyendo las temperaturas adecuadas y toda la documentación e indumentaria necesaria, cumpliendo así con los más altos estándares de calidad.
- Dadas las buenas prácticas y los excelentes trabajadores que tiene la empresa Amtavar Logistics, se observa una gran capacidad de adaptación frente a los cambios, especialmente cuando estos son para mejorar. Además, las actividades que se realizan diariamente ahora estarán documentadas en un manual, lo que permitirá llevar a cabo un monitoreo y evaluación continua de las mismas, fortaleciendo así la calidad del trabajo.

2.5 Objetivo General Y Específicos.

General:

Implementar un sistema de gestión de calidad total (TQM) en la empresa Amtavar Logistics mediante la creación de un manual de operaciones, con el fin de estandarizar y optimizar procesos de carga y descarga.

Específicos:

- Elaborar un entregable visual que contenga la misma información para todos los trabajadores, permitiéndoles estudiar y aprender de manera uniforme a través de un documento accesible.
- Establecer un sistema de documentación para garantizar la actualización continua del manual de operaciones terrestres.
- Diseño de formatos y plantillas estandarizados para la generación de reportes y registros de las operaciones.
- Implementar un sistema de seguimiento y evaluación regular de los procesos operativos para identificar áreas de mejora, en conformidad con las directrices de ISO 9000, con el fin de optimizar la eficiencia y la efectividad en la entrega de productos y servicios.

Capítulo 3. Contenido Plan De Mejora

Desde la creación de la empresa Amtavar Logistics en 2020, se logró establecer la alianza más grande de la compañía con la multinacional KFC. Desde ese año, se ha brindado la más alta calidad y atención a sus productos y materias primas, lo que ha llevado a la empresa a destacarse y recibir premios y reconocimientos por su gran labor como transportador. Con este éxito, se tomó la decisión de ir más allá, incentivando a los trabajadores y buscando la forma de centralizar esfuerzos en un trabajo único y especial que permita alcanzar los más altos estándares.

Se realizó un arduo estudio en el que se identifican características tanto positivas como negativas; Sin embargo, se logró extraer lo mejor de cada situación para encontrar oportunidades en el camino. Con base en diferentes teorías como el *Enfoque en cero defectos*, o *La calidad no cuesta*, de Philip Crosby (1970) considerado como uno de los “Gurús de la calidad” más influyentes del siglo XX en

los negocios, y junto al conjunto de normas internacionales ISO 9000 y las ISO 9001, se decidió desarrollar un plan de mejora como parte del proyecto de grado para prácticas profesionales en negocios internacionales, que consiste en implementar un enfoque de gestión de calidad total (TQM) mediante un manual de operaciones terrestres detallado. Este manual es un instrumento esencial en la implementación de (TQM), diseñado para estandarizar y optimizar todos los procedimientos operativos dentro de la empresa, mejora la comunicación interna, abarcar desde la carga y el transporte de mercancías refrigeradas, la gestión de calidad y además dejando clara la brújula de la empresa con una filosofía empresarial familiar.

El contenido del manual incluye directrices claras sobre las mejores prácticas, roles y responsabilidades, así como los procedimientos necesarios para cumplir con los estándares de calidad y normativas vigentes en base a las ISO 9000. Se llevó a cabo un seguimiento exhaustivo a través de los conductores y ayudantes, junto con la experiencia laboral del autor en la empresa, identificando los procesos que deben incluirse en este manual. Este manual de operaciones servirá como una herramienta integral tanto para la capacitación del personal nuevo como para el personal antiguo, asegurando que todos comprendan y apliquen los mismos procedimientos. Esto no solo facilitará la comunicación, sino también la integración de la familia Amtavar Logistics.

Con esta iniciativa, se busca fortalecer la capacidad operativa, mejorar la calidad del servicio y garantizar el cumplimiento normativo, contribuyendo así al crecimiento sostenido y a la satisfacción del cliente, además de sentar las bases necesarias para una cultura empresarial de alta calidad.



¿CÓMO SE VE EL MAUAL?



MANUAL DE OPERACIONES, APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL (T.Q.M).

Guía para Conductores e Integrantes de Amtavar Logistics.

Presentado a la Universidad Santo Tomas, proyecto plan de mejora en la empresa Amtavar Logistics.

2024.

Índice



1. Misión y Visión de la empresa.
2. Objetivo General y Específicos del manual de Operaciones
3. Valores de Amtavar Logistics.
4. Estructura Amtavar Logistics.
5. Procedimiento Operativo Para Transporte.
6. Procedimiento Operativo Para refrigerado.
7. Normas De seguridad Para Conductores
8. Comunicación Interna.
9. Familia Amtavar Logistics.
10. Medios de contacto Amtavar.





Manual Amtavar Logistics escanear.

CONCLUSIONES:

En conclusión, la implementación del **Sistema de Gestión de Calidad Total (TQM)** en la empresa Amtavar Logistics representa un paso significativo hacia la mejora continua de sus procesos operativos. Este enfoque no solo busca optimizar las actividades de los conductores y ayudantes, sino también fomentar una cultura organizacional orientada a la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente. Para lograr este objetivo, se ha decidido basar la implementación del TQM en las **normas internacionales ISO 9000**, las cuales

proporcionan una base sólida y comprobada para establecer y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo.

Las normas ISO 9000 son fundamentales, ya que ofrecen los principios y directrices necesarias para estandarizar procesos, asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad y promover la mejora continua. Al basarnos en estas normas, no solo optimizaremos nuestros procesos internos, sino que también nos alinearemos con las mejores prácticas internacionales, garantizando un enfoque coherente y sostenible para el crecimiento de la empresa.

En resumen, el plan de implementación del **TQM** bajo los principios de **ISO 9000** proporciona una estrategia clara y confiable para elevar los estándares de calidad en Amtavar Logistics, fortalecer la capacitación del personal y asegurar que todos los procesos se realicen bajo altos niveles de eficiencia y satisfacción del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- **Google.**(sin fecha). *Carrera Carrera 94 #152-90, Pinar de Suba, Bogotá, Colombia
.https://www.goog.com /mapas /pl/California+9+%2315-90,+Pinar +de+Suba
,+B%C3 %A1 ,+Colombia
- **Crosby, P. B. (1979).** *Quality is free: The art of making quality certain.* McGraw-Hill.
- Juran, JM, & Godfrey, AB (1999)

- <https://www.iso.org/>
- <https://latransformateca.com/manual-de-operaciones/>
- Aldana, L. (2011) Administración por calidad (1ª. ed.). Universidad de La Sabana.
- Parque Comercial Celta. (sf) *Ubicación* . [Está [https : //www.celt.com.co ht](https://www.celt.com.co)
- Oakland, J.S(2014). Oakland on Quality Management (3ed.) Routledge.
- Martínez, PG (2019). Integración de la gestión de calidad total en la logística de la cadena de suministro. *Supply Chain Management Review*
- Besterfield, DH (2013). *Gestión de la calidad total*
https://www.academia.edu/44726773/Control_de_calidad_Octava_edici%C3%B3n
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO.*
<https://www.iso.org/standard/45481.html>

SEGUIMIENTO PROFESIONAL

Al vincular la carrera universitaria con la vida laboral, se logró un avance significativo y una oportunidad que permitió darse cuenta de que, aunque la empresa funcionaba día a día, había aspectos que podían mejorarse o implementarse, especialmente en los procesos operativos y en ciertos puntos clave. Estos puntos debían estar documentados en un lugar accesible para su rectificación en caso de ser necesario.

Después de varios meses de trabajo, además de analizar factores relacionados con las redes sociales y el marketing, identificó un gran potencial en la creación de un libro o manual que dejara claros ciertos procesos. Esto permitiría tener la información organizada y mejorar la calidad general de la empresa, además de inculcar en los trabajadores los valores corporativos, haciéndolos más comprometidos con la organización.

Este manual también sería un apoyo para que los empleados, en caso de duda, pudieran recurrir a él para recordar la misión, visión, temperaturas, organigramas y plan de acción de la empresa. A partir de esta idea, decidió implementar un modelo de gestión de calidad total a través de este manual, lo que marcó el inicio de todo el trabajo para definir su contenido y asegurar que fuera útil y de apoyo general para los empleados.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

MES	ACTIVIDADES
FEBRERO/MARZO	- Investigación Del Manual, acompañamiento en ruta con el conductor Andres H - Cumbre Proveedores Jam 2024.

	- Nombramiento por parte Jam a la empresa Amtavar Logistics por sus logros.
ABRIL/ MAYO	- Investigación de campo Del Manual en Celta trade Park parque industrial. - Organización Caravana Virgen, almuerzo y premiación a los camiones.
JUNIO/JULIO	- Investigación Del Manual, reunión con conductores y ayudantes de la empresa Matavar Logistics. - Caravana de la virgen, misa, almuerzo y premiación a los conductores.
AGOSTO	- Fin de prácticas académicas en la empresa Matavar Logistics . - Primera entrega del Manual, para revisión y ver correcciones.

--	--

LOGROS:

Nominados y premiados en la cumbre 2023 de JAM

-Certificación por parte de JAM a la empresa Amtavar Logitics

- Basándonos en las normas internacionales ISO 9000, crearemos un manual de calidad que nos guiará en este proceso de mejora continua.