

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Informe final prácticas empresariales Transportes Saferbo

Cristian Andrés Jaimes Daza

Informe final prácticas empresariales presentado como requisito para optar el título de
Negocios Internacionales

Tutor

Jaime Vélez

Universidad Santo Tomas de Bucaramanga
División de Ciencias Económicas y Administrativas
Faculta de Negocios Internacionales

2014

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su esfuerzo, amor y dedicación hicieron de esto un sueño hecho realidad. A mis hermanas quienes estuvieron apoyándome incondicionalmente en cada obstáculo que se presentaba a lo largo de mi formación profesional.

Agradecimientos

A la universidad Santo Tomas por todos los conocimientos impartidos. A Transportes Saferbo por la oportunidad brindada y por sus enseñanzas durante estos 6 meses como practicante.

Contenido

1. Introducción	13
2. Justificación	14
3. Objetivos de la práctica	15
3.1 Objetivo general	15
3.2 Objetivos específicos	15
4. Transportes Saferbo	17
4.1 Perfil de la empresa	17
4.2 Estructura organizacional	19
4.3 Aspectos económicos	19
4.4 Portafolio de productos y servicios	20
4.4.1 Paqueteo	20
4.4.2 Logística especializada-almacenes de cadena	21
4.4.3 Mensajería	21
4.4.4 Valores agregados	21
4.4.5 Mastertrans-carga masiva	22
4.4.6 Saferbo Box	22
4.5 Aspectos del mercado que atiende	23
5. Cargos y funciones de la práctica empresarial	27
5.1 Funciones	27
5.2 Descripción	28
5.3 Objetivo	43
5.4 Actividades	43
6. Marco conceptual y normativo	44
7. Aportes del estudiante a la empresa	51
7.1 Problemáticas de la compañía	51
7.2 Errores de liquidación de fletes	52
7.3 Problemática	57
7.4 Principales errores	58

7.5 Consecuencias de los errores	58
8. Solución a la problemática	62
9. Aportes de la empresa	65
10. Aportes que se hicieron al cargo	67
11. Aportes de la universidad al estudiante	67
12. Cosas que no me dio la universidad	67
13. Conclusiones y Recomendaciones	67
Referencias Bibliográficas	68

Lista de tablas

Tabla 1 Informe diario de auditorías	37
Tabla 2 Informe diario de auditorías de guías contra entrega y contado	38
Tabla 3 Formato que se debe enviar a facturación	39
Tabla 4 Informe mensual de las auditorías realizadas	40
Tabla 5 Informe mensual del total de guías auditadas por regional	41
Tabla 6 Formatos mensual de los clientes	42
Tabla 7 Estadísticas mensuales de las guías de contado y contra entrega	58
Tabla 8 Estadísticas diarias de guías contra entrega	59
Tabla 9 Porcentaje de guías mal liquidadas	60
Tabla 10 Sistema para liquidar fletes en el celular	62

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Empresa Transportes Saferbo.	18
Figura 2. Evolución de empleados de Saferbo.	19
Figura 3. Evolución de empleados de Saferbo.	20
Figura 4. Público objetivo.	23
Figura 5. Cerfil demografico.	24
Figura 6. Competidores de Saferbo.	24
Figura 7. Competidores de Saferbo y su estrategia.	25
Figura8. Competidores potenciales de Saferbo.	25
Figura 9. Ranking empresas de transporte en Colombia.	26
Figura 10. Bodega interna Transportes Saferbo.	27
Figura 11. Guía cuenta corriente con error en cubicación.	29
Figura 12. Guacal despachado por la empresa Induboton.	30
Figura 13. Sistema de Saferbo con las negociaciones del cliente.	30
Figura 14. Registro fotográfico a las medidas reales de la mercancía.	31
Figura 15. Formato de auditoría de negocios.	31
Figura 16. Planillas de los centros de recepción.	32
Figura 17. Sistema Saferbo.	34
Figura 18. Formato de Auditorias de Centros de Recepción.	34
Figura 19. Cliente casa limpia.	35
Figura 20. Guacal de la empresa Casa Limpia.	36
Figura 21. Un centro de acopio.	36
Figura 22. Flete contra entrega.	37
Figura 23. Datos necesarios para liquidar un flete contra entrega.	53
Figura 24. Datos necesarios para liquidar los fletes contra entrega.	53
Figura 25. Fotografía de un flete de contado.	54
Figura 26. Objetivo general y específicos del proyecto de mejoramiento.	56
Figura 27. Características del sistema a implementar.	58

Figura 28. Los beneficios de implementar el proyecto.	61
Figura 29. Los presupuestos y ventajas del proyecto.	63
Figura 30. Objetivo general y específicos del proyecto de mejoramiento.	64

Glosario

Almacenes de cadena: son los establecimientos comerciales de grandes superficies, dividido en secciones y en el que se venden al por menor todo tipo productos.

Auditoria: Es la inspección o verificación que se le realiza a determinada área o departamento de con el objetivo de verificar que los procesos se estén realizando de manera adecuada.

Carga masiva: Son aquellos despachos de mercancías en cupos completos de vehículos desde un solo origen para un solo destinatario.

Centros de recepción: lugar ubicado estratégicamente por la empresa en donde se reciben las mercancías que van hacer despachadas a otros lugares del país.

Código de cliente: numeración con la cual se identifica cada uno de los clientes que tiene la empresa.

Factor volumen: es la relación que existe entre el peso y el volumen que tiene un vehículo de transporte calculada en 400 para el transporte terrestre, es aquella que multiplicada por las dimensiones de la mercancía da como resultado el volumen de esta.

Facturar: Es un comprobante de una compraventa de un bien o servicio y además incluye toda la información de la operación.

Guacal: Se define como una especie de jaula formada de carillas de madera que se usa para transportar loza, fruta, etc.

Guía: Es el documento que llevan los transportistas de mercancías y en donde está consignado cierta información referente al envío.

Flete cuenta corriente: Es un flete financiado por un periodo de tiempo, establecido previamente en la negociación pactada.

Flete de contado: Es un flete que es cancelado por el remitente de la mercancía al momento de realizar el despacho.

Flete de contra entrega: Es un flete que es cancelado por el destinatario del despacho al momento de recibir la mercancía.

Flete tipo 5: Es un flete generado desde cualquier ciudad y facturado en la regional dónde está inscrita la cuenta.

Guías reemplazatoria: Guía que se realiza con el fin de reemplazar una guía existente que tenga errores en la información suministrada en esta.

Mensajería: Es un servicio que se ofrece con el fin de entregar mensajes y paquetes lo más rápidamente posible.

Muelle de despacho: Lugar designado por dentro de la empresa, en donde se despacha la mercancía hacia los diferentes puntos del país.

Paqueteo: Es un lio o envoltorio bien dispuesto y no abultado de cosas de una misma o distinta clase que van a ser transportadas.

Planillas centros recepción: Documento designado por la empresa en donde los centros de recepción relacionan los tipos de envíos que se realizan ya sean paqueteo o mensajería.

Reexpedición: Servicio otorgado por la empresa de transporte para aquellas mercancías que requieran llegar a puntos en los cuales la empresa no tiene cobertura contratando esta un tercero para realizar él envío.

Transporte terrestre: Es el medio de transporte que se realiza sobre o en la corteza terrestre.

Resumen

En el siguiente documento se presenta el trabajo desarrollado por el practicante durante los 6 meses de permanencia en la empresa Transportes Saferbo. Su contrato de aprendizaje estará enfocado hacia las auditorias de negocios de la empresa, siendo estas un pilar fundamental para el funcionamiento de la compañía, más específicamente la producción de esta. En ese tiempo el estudiante aprende a hacer seguimiento a clientes que frecuentemente identifican mal el volumen o peso de las mercancías, haciendo respectivas correcciones a las guías de estos y con esto recuperando diariamente dinero a la compañía.

En su estancia el estudiante logra identificar problemas internos en el departamento de producción y desarrolla un proyecto que soluciona el inconveniente.

1. Introducción

Las empresas de transporte terrestre de mercancía cumplen un papel fundamental dentro comercio internacional, ellas proveen un servicio de transferencia de cliente a destinatario, los procesos dentro de ellas son muy completos y deben ser manejados de una manera adecuada ya que un error dentro de la cadena puede romper todo un ciclo y descompensar a la compañía, uno de estos errores que quizás afectan más a estas, es el poder controlar las operaciones de recibo y despacho de la mercancía sin cometer errores, más específicamente el de enviar las mercancías con volúmenes y pesos que no son propios de estas.

Por problemas como estos, las empresas optan por encargar personal especializado para el manejo de estos inconvenientes que en compañías como Saferbo generan pérdidas inimaginables sino se lleva un control exhaustivo a estos casos.

De aquí nacen los auditores de negocios que serán las personas encargadas de analizar los diferentes clientes que realizan envíos por la compañía, identificando la mejor solución posible para la empresa, verificando que el cliente no realice despachos erróneos.

Para empresas con bodegas grandes como Saferbo, es necesario no solo tener a un auditor, pues el volumen de carga es demasiado grande, evitando que la labor se realice al cien por ciento, debido a esto optan por contratar auxiliares, en este caso practicantes que serán de apoyo a la operación evitando pérdidas para la empresa, ellos estarán a cargo de revisar cliente por cliente y realizar las respectivas correcciones a las guías, cuando estas vengán mal consignadas en cuanto a volumen y peso se refiere. Realizando reportes a diario sobre las operaciones realizadas el día anterior en bodega y realizar la misma labor a los centros de recepción de la compañía.

2. Justificación

Las prácticas empresariales son un proceso que tienen como fin ubicar de una manera clara al estudiante su tendencia profesional de acuerdo a su formación profesional, estas prácticas desarrollan en él, actitudes, destrezas y habilidades en el campo en el que actúa el estudiante, esto con el fin de poder enfocar sus conocimientos adquiridos durante la carrera con los aprendidos durante su proceso como pasante y poder desenvolverse a futuro sin ningún problema en cualquier área relacionada con sus prácticas y aprendizaje en su formación profesional. En Transportes Saferbo en el área de auditorías podré reforzar esos conceptos aprendidos durante mi carrera de negocios internacionales más específicamente en el área de Logística en donde puedo identificar los diferentes tipos de mercancías que se mueven a nivel nacional, como vienen cubicadas, como se empacan, como se despachan de acuerdo a sus destinos finales, como se cobran sus fletes dependiendo de la naturaleza de la mercancía y sus destinos, los protocolos que se llevan para realizar acopios a las diferentes mercancías y clientes, los diferentes sistemas que llevan el control de las operaciones de la empresa, entre otros.

3. Objetivos

El objetivo de las prácticas para transporte Saferbo es desarrollar un trabajo constante con el practicante con el propósito de impartir conocimientos necesarios para su desarrollo profesional, sirviendo de apoyo operativo para el área de auditorías de negocios realizando trabajos diarios de recuperación de presupuesto impartido por el departamento de producción.

3.1 Objetivo general

Apoyar de manera activa y permanente el área de auditorías de transportes Saferbo a nivel municipal ya sea en los diferentes centros de recepción como en su centro de distribución, esto con el fin de poder recuperar un presupuesto asignado por la empresa mes a mes, revisando todo tipo de mercancías que lleguen a diario a la empresa de carácter voluminoso y analizando en cada una de estas los tipos de negociaciones que tiene cada cliente, esto con el fin de corroborar que se le está cobrando ya sea exacto, o menos al cliente en esta última se realiza su respectiva auditoria cubicando la mercancía de acuerdo al tipo de negociación que tenga el cliente en el momento y pasar a corregir su guía, estos procesos conlleva a perfeccionar aquellos conocimiento adquiridos a lo largo de mi formación académica en especial en el área de logística el cual fue el énfasis que realice.

3.2 Objetivos específicos

- 1) Analizar los diferentes tipos de negociaciones de cada cliente con el fin de poder realizar una auditoría adecuada.
- 2) Categorizar en un informe mensual los diferentes clientes a los cuales se les realizo auditoria esto con el fin de poder llevar un control en lista negra de aquellos que obligatoriamente se deben auditar.
- 3) Calcular diariamente mediante un informe detallado todas las auditorias tomadas el día anterior con el fin de pasar un informe a facturación para que este realice sus respectivas correcciones al cobro que se le va a realizar a cada cliente en cuanto al flete ocasionado por el tránsito de sus mercancías.

- 4) Advertir al área de facturación cualquier inconsistencia que se presente en el sistema sobre aquellas auditorias que se han realizado y que no han sido corregidas por este.
- 5) Demostrar mediante registro fotográfico y documental aquellas auditorias no aceptadas por el cliente.
- 6) Establecer mensualmente referencias para cierto tipo de mercancías con el fin de poder realizar una auditoría más rápida sin necesidad de tomar medidas o peso a estas.

4. Transportes Saferbo

Transportes Saferbo es una empresa que presta servicios de envíos de mercancías a casi todos los rincones del país, sea paqueteo, mensajería o cargas masivas. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Medellín y cuenta con sucursales en las principales ciudades del país como los son, Medellín, Bogotá, Cali, Pereira, Bucaramanga, Cúcuta, Cartagena, entre otras.

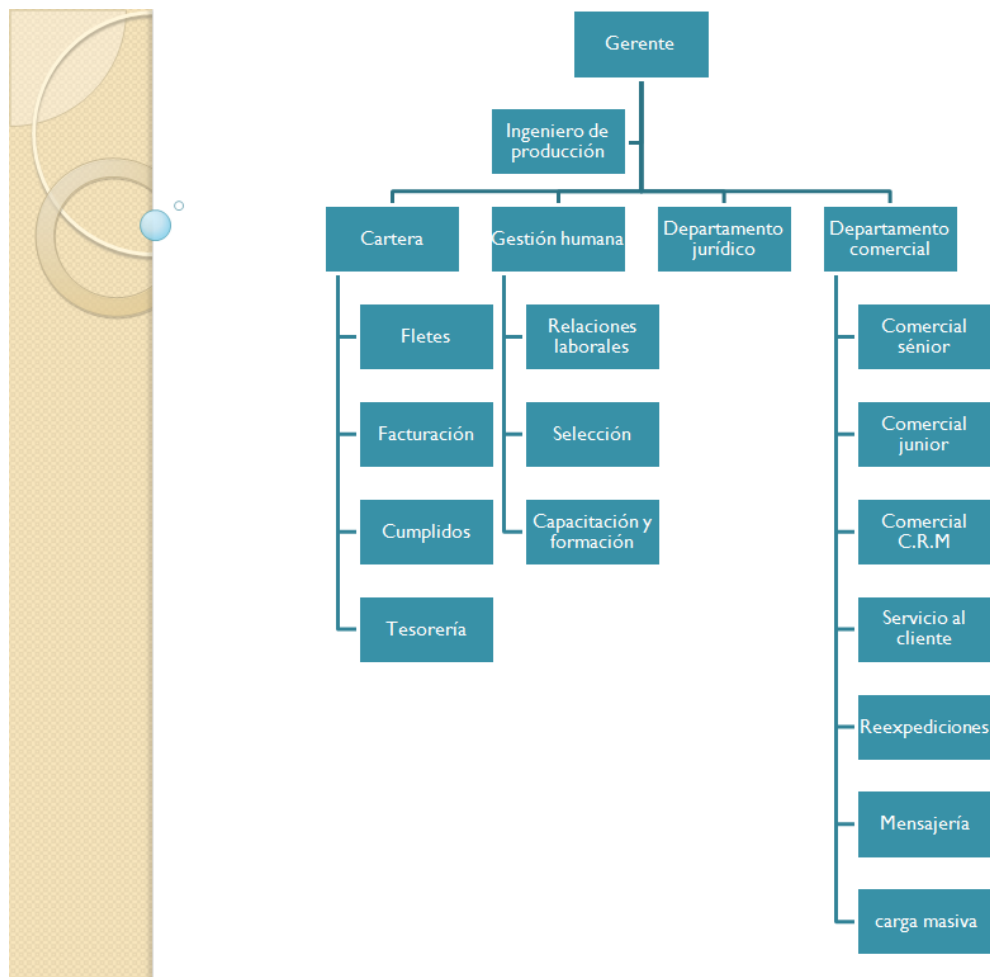
4.1 Perfil de la empresa

Con más de 35 años de experiencia en Transporte Saferbo S.A., ha desarrollado soluciones integrales de transporte para satisfacer las necesidades de sus clientes: paquetes, mercancías, mensajería nacional e internacional, masivos y casillero internacional.

Gracias a su talento humano e infraestructura; el servicio de mensajería especializada está catalogado de los mejores a nivel nacional; están dispuestos a convertir el servicio Saferbo en la mejor experiencia para sus clientes. (Transportes Saferbo , 2014)

4.2 Estructura organizacional

Figura 1. Organigrama de la Empresa Transportes Saferbo



Fuente: Gestión Humana Transportes Saferbo

4.3 Aspectos económicos



Figura 2. Evolución de empleados de Saferbo.

Fuente: Einforma información de empresas de Colombia

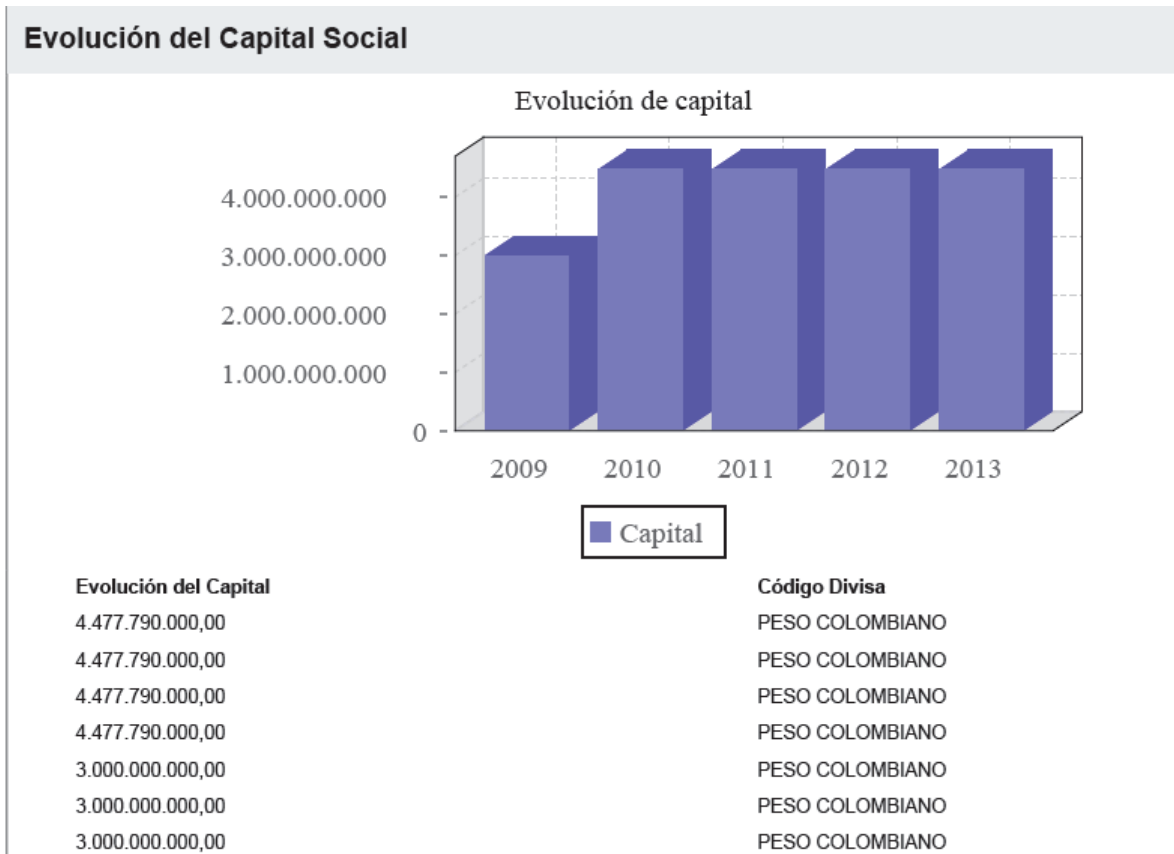


Figura 3. Evolución de empleados de Saferbo.

Fuente: Einforma información de empresas de Colombia

4.4 Portafolio de productos y servicios

En Transportes Saferbo se pueden encontrar los siguientes productos y servicios.

4.4.1 paqueteo.

Distribución Nacional y Metropolitana. Recogemos, transportamos y distribuimos sus envíos a nivel urbano, regional nacional, e internacional y entrega certificada puerta a puerta. Saferbo cuenta con 11 centros de distribución en las principales ciudades del país, 79 centros de recepción de mercancías distribuidos en diferentes zonas estratégicas del

país, cuenta con 480 vehículos propios y 2.000 empleados directos. (Transportes Saferbo , 2014)

4.4.2 Logística especializada – Almacenes de Cadena

Somos pioneros en la logística y entrega en almacenes de cadena y/o grandes superficies:

1. Coordinadores, ruteros y personal especializado en entregas a almacenes de cadena.
2. Rutas de entrega nacionales y domésticas como: Duitama, Buenaventura, Tuluá, Buga, Eje Cafetero, Cartago, Valledupar, Maicao, Santa Marta, entre otras. Estamos continuamente abriendo rutas donde quiera que nuestros clientes deban hacer entregas.
3. Manejo de documentos.
4. Más de 360 almacenes de cadena en los que hacemos entregas.
5. Algunos de nuestros clientes a los que les prestamos este servicio: Incolmotos (Yamaha), Confitecol, Suramericana de Cosméticos, Italo, Landers, Colombiana Kimberly, Fergón, Laboratorios Lister, Canutos y Drypers.

4.4.3 Mensajería

Actualmente Saferbo Mensajería cubre 304 destinos, según red de cubrimiento anexa. (Transportes Saferbo , 2014)

4.4.4 Valores agregados

1. Auditor del Servicio

Persona que está pendiente de las incidencias y evolución del servicio en el ámbito nacional, realizando a primera hora seguimiento de los despachos generados el día anterior y garantizando la entrega de los mismos. (Transportes Saferbo , 2014)

2. No Manejamos Devoluciones

Saferbo no hace devolución de envíos, en primer lugar, utiliza los diferentes medios para solucionar la novedad: directorios telefónicos, 113, bases de datos etc. Si no es posible, rastrea la información y se comunica con el cliente vía correo electrónico para que éste suministre una mejor dirección o solución, a fin de realizar la entrega al destinatario. Las devoluciones se realizan con autorización del cliente. (Transportes Saferbo , 2014)

3. Servicio Internacional

Este servicio lo ofrecemos a través de FedEx, en la página www.fedex.com, puede consultar el estado de sus envíos. (Transportes Saferbo , 2014)

4.4.5 Mastertrans – Carga Masiva

Es la opción de transporte masivo para mercancías nacionalizadas dependiendo de la necesidad específica que usted pueda tener. Nos especializamos en carga seca contenedorizada o suelta, desde y hacia los puertos. Nuestros vehículos están dispuestos para el manejo exclusivo de su mercancía; no consolidamos carga. Nuestro centro de seguridad monitorea los vehículos 24 horas. (Transportes Saferbo , 2014)

Nuestra opción para sus envíos masivos o mercancías de importación o exportación en:

1. Turbos: 4.5 toneladas.
2. Camiones sencillos: 8 toneladas.
3. Patinetas: 16 toneladas.
4. Tracto mulas: 30 toneladas.

4.4.6 Saferbo box

Este servicio le permite traer mercancías y documentos desde Estados Unidos y España de la manera más sencilla.

Todo tipo de documentos y paquetes pueden ser adquiridos en Estados Unidos o España y luego ser enviados a través de Saferbo Box a su casa u oficina. (Transportes Saferbo , 2014)

beneficios.

1. Inscripción al casillero totalmente gratis.
2. Seguro automático de transporte incluido dentro de la tarifa.
3. Rastreo de los envíos durante todo su recorrido.
4. Trámites aduaneros para la legalización del envío.
5. Servicio de consolidación de la mercancía, de ser necesario.
6. Fraccionamos la mercancía si el paquete excede alguna de las restricciones, de no ser posible, se brinda el servicio de importación ordinaria.
7. Servicio de re-empaque si la mercancía lo requiere.
8. Calculadora de costos para cotizar el valor de su compra, incluidos los impuestos, transporte y gastos a través de la página Web www.saferbobox.com.

requisitos.

1. El pedido no debe ser mayor a \$2.000 US o superar los 50 Kg. ó 110 lb. de peso.
2. El paquete no debe superar los 1,5 metros en cualquiera de sus dimensiones.
3. La compra debe tener factura con el fin de proceder con los requerimientos de la DIAN.

4.5 Aspectos del mercado que atiende

El mercado en el cual se mueve transportes Saferbo está lleno de competidores con gran trayectoria y reconocimiento, generando duras batallas con estrategias propias de cada empresa que les han servido para mantenerse estables en el mercado.

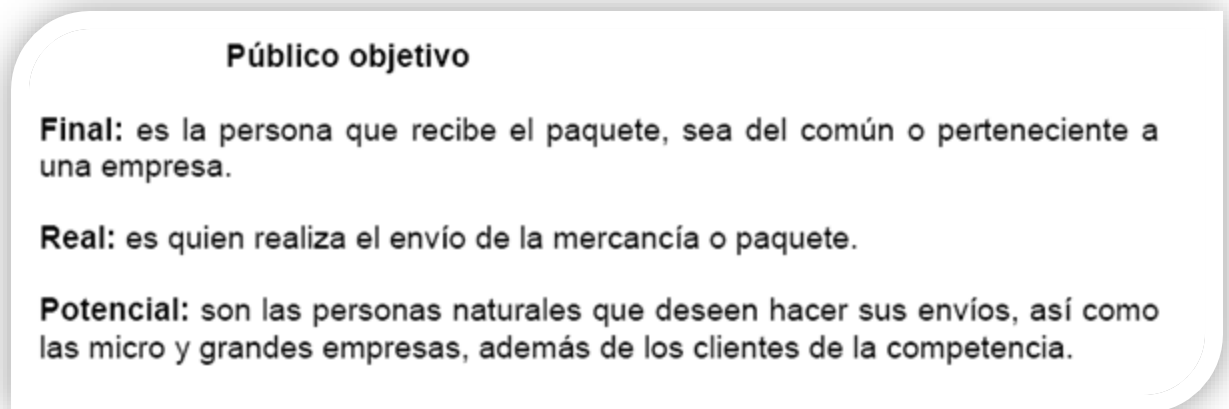


Figura 4. Público objetivo

Fuente: cdigital

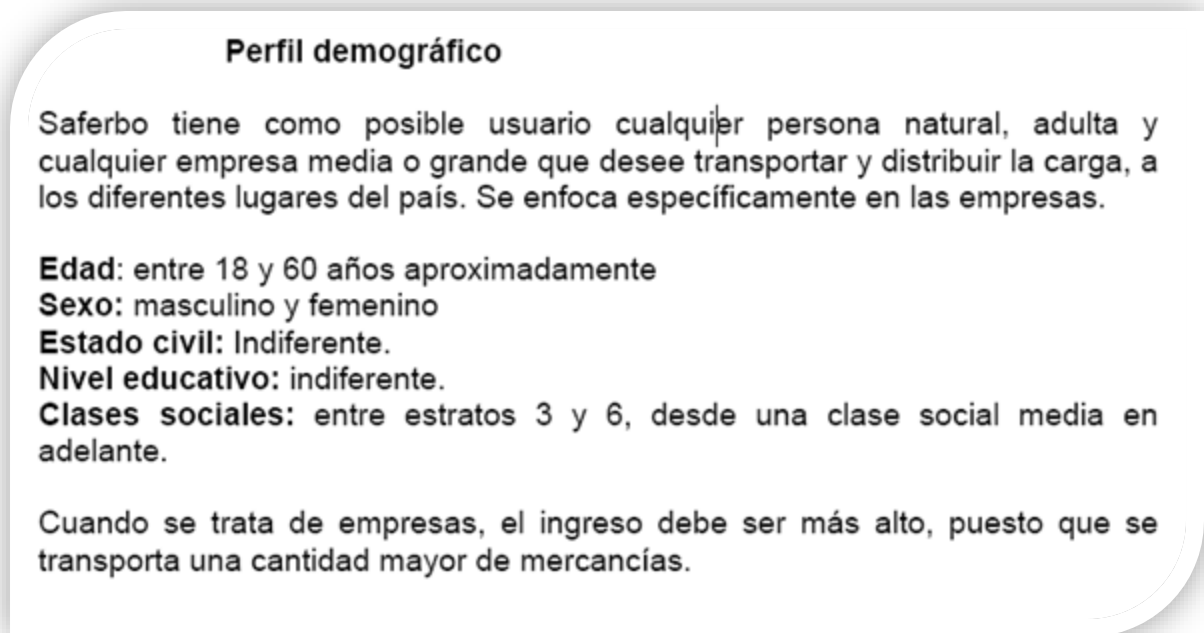


Figura 5. Perfil demográfico.

Fuente: cdigital

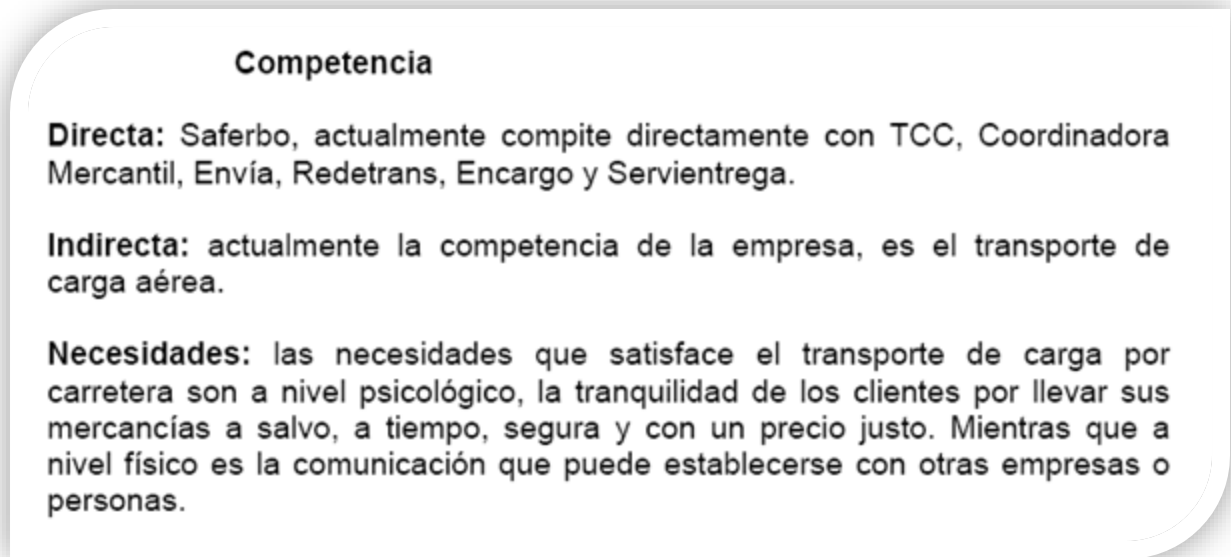


Figura 6. Competidores de Saferbo.

Fuente: cdigital

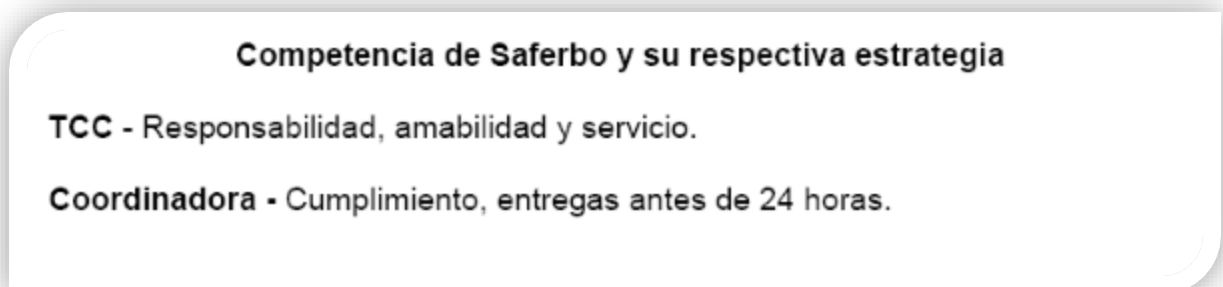


Figura 7. Competidores de Saferbo y sus estrategias.

Fuente: cdigital

Envía - Precio y cubrimiento.
Servientrega: seguridad, servicio y economía
Redetrans, Encargo – Precio.

Figura 8. Competidores de Saferbo y sus estrategias.

Fuente: cdigital

Competidores potenciales

Según la comunicadora de Saferbo Camila Eusse los competidores potenciales de la empresa son:

Transporte férreo: su inclusión en el mercado tomaría un largo tiempo, ya que se necesita de una gran infraestructura para funcionar.

Transporte fluvial: tiene poco cubrimiento a nivel nacional, debido al transporte por un medio natural, difícilmente manipulable por el hombre.

Transporte aéreo: no es muy utilizado debido a su alto costo, pero con alianzas estratégicas se podría ampliar su participación en el mercado.

Competidores externos: existe la posibilidad de que las compañías extranjeras de transporte comiencen a funcionar en el país, mas aún se convierte en una amenaza con el TLC.

Figura 9.competidores potenciales de Saferbo.

Fuente: cdigital

RANKING	EMPRESA	VENTAS	CIUDAD
1	SERVIENTREGA	\$330,034.59	BOGOTÁ
2	TCC	\$162,364.00	MEDELLÍN
3	COLVANES	\$150,296.08	BOGOTÁ
4	COORDINADORA MERCANTIL	\$122,181.91	MEDELLÍN
5	DHL EXPRESS	\$102,644.99	BOGOTÁ
6	KUEHNE + NAGEL	\$90,333.99	BOGOTÁ
7	TRANSPORTES SAFERBO	\$79,808.38	SABANETA
8	TRANSPORTES SÁNCHEZ POLO	\$68,963.59	BARRANQUILLA
9	ICOLTRANS	\$62,001.62	MEDELLIN
10	OPEN MARKET	\$58,841.49	BOGOTA D.C.
11	GENTE ESTRATÉGICA	\$56,752.29	BARRANQUILLA
12	UPS SCS COLOMBIA	\$50,774.50	BOGOTÁ
13	IMBOCAR	\$48,824.90	MEDELLIN
14	REDETRANS	\$47,746.29	BOGOTA D.C.
15	FEDERAL EXPRESS	\$44,126.88	BOGOTA D.C.
16	AEROENVÍOS	\$40,307.18	CALI
17	THOMAS GREG EXPRESS	\$35,794.34	BOGOTA D.C.
18	PANALPINA	\$35,336.61	BOGOTA D.C.
19	DOMESA	\$34,490.66	BOGOTA D.C.
20	MAERSK LOGISTICS	\$32,602.26	BOGOTA

Figura 10. Ranking empresas de transporte en Colombia.

Fuente: la nota digital

5 Cargos y funciones de la práctica empresarial

5.1 Funciones

Como practicante auxiliar del área de auditorías mi trabajo era velar por el despacho de las mercancías en cuanto a cobros en volumen y peso, en pocas palabras encargado de que la mercancía saliera de la regional bien cubicada, dentro de las funciones dentro de la empresa puedo destacar las siguientes.

1. Auditar mercancías que llegaran a bodega, tanto de ruterios como de centros de recepción.
2. Revisar negociaciones de los clientes con el fin de poder identificar el volumen o peso adecuado de los despachos.

3. Evitar que salieran guías de la regional sin peso ni volumen.
4. Generar guías reemplazatoria a auditorías hechas a guías tipo contra entrega.
5. Realizar auditorías a mercancías a petición de asesores comerciales
6. Realizar visitas a los centros de recepción para hacer auditorías de mercancías
7. Visitar clientes con el fin de llevar un control de las referencias de los productos que despachan.
8. Identificar en el sistema irregularidades en los centros de recepción comparando las planillas con los datos registrados en el sistema, de los despachos realizados diariamente por estos.
9. Elaborar reportes diarios del trabajo realizado el día anterior.
10. Enviar los informes diarios a facturación para su respectiva corrección en el sistema de inconsistencias presentadas el día anterior en las auditorías.
11. Cubicar mercancía de guías tipo 5.
12. Tomar un registro fotográfico de cualquier cambio de guía con el fin de poder sustentar la auditoria al cliente, cuando este no esté conforme con el proceso realizado dentro de la compañía.

5.2 Descripción

Con relación a los puntos expuesto anteriormente de las funciones asignadas al departamento de auditorías, a continuación se detallara cada una:

1. Diariamente debo realizar auditoria a la mercancía (nacional) que llega a la compañía y que va a ser despachado hacia las distintas ciudades y municipios de Colombia, para esto debo tener en cuenta la negociación de cada cliente, modificando los datos en la guía del volumen o del peso de la mercancía según conveniencia para la compañía, tomando peso o volumen de esta y realizar de inmediato su respectiva modificación, Ya que muchas veces la mercancía es enviada con un volumen o peso muy diferente al real que tiene, es por eso que debo estar pendiente de toda mercancía que llega a la empresa. Nuestro principal objetivo es recuperar mensualmente un presupuesto que puede ir desde los 150.000.000 a los 180.000.000 de pesos en fletes.



Figura 11. Bodega interna Transportes Saferbo

Las bodegas de TRANSPORTES SAFERBO seccional Bogotá están compuestas por 44 muelles distribuidos de la siguiente manera.

Muelles de despacho de mercancía hacia las diferentes ciudades principales del país donde SAFERBO tiene sucursal, la cantidad de muelles utilizados para despacho puede variar entre 15 a 20 dependiendo del volumen de mercancía manejado en el día.

saferbo TRANSPORTES SAFERBO S.A. NIT. 800.020.960-3

110 FLETES CUENTA CORRIENTE * 1 1 0 0 8 8 8 6 0 *

REMISION No. **110088860**

CLIENTE REMITENTE INDUBOTON S.A.	TELEFONO 3398000	COD. CLIENTE 013412	SUC. ORIGEN 002	PLANILLA
DESTINATARIO Colmas y/o S.F.R.C. - Sociedad Portuaria	TELEFONO 6609604	SUC. DESTINO	VALOR FLETES	
DIRECCION DESTINATARIO Terminal Maritimo	CIUDAD DESTINO CARTAGENA	DEPARTAMENTO	VALORACION	
UNIDADES 1	KILOS 341	VOLUMEN	VALOR MERCANCIA 15,000,000	FECHA DESPACHO DD MM AA 28 08 14
FECHA ENTREGA DD MM AA	OTROS		TOTAL	
OBSERVACIONES: CONTACTAR A MADREINE VILLABOS COLMAS AGENCIA DE ADUANAS PARA COORDINAR ENTREGA 3107797326/30			RECIBI CONFORME: APRECIADO CLIENTE FAVOR COLOCAR FECHA DE RECIBO	
DICE CONTENER: CAMION GUISILADER T50			FIRMA Y SELLO	
			C.C. o NIT: TEL:	

- FACTURACIÓN -

HORA DE ENTREGA

IMPORTANTE: SEÑOR DESTINATARIO, FIRMADA LA REMISION NO DEVUELVA LA MERCANCIA SIN CONSULTAR CON EL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE. RESPONDEMOS UNICAMENTE POR EL VALOR DECLARADO ESTABLECIDO CONFORME AL ARTICULO 1010 INCISO 3º DEL C. DE CO.

Figura 12. Guía cuenta corriente con error en cubicación



Figura 13, guacal despachado por la empresa Induboton, presentando errores de volumen en la guía

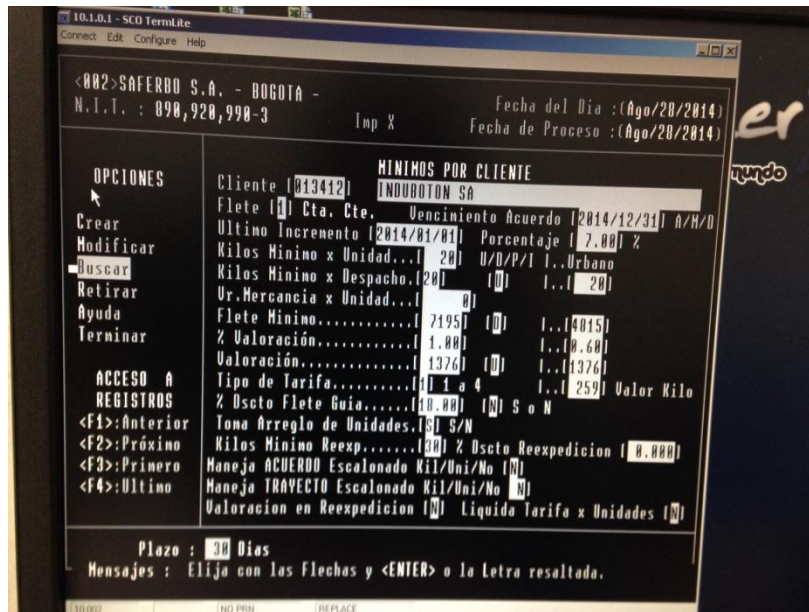


Figura 14. Sistema de Saferbo con las negociaciones del cliente, el cliente no posee acuerdos comerciales, el cual el siguiente paso es revisar sus mínimos por despacho y por unidad.





Figura 15, registro fotográfico a las medidas reales de la mercancía.

saferb		VERIFICACIÓN DE NEGOCIOS		Versión	01
Experiencia sobre necesidades de transporte				Página	1 de 1
Fecha	28/08/2014	Regional	Bogotá	Responsable	Cristian Andrés James Díaz
# Guía	110088860	Remitente	INDUBOTON S.A	Código	013412
Origen	Bogotá	Destino	CARTAGENA	Unidades	1
Caja	Llanta	Huacal	<input checked="" type="checkbox"/> Rollo	Bulto	Galón
				Lio	Otro
Referencia	Largo		Alto	Ancho	Volumen
	172 X 112 X 125 =				963
Kilos Guía	341	Vol. Guía	963	No cubica	Mal cubic.
Kilos Audit.		Vol. Audit.		Kilos sist.	Vol. sist
Cta. Cte.	X	Contado		Contraentr.	Tarifa 765
Observaciones					
# Guía	Remitente		Destino		Código
Origen					Unidades
Caja	Llanta	Huacal	Rollo	Bulto	Galón
				Lio	Otro
Referencia	Largo		Alto	Ancho	Volumen

Figura 16, formato de auditoría de negocios

Como podemos observar en la figura 12, no presenta el caso de una cliente llamado Induboton, este está despachando un guacal, que tiene dimensiones considerables, podemos también observar la guía tipo cuenta corriente en la cual está consignada toda la información que se necesita para un despacho, en ella consta, el cliente que la remite, el nit, el destinatario, dirección del destinatario, sucursal de origen, sucursal de destino, entre otras, para el caso de auditoría de negocios es importante como primero observar el tipo de guía que se tiene. Realizado esto se prosigue a observar las casillas de,

número de unidades, kilos, volumen, y código del cliente, con esto podemos verificar a simple vista ya sea tomándole el volumen o verificando el peso mediante bascula, si la mercancía presenta inconsistencias en el volumen o peso real, debemos inmediatamente pasar a mirar en el sistema mediante el código del cliente si este presenta negociaciones especiales y cuáles son los mínimos de despacho y mínimos por unidad que posee el cliente. Ver figura 14. Después de verificado esto proseguimos a tomar el volumen o peso real de la mercancía dependiendo de cuál sea el mayor ya que la empresa va tomar el más alto de estos dos para poder liquidar el flete. Tomado el volumen o peso real de la mercancía se pasa a modificar dentro de la misma guía el valor real sobrescribiendo encima del antiguo y plasmando el sello de auditoría en esta, posterior a esto llenamos el formato de auditoría ver figura 16, en este quedara consignada la información del cliente con numero de guía, nombre del cliente, fecha de la auditoria, código del cliente, ciudad de destino, número de unidades, sucursal de destino, tipo de mercancía que viene consignada en el guía, descripción del sus medidas en caso de volumen o de peso en caso de ser una mercancía pesada, en esta se consignara las medidas exactas del objeto tomando el ancho, alto y largo, para calcular el volumen de una mercancía se multiplican las tres medidas y se dividen en 2500 o se multiplican por 400 dependiendo de la negociación del cliente y su factor volumen, en el caso de que la mercancía venga por peso, solo se consigna el valor marcado por la báscula, en nuestro ejemplo de Induboton realizada la auditoria la mercancía presento un volumen real de 963 lo cual representa una recuperación para la empresa de 198 unidades de volumen para una ciudad de destino como Cartagena, serían unos 151.470 pesos que recuperamos.

2. Otra de mis funciones es realizar auditoria de planillas de los centros de recepción de Saferbo. (en las planillas se encuentra evidenciada la cantidad de mercancía que es despachadas por los centros de recepción que tiene Saferbo en la ciudad de Bogotá, cada centro de recepción maneja una planilla diferente siendo en total 31 de estos) con esto Verifico la cantidad de mercancías que son despachadas dependiendo del tipo ya sea cuenta corriente, contra entrega o de contado y con esto pasar un informe de los errores que se puedan encontrar ya sea en el sistema o en las planillas, es muy común

A	B	C	D	E
COD. CRM	CENTRO DE RECEPCION	UNIDS. PLANILLA	UNIDS. SISTEMA	UNIDS. DIFERENCIA
215	POLICARPA	26	31	-5
218	SAN VICTORINO	76	81	-5
203	RESTREPO	81	113	-52
212	PRADO VERANIEGO	16	1	15
225	UNILAGO	44	43	1
205	ESTANZUELA	102	97	5
216	KENNEDYU	41	24	17
227	SAN BENITO	38	36	3
226	SAN JOSE	44	45	-1
228	RIONEGRO	38	36	2
209	PALOQUEMAO	108	103	0
219	VENECIA	7	2	5
222	CRA 38	72	71	1
202	7 DE AGOSTO	21	22	-1
201	RICAUITE	11	14	-3
221	FONTIBON	7	9	-2
204	CENTRO	76	82	-6

Figura 19, formato de Auditorias de Centros de Recepción

Como se puede observar en la figura 17, están consignados los datos del centro de recepción por nombre y código en el también podemos encontrar el número de unidades que se van a despachar ya sea por paqueteo o mensajería, para el caso de auditores de negocios debe revisarse la cantidad ingresada por paqueteo en la figura 17 Podemos observar que la cantidad es de 54, teniendo en cuenta esto se ingresa al sistema por paqueteo y se procede a entrar a informes internos, En ella se va a ingresar los datos como fecha, código del acopio y se procede a filtrar por paqueteo, Una vez adentro se procede a verificar que las unidades consignadas en planilla sean iguales a las unidades registradas en el sistema ver figura 18, visto esto proseguimos a ingresar los dos datos en una registro que se debe llevar a estos centros de distribución con el fin de encontrar anomalías de faltantes o sobrantes en los datos ver figura 19. Este informe debe ser llevado a diario y ser enviado a final de mes al coordinador comercial a nivel nacional, con el fin de que el corrobore la información presentada por los auditorios de negocios con los encargados de los centros de distribución.

3. Revisar y confirmar los datos de las órdenes de recogida de los 30 puntos que tiene SAFERBO a nivel local. Aquí se debe llamar a cada centro de recepción llegado el caso en que en el informe que mencione en el punto anterior encontremos inconsistencias, una vez llamado se debe verificar a que se debió el problema, en este punto es muy

común que manden mercancía sin haber sido registrada en el sistema o sin ser planillada.

4. Visita logística a algunos clientes solicitados por los asesores de la empresa en cuanto a las referencias de los tipos de mercancías a despachar. Aquí se procede a revisar los tipos de mercancías que van hacer enviadas y proceder a su cubicación determinando peso o volúmenes reales de esta dependiendo de la negociación que tiene cada cliente, en este punto podemos encontrar casos en que la mercancía tiene más volumen que peso pero sin embargo es enviada por peso, esto debido a la negociación que se pactó con el cliente, lo anterior también puede darse al revés.



Figura 20, cliente casa limpia.



Figura 21, guacal de la empresa Casa Limpia

En la figura 21 podemos observar uno de los clientes más importantes que tiene Saferbo el cual se llama Casa Limpia, estas visitas se realizan con el fin de poder corroborar la información de los cliente con los asesores comerciales que son los encargados de cerrar los negocios con descuentos especiales para los clientes, ya sea en porcentaje, en factor volumen o manejando referencias de las mercancías entre otros, En este caso procedemos a revisar cada una de las referencias y rectificar que sean correctas o identificar anomalías en envíos para mercancías que no se encuentren en las negociaciones, estas visitas se realizan normalmente en casos en los que el cliente este presentando quejas constantes por auditorías realizadas en las bodegas de SAFERBO.

5. Se realiza 1 vez por semana visita a los centros de recepción para realizarles las auditorías a las mercancías que tienen en el momento en el punto. Este punto se realiza de la misma manera que se hace en la sede principal de SAFERBO en Bogotá.



Figura 22, un centro de acopio o llamada también centro de recepción.

Como se mencionó anteriormente Transportes Saferbo posee en Bogotá 34 centros de recepción o centros de acopio que son puntos ubicados estratégicamente en el ciudad de Bogotá como zonas industriales, zonas comerciales entre otros, con el fin de captar clientes potenciales, el papel del auditor de negocios es visitar estos CR ver figura 22. Con el fin de revisar que los envíos se realicen de la mejor manera en cuanto a volumen o peso de la

mercancía, es muy común ver en estos centros de recepción que se realicen descuentos especiales a cliente esporádicos con el fin de captar la atención de este para envíos futuros con la empresa, por eso debemos revisar que esto se haga de la mejor manera posible con el fin de que la empresa no pierda en este proceso.

6. Ingresar los datos de las auditorías llevadas a cabo día por día, realizando un informe detallado. En este informe se evidencia el flete real que se le deben cobrar a los clientes, aquí es muy común ver como un flete puede pasar de los 20.000 a los 400.000 ya que como se especificó anteriormente muchas veces la mercancía es enviada con volumen o peso muy inferiores a los reales pasando de 20 Kg. volumétricos a 200 o inclusive mucho más. Ver tabla 1

MODIFICADOS									
SEMANA DEL 14 DE JULIO A 19 DE JULIO DE 2014									
REGIONAL BOGOTA MICHAEL RODRIGUEZ									
NO GUIA	CODIGO DEL CLIENTE	CLIENTES	ORIGEN	DESTINO	Nº UND	KL Ó VOL. COBRADO MAYOR VALOR	KL Ó VOL. AUDITORIA MAYOR VALOR	DIFERENCIA AUDITORIA COBRADO	EN PESO!
1020519782	34196	OSTER DE COLOMBIA	BOGOTA	CALI	9	270	904	634	142.016
114071759	25259	SERVICES AND SUPPLIERS	BOGOTA	CUCUTA	2	90	179	89	72.802
113880952	27695	ARMADURA	BOGOTA	CALI	5	250	279	29	12.731
1020519532	22647	DIMARK DE COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA	6	120	246	126	32.634
113985318	22250	AUTOCOM	BOGOTA	MEDELLIN	5	105	276	171	75.069
113039435	29330	TELEVENTAS	BOGOTA	BOGOTA	6	70	204	134	34.706
114071760	25259	SERVICES AND SUPPLIERS	BOGOTA	BARRANQUILLA	3	120	478	358	249.526
113985319	22250	AUTOCOM	BOGOTA	CALI	1	30	160	130	57.070
113985324	22250	AUTOCOM	BOGOTA	CALI	4	84	320	236	103.604
113985327	22250	AUTOCOM	BOGOTA	PASTO	1	30	91	61	58.926
113985323	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BOGOTA	1	30	449	419	208.243
113985321	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BOGOTA	1	30	30	0	0
113985328	22250	AUTOCOM	BOGOTA	IBAGUE	2	42	228	186	81.654
111505027	31250	COEXITO	BOGOTA	BARRANQUILLA	3	490	696	206	143.582
113985325	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BUCARAMANGA	3	63	126	63	27.657
113985331	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BUCARAMANGA	1	30	57	27	11.853
1020519499	24526	DIC	BOGOTA	MEDELLIN	3	90	375	285	125.115
1020519682	24526	DIC	BOGOTA	SINCELEJO	1	30	125	95	106.020
112193671	22794	RICOH	BOGOTA	CARTAGENA	2	80	106	26	19.890
1020519502	24526	DIC	BOGOTA	BOGOTA	2	60	250	190	49.210

Tabla 1. Informe diario de auditorías, se ingresan los datos de las auditorías realizadas el día anterior.

No. GUIA	CODIGO	CLIENTE	ORIGEN	DESTINO	No. UND	KL O VOL. COBRADO MAYOR VALOR	KL O VOL. AUDITORIA MAYOR VALOR	DIFERENCIA AUDITORIA. COBRADO	EN PESOS
26135501	12586	KENWORTH	BOGOTA	BUCARAMANGA	1	30	185	135	115,695
26527802	26749	TALTON	BOGOTA	BARRANQUILLA	10	185	300	115	80,155
26527806	26749	TALTON	BOGOTA	MEDELLIN	27	300	1251	951	417,489
26533799	22794	RICOH	BOGOTA	BUCARAMANGA	1	10	156	146	64,094
26527809	26749	TALTON	BOGOTA	MEDELLIN	23	280	1300	1,020	447,780
26533986	22794	RICOH	BOGOTA	MEDELLIN	17	600	1184	584	256,376
26527812	26749	TALTON	BOGOTA	CARTAGENA	2	30	107	77	58,905
26527813	26749	TALTON	BOGOTA	CALI	5	40	322	282	123,798
26527814	26749	TALTON	BOGOTA	MEDELLIN	6	45	359	314	137,846
26527815	26749	TALTON	BOGOTA	MEDELLIN	17	250	784	534	234,426
			BOGOTA						0

Tabla 2. Informe diario de auditorías de guías contra entrega y contado.

Estos formatos de Excel deben ser llenados a diario y en ellos se van a transferir los datos que se encuentran en el formato de auditorías, ver figura 16. En la primera columna va el número de guía el cual debe ser buscado en el sistema de Transportes Saferbo, los siguientes datos deben ser verificados tanto como en el sistema como en la formato de auditorías, ya que muchas veces datos como clientes pueden ser confundidos por los ruterios consignado el cliente en el remitente o este último en el cliente o muchos son consignados con nombres diferentes a sus códigos lo que puede generar confusión. El kilo o volumen cobrado mayor valor se debe consignar el que aparecía en la guía antes de ser auditada, ver figura 16. El kilo o volumen de auditoría mayor valor debe ir consignados el que los auditores de negocios calcularon, en la siguiente columna que se llama diferencia dará como resultado la diferencia entre la auditoría realizada y los datos consignadas anteriormente, siendo un ejemplo, que la mercancía viniera consignada por 100 y después de realizada la auditoria diera como resultado 200 su diferencia sería de 100. Y en la última columna va ir consignado el valor recuperado en pesos de la mercancía auditada, esta se saca de multiplicar la diferencia de la auditoria tomada con la consignada anteriormente esto multiplicado por la tarifa de la ciudad.

NO GUIA	CODIGO DEL CLIENTE	CLIENTES	ORIGEN	DESTINO	Nº UND	KL Ó VOL. COBRADO MAYOR VALOR	KL Ó VOL. AUDITORIA MAYOR VALOR	DIFERENCIA AUDITORIA COBRADO
1020519782	34196	ER DE COLOI	BOGOTA	CALI	9	270	904	634
114071759	25259	ES AND SUF	BOGOTA	CUCUTA	2	90	179	89
113880952	27695	ARMADURA	BOGOTA	CALI	5	250	279	29
1020519532	22647	RK DE COLO	BOGOTA	BOGOTA	6	120	246	126
113985318	22250	AUTOCOM	BOGOTA	MEDELLIN	5	105	276	171
113039435	29330	TELEVENTAS	BOGOTA	BOGOTA	6	70	204	134
114071760	25259	ES AND SUF	BOGOTA	BARRANQUILLA	3	120	478	358
113985319	22250	AUTOCOM	BOGOTA	CALI	1	30	160	130
113985324	22250	AUTOCOM	BOGOTA	CALI	4	84	320	236
113985327	22250	AUTOCOM	BOGOTA	PASTO	1	30	91	61
113985323	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BOGOTA	1	30	449	419
113985321	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BOGOTA	1	30	30	0
113985328	22250	AUTOCOM	BOGOTA	IBAGUE	2	42	228	186
111505027	31250	COEXITO	BOGOTA	BARRANQUILLA	3	490	696	206
113985325	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BUCARAMANGA	3	63	126	63
113985331	22250	AUTOCOM	BOGOTA	BUCARAMANGA	1	30	57	27

Tabla 3, formato que se debe enviar a facturación para su revisión y confirmación de que las mercancías se auditaron.

Enviado este informe, facturación responde a las pocas horas, confirmando que todas las auditorias fueron subidas al sistema

7. A final de mes se debe realizar un reporte de todas las auditorías realizadas, esto con el fin de identificar cantidad de auditorías desarrolladas por tipo de guía y por cliente, volumen recuperado, kilos recuperados y finalmente dinero recuperado, este reporte debe ser enviado al coordinador de autoría de negocios a nivel nacional.

A	B	C	D	E	F	I	J	K
MES	REGIONAL	CLIENTE	CODIGO DEL CLIENTE	TOTAL GUIAS AUDITADAS	TOTAL GUIAS MODIFICADAS	VOLUMEN RECUPERADO POR AUDITORIA	KILOS RECUPERADO POR AUDITORIA	RECUPERACION EN \$
enero	BOGOTÁ	ABKA	34323	1	1	135		59265
enero	BOGOTÁ	ALFONSOEME	70235	1	1	4221		2942037
enero	BOGOTÁ	ALMAVIVA GLOBAL	22207	1	1	94		65518
enero	BOGOTÁ	ARMADURA	27695	1	1	153		106641
enero	BOGOTÁ	ATHLETIC SPORT	25252	4	4	448		\$ 196,672
enero	BOGOTÁ	AUTOCOM	22250	13	13	2100		\$ 1,506,788
enero	BOGOTÁ	BALCO	52149	7	5	268		\$ 106,932
enero	BOGOTÁ	BIOFILM	120676	2	2	2874		\$ 2,198,610
enero	BOGOTÁ	BOMBA Y RIEGOS	19271	1	1	796		\$ 349,444
enero	BOGOTÁ	BRINSA	24989	20	20	1176		\$ 900,704
enero	BOGOTÁ	BRUS REFRIGERATION	21672	1	1	57		\$ 63,612
enero	BOGOTÁ	BTL COLOMBIA	25174	1	1	1812		\$ 795,468
enero	BOGOTÁ	C I CODELI	17817	1	1	107		\$ 46,973
enero	BOGOTÁ	C.I PROMARCA	18963	1	1	77	0	\$ 33,803
enero	BOGOTÁ	C.I TECNOLOGIA ALIMENTARIA	10284	1	1	706		\$ 309,934
enero	BOGOTÁ	CARVAJAL SOLUCIONES	34378	7	7	1092		\$ 642,627
enero	BOGOTÁ	CCN	27241	8	8	2204		\$ 1,277,486
enero	BOGOTÁ	CESAR QUIÑONES	51567	4	1	14		\$ 5,586
enero	BOGOTÁ	CHANEME	20948	4	4	1364		\$ 1,146,750
enero	BOGOTÁ	CLOROX	27652	2	1	28	0	\$ 12,292
enero	BOGOTÁ	COEXITO	31250	32	30	39887		\$ 23,076,474

Tabla 4, informe mensual de las auditorías realizadas, filtradas por cada cliente

En la tabla 4, se puede observar una tabla Excel en la cual se consigna todas las auditorías realizadas en el mes, donde constara, el mes en que se realizó, la regional el código del cliente, total de guía auditadas, total de guías modificadas, el volumen recupera y los kilos recuperados por cliente y finalizando el dinero recuperado por cliente durante ese mes. En este informe se identifica el comportamiento del cliente analizando cuales tienen mayor frecuencia de errores en envíos de mercancías, los cuales se deben tener en la mira con el fin de evitar lo menor posible pérdidas considerables para la empresa. Este informe es muy importante ya que la idea principal de este es poder identificar posibles soluciones para aquellos clientes en los cuales se presenta mayor frecuencia de errores.

Existen dos tipos de tablas las cuales son: Modificado y fletes pagos ver tablas 1 y 2. Los dos comparten las mismas características con la única diferencia que en el primero se identificaran las guías cuenta corriente y en el segundo las guías contra entrega y contado. Para la modificado se debe pasar un reporte a facturación en el cual deben ir los siguientes datos, numero de guía, código del cliente, cliente, ciudad de origen, ciudad de destino, número de unidades, kilos o volumen cobrado o mayor valor, kilos o volumen auditoria a mayor valor y diferencia de auditoría cobrada, sacados de la tabla de modificado, el reporte será un correo electrónico al jefe de facturación el cual hará las respectivas modificaciones

con los datos consignados ahí. Para el caso de fletes pagos, se debe pasar el mismo reporte pero a cartera en donde realizaran el cobro respectivo ya sea con nota de crédito al cliente si es error de este o una orden de deducción llegado el caso en que el culpable haya sido el rutero que cubico mal la mercancía.

8. Realizar un informe consolidado mensual de la cantidad de guías auditadas por tipos vs la cantidad de guías que despacha la regional al mes

CONSOLIDADO											
ANALISIS DE AUDITORIAS GUIAS QUE SALEN DE LA REGIONAL						ANALISIS DE AUDITORIAS GUIAS QUE LLEGAN A LA REGIONAL					
CIUDAD DESTINO	CANTIDAD DE GUIAS SALEN	TOTAL GUIAS AUDITADAS	% GUIAS AUDITADAS VS GUIAS SALIENDO	TOTAL GUIAS MODIFICADAS	% GUIAS MODIFICADAS VS GUIAS AUDITADAS	CIUDAD ORIGEN	CANTIDAD DE GUIAS LLEGAN	TOTAL GUIAS AUDITADAS	% GUIAS AUDITADAS VS GUIAS LLEGANDO	TOTAL GUIAS MODIFICADAS	% GUIAS MODIFICADAS VS GUIAS AUDITADAS
MEDELLIN	10852	151	1%	151	100%	MEDELLIN	9945	79	1%	57	72%
BOGOTA	10838	232	2%	193	83%	BOGOTA	10838	0	0%	0	#DIV/0!
CALI	7587	100	1%	100	100%	CALI	2561	13	1%	9	69%
PEREIRA	4901	49	1%	49	100%	PEREIRA	852	2	0%	2	100%
BUCARAMA	5607	80	1%	80	100%	BUCARAMA	1814	5	0%	3	60%
CUCUTA	2014	33	2%	33	100%	CUCUTA	1007	0	0%	0	#DIV/0!
BARRANQU	5752	87	2%	87	100%	BARRANQU	519	1	0%	1	100%
IBAGUE	3203	44	1%	44	100%	IBAGUE	81	1	1%	0	0%
CARTAGENA	1710	35	2%	35	100%	CARTAGENA	401	2	0%	2	100%
SINCELEJO	1584	17	1%	17	100%	SINCELEJO	58	0	0%	0	#DIV/0!
PASTO	1632	19	1%	19	100%	PASTO	179	0	0%	0	#DIV/0!
TOTALES	55680	847	2%	808	95%	TOTALES	28255	103	0%	74	72%

Tabla 5, informe mensual del total de guías auditadas por regional.

En la tabla 5. Se puede analizar el consolidado mensual de la regional Bogotá en cuanto a cantidad de guías que salen en el mes con la cantidad de guías que se auditan, aquí se dicta un porcentaje de la relación entre estas dos con el fin de identificar ese margen de error que se presenta al momento de envíos en cuanto a volumen, se revisa así mismo del total de guías auditadas que porcentaje fue modificado. Mensualmente se compara el informe actual con los anteriores identificando si el margen disminuye o aumenta.

9. Iniciando mes se procede con los informes anteriores a identificar y señalar aquellos cliente en los cuales es importante prestar atención al momento de que lleguen a la empresa, se le llama la lista negra de la compañía la cual contiene los clientes que es de obligatoriedad auditar.

A	B	C	D	E
CLIENTES	MINI X UNIDAD	MINIMOS DESPACHO	FAC, VOL	OTROS
AUTOCOM	21	30	400	PV REAL
ASAP	10	15	300	REFERENCIAS
				MUEBLE GILLETE IC 151.00
				EXHIBIDOR PARED 18.00
				PUNTA GONDOLA 48.00
				MEDIA LUNA XBOX 312.00
				M. GILLETE COLOSSU 129.00
				CAJA LIQUIDADORA 11.00
				CAJA CUBIERTOS 45.00
				NEVERA 55.00
				FACTOR VOLUMEN 0.00
				300 0.00
CHANEME	10	30	400	PV REAL
CODIFER	20	30	400	PV REAL
COEXITO				AUTOMOVIL R13-14 18.00
				CAMI/TA R15-17.5 35.00
				CAMION R18-22.5 78.00
				FACTOR VOL.400 0.00
				BATERIAS 20
DIC CENTRAL DE MESTRAS	30	30	400	PV REAL
DISTRIMAS	15	30	400	CAJAS DE 21 SE
				LLEVAN A 15
				UNDS DE 22 K/U SE
				ANT DESC EN VOL
				DEL 30 % SE COBRA
				PESO REAL
EMPAQUETAD Y EMPAQUES	15	20	400	PV REAL
GASEOSAS LUX	20	30	400	PV REAL
GRICOL	15	30	400	LA REF DE LAVAPLA
				TOS DE 130 KU SE
				LIQUIDARA A 90 KU
				V LA DE 113 KU SE
				LIQUIDARA A 80 KU
INDUSTRIAS JAPAN	30	30	400	REPUESTOS 30.00
				ACCESORIOS 35.00
				RPTOS METALICOS 40.00

Tabla 6. Formato mensual de los clientes que más despachan mal la mercancía

En la tabla 6. Encontramos aquellos clientes que más presentan inconsistencias en el mes anterior, en cada uno se encuentra la información más importante a la hora de auditar la cual es los mínimos por unidad, mínimos por despacho, el factor volumen que maneja y lo más importante, que negociaciones especiales tiene cada uno, esta información se imprime y se lleva al momento de salir a bodega, esto con el fin de evitar tener que ir a un computador a revisar las negociaciones que tienen cada uno.

5.3 Objetivo

El objetivo principal de departamento de auditoría de negocios es recuperar la mayor cantidad de dinero posible a la compañía. Mensualmente se asigna un presupuesto el cual debe ser cumplido al 100 por ciento, y tratar de disminuir el gran número de clientes que realizan mal los despachos enviando las mercancías con volúmenes fuera del rango, como también inculcar a los ruteros a que revisen las guías que traen consigo e identifiquen cuales vienen sin volumen

5.4 Actividades

Para poder lograr estas metas se plantearon varias actividades las cuales nombrare a continuación.

1. Realizar un seguimiento a los clientes con mayores errores de envíos.
2. Sugerir al ingeniero de producción la importancia de que los clientes nos envíen guías con volumen o con peso, casos como Autocom que mandaba 30 a 100 unidades sin volumen ni peso.
3. Solicitar al gerente de la empresa flexo metros para cada ruta de la empresa, con el fin de que los rutereros pudieran cubicar mercancía que saliera sin peso ni volumen de las instalaciones del cliente.
4. Realizar mensualmente una lista negra de aquellos clientes que se le audita muy seguido, en esta lista estaban las negociaciones con el fin de ahorrar tiempo a la hora de auditar las mercancías.
5. Hacer reuniones con los despachadores de cada ruta nacional con el fin de que al momento de recibir las guías, revisar si vienen con peso o con volumen.

6 Marco conceptual y normativo.

Conceptos	fletes cuenta corriente	Fletes contra entrega	Fletes contado	Fletes tipo 5	Responsable	Frecuencia
Identificar tipo de flete	Flete financiado por un periodo de tiempo, establecido previamente en la negociación pactada.	flete que es cancelado por el destinatario del despacho al momento de recibir mercancía	Flete que es cancelado por el remitente de la mercancía al momento de realizar el despacho.	Flete generado desde cualquier ciudad y facturado en la regional dónde está inscrita la cuenta.	No aplica	No aplica

Conceptos	Fletes	Responsable	Frecuencia
Identificar mercancías de prohibido transporte o mal embaladas	Identificar mercancías de prohibido transporte (tóxicos, pólvora, armas, entre otros), o mal embaladas, reportando la novedad al jefe de bodega, para que sean tomadas las respectivas medidas.	Grupo auditores de negocios	No aplica
Identificación de guías para auditar	El auditor debe solicitar las planillas troncales de los vehículos que ingresan a la regional, en estas se encuentra: Número de guía, cliente destinatario, remitente, ciudad destino, dirección, unidades, kilos reales y volumen. Teniendo en cuenta esta información debemos concentrarnos en la relación de unidades vs kilos reales o volumen cobrados, con referencia a estos datos se procede a auditar las unidades.	Grupo auditores de negocios	No aplica
verificación del acuerdo comercial del cliente	Se ingresa al sistema por la ruta (transportes - consultas nacionales - consultas de guías - buscar), ingresando el número de la guía para conocer el código del cliente. Teniendo este código ingresamos al sistema por la ruta (facturación - definición de parámetros - clasificación de arreglos - mínimos por cliente), aquí encontramos toda la negociación pactada con el cliente,	Grupo auditores de negocios	No aplica

	dándole f7 nos direccionamos a la pantalla de otros descuentos o acuerdos del cliente, donde se identifica si el cliente tiene negociación por unidades, descuento en volumen, factor volumen diferente a 400 kg/m ³ o cualquier otro tipo de arreglo.		
Auditoria del despacho	Teniendo clara la negociación del cliente se procede a auditar la mercancía (ancho x alto x largo x 400 kg/m ³ o el factor volumen pactado con el cliente), verificando el peso de las unidades. Si se encuentra diferencia se procede a modificar los kilos reales o kilos volumen. nota: se establece un nivel de tolerancia en la auditoria de 6 kilos volumen por unidad.	Grupos auditores de negocios	No aplica

CONCEPTOS	Modificación de Kilos Reales o Volumen según auditoría.
Fletes cuenta corriente	<p>En este tipo de flete, el dato de los Kilos reales o volumen auditados se coloca directamente en la guía en la casilla que corresponda si estas están vacías, de lo contrario se deja la aclaración en la casilla de observaciones de la guía.</p> <p>En la guía debe quedar el sello de Guía Auditada.</p> <p>La guía se pasa al planillador para que pueda ser sacada a reparto la mercancía.</p>
Fletes contra entrega	<p>En este tipo de flete se debe realizar una guía reemplazatoria, esta se debe diligenciar con los mismos datos de la guía original, modificando únicamente los datos de Kilos reales o Volumen definidos en la auditoría, procediendo a liquidar nuevamente el flete, teniendo en cuenta la negociación pactada con el cliente.</p> <p>El departamento de facturación es quien elabora la guía reemplazatoria, ingresando los bolsillos de la novedad, GUIA AUDITADA en las dos guías (F7).</p> <p>Se debe colocar en la guía original en la casilla de observaciones el número de la guía con la que se reemplaza y viceversa, colocando en las dos guías sello de guía auditada.</p> <p>La guía original debe ser enviada a la ciudad de origen para archivo.</p> <p>La guía reemplazatoria se pasa al planillador para que pueda ser sacada a reparto urbano la mercancía.</p>
Fletes contado	<p>En este tipo de flete se debe solicitar a facturación origen que elabore una guía complementaria, cobrando la diferencia de los Kilos reales o Volumen.</p> <p>En esta guía complementaria se debe cobrar únicamente el valor del flete de la diferencia encontrada en la auditoría, no se cobra costo de manejo ni % de valoración.</p> <p>A la guía original se le coloca el sello de guía auditada y se pasa al planillador, para que pueda ser sacada a reparto urbano la mercancía.</p>

	La guía complementaria facturación se la debe pasar al departamento de cuentas en una relación diaria para efectos de control.
Fletes tipo 5	No aplica.
Responsable	Grupo de auditoria de negocios
Frecuencia	Diariamente

Concepto	Fletes	Fletes tipo 5	Responsable	Frecuencia
Evidencia fotográfica de la auditoria	Se debe dejar evidencia fotográfica cuando la diferencia en los kilos reales o volumen sea superior a 100 kilos por guía. En la fotografía debe quedar la evidencia de las medidas tomadas con el fluxómetro y archivar estas fotos con el fin de tenerlas al momento de una posible reclamación por parte del cliente. Como mínimo se deben guardar 3 meses.	No aplica	Grupo de auditores de negocios	Diariamente
Registro de auditoría en formato Excel	Por cada guía auditada se debe diligenciar en su totalidad el formato de Excel, para cada caso en la casilla de observaciones se debe dejar claro si se realizó	No aplica	Grupo de auditores de negocios	Diariamente

	guía reemplazatoria o complementaria, o se realizó ajuste a la guía original para el caso de cuenta corriente.			
--	--	--	--	--

Concepto	Notificación por medio de correo electrónico, de la auditoría realizada.
Fletes cuenta corriente	<p>Se debe enviar correo electrónico con asunto auditoria de guía # _____ del cliente _____, dirigido a facturación origen informando la novedad encontrada en auditoria, relacionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * número de guía * unidades * Total kilos reales o volumen auditados. * medidas de cada tipo de unidad auditada. <p>Adjunto en el correo electrónico se debe enviar el formato de Excel y las fotografías de ser procedente.</p> <p>con esta información se solicita la modificación en el sistema</p> <p>En el correo se debe copiar al asesor comercial y ejecutivo de servicio al cliente.</p> <p>Si el cliente pertenece a un asesor de centros de recepción se debe copiar al encargado de los centros de recepción de la regional.</p>

Fletes contra entrega	<p>Se debe enviar correo electrónico con asunto auditoria de guía # ____ del cliente _____, dirigido al asesor comercial y al ejecutivo de servicio al cliente, informando la novedad encontrada en auditoria, relacionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * número de guía original * Número de guía reemplazatoria. * Valor total a cobrar en guía reemplazatoria. * unidades * Total kilos reales o volumen auditados. * medidas de cada tipo de unidad auditada. <p>Adjunto en el correo electrónico se debe enviar el formato de Excel y las fotografías de ser procedente.</p> <p>Si la guía original está cargada al código de varios del regional origen, se debe copiar en el correo al gerente de esta.</p> <p>Si el cliente pertenece a un asesor de ir se debe copiar al encargado de los centros de recepción de la regional.</p>
Fletes contado	<p>Se debe enviar correo electrónico con asunto auditoria de guía # del cliente _____, dirigido al asesor comercial y al ejecutivo de servicio al cliente, informando la novedad encontrada en auditoria, relacionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * número de guía original * Número de guía complementaria. * saldo a cobrar de la guía complementaria. * unidades * Total kilos reales o volumen auditados. * medidas de cada tipo de unidad auditada. <p>Adjunto en el correo electrónico se debe enviar el formato de Excel y las fotografías de ser procedente.</p> <p>En este correo se debe copiar al departamento de cuentas origen, para efectos de cobro.</p> <p>Si el cliente pertenece a un asesor de centros de recepción se debe copiar al</p>

	encargado de los centros de recepción de la regional.
Fletes tipo 5	No aplica
Responsable	Grupo de auditores de negocios
Frecuencia	Diariamente

7 Aportes del estudiante a la empresa

Siendo transportes Saferbo una empresa muy representativa en Colombia en cuanto a transporte de mercancías, dentro de ella se puede encontrar problemáticas que van desde las más simples de solucionar hasta las más complejas que requieren de una análisis cauteloso en donde se pueda llegar a la mejor solución posible, durante mi papel como auditor tuve la oportunidad de encontrar varias problemáticas que de una a otra forma se ligaban a mi rol como auxiliar de auditoría a continuación mencionare por encima cuales eran las más comunes de encontrar

7.1 Problemáticas en la compañía

1. Las negociaciones especiales a los clientes eran desarrolladas por asesores comerciales que de una a otra forma no tenían conocimientos en logística, el papel de un asesor comercial es conseguir la mayor cantidad de cliente posibles, nosotros como auditores de negocios una vez al mes nos solicitaban realizar análisis de rentabilidad en relación a las mercancías despachadas vs las mercancías negociadas.
2. Las averías quizá es una de las mayores problemas que tiene una empresa de transporte, pues es muy común que las mercancías no sean muy bien manipuladas por los auxiliares de carga de la empresa, muchas veces por afán se presentaban estos inconvenientes, ejemplos de esto, mercancía no enzunchada, mercancía pesada en pallet no enzunchada sino unitarizada con vinipel, sobre arrume de la mercancía, entre otros. Humedad en algunos remolques.

3. Como auditor de negocios mencionado anteriormente es fundamental evitar en la menor manera posible que la empresa pierda dinero en fletes debido a mercancías que lleguen con errores en volumen o en peso, sin embargo se tienen sus limitaciones ya que no todos los clientes son auditables, existía una lista blanca, la cual era conformada por clientes los cuales estaba prohibido realizar auditorías pues dentro de sus condiciones para ser parte de Saferbo era que después de salida la mercancía de bodegas del cliente no se podía modificar su volumen o peso, durante mi estadía como auditor pude encontrar que muchos de estos clientes se encontraban errores muy representativos en donde se podían encontrar diferencia desde 30 de peso/volumétrico, hasta 100 por unidad.
4. Errores de liquidación de fletes contra entrega por parte de los ruteros. Este para mí como auditor de negocios fue en el que me concentre pues en el no solo se ve afectada la empresa sino también el trabajador y será explicado a continuación, primero su problemática y luego su solución por parte mía.

7.2 Errores en liquidación de fletes

Antes de comenzar a explicar la idea del proyecto es necesario explicar un poco sobre la liquidación de fletes contra entrega, cuál es su problemática y quienes se ven involucrados de manera negativa.

1. Flete contra entrega: según Transportes Saferbo un flete contra entrega es aquel que se cobra en el destino, al momento de entregar la mercancía.

Figura 23, flete contra entrega

Como podemos observar en la figura 23 el flete contra entrega está compuesto por cuatro casillas las cuales son: valor fletes, valoración, otros y el total, las tres primeras casillas deben ser calculadas con los siguientes datos, los cuales son, ver figura 24. Estos datos se encuentran dentro del sistema de Saferberbo, ver figura 25.

FLETE MINIMO
UNIDADES
KILOS/VOLUMEN
TARIFA
% DESCUENTO FLETE GUIA
% VALORACION
VALORACION
VALOR DE LA MERCANCIA
RECARGO CONTRAENTREGA
MINIMO POR UNIDAD
MINIMO POR DESPACHO
TIPO

Figura 24, datos necesarios para liquidar un flete contra entrega

más unidades, o los kilos mínimos por despacho, cuando la guía venga consignada una unidad. Ejemplo: cuando una guía viene consignada una unidad el sistema automáticamente va a identificarla por su mínima por despacho siempre y cuando no venga consignada por un volumen o peso mayor a su mínima, si en la guía viene consignado un volumen de 40 y la negociación del cliente en sistema es de 30 por despacho se toma la mayor que en este caso es la de la guía, pero si el caso es contrario, automáticamente el sistema la pasa por su mínima.

4. Identificado esto se prosigue a liquidar de la siguiente manera.
5. Valor fletes: el valor flete se saca de multiplicar el mayor del peso o del volumen de la guía por la tarifa de la ciudad ver figura 25. A este resultado se le debe hacer un descuento en flete en porcentaje siempre y cuando el cliente lo tenga, si no lo tiene simplemente se coloca el resultado en la casilla de valor fletes, ver figura. Esto siempre y cuando el valor del flete no sea menor al flete mínimo que tiene el cliente por despacho, ver figuras 25 y 23. de ser menor se colocar el valor que aparece en el sistema como flete mínimo.
6. Valoración: la valoración es un recargo que se le cobra al cliente por manejo de la mercancía ya sea en porcentaje del valor declarado de la mercancía o por un monto fijo por el número de unidades que el cliente despacha, el porcentaje máximo de valoración va hasta el 1 y de para abajo el que tenga el cliente negociado. El monto fijo llamado en la tabla valoración, tiene un tope de 5200 por unidad y de ahí para abajo el que tenga negociado también el cliente. En esta casilla de valoración va ir el mayor que resulte de estos dos ya sea por porcentaje de valor declarado de la mercancía o por monto fijo por unidad
7. Otros: en la casilla otros es el recargo que hace Saferbo por el servicios de contra entrega y su tope máximo es de 4650 y de ahí para abajo lo que el cliente tenga negociado, pudiendo ser cero en algunos casos.
8. Total: en la casilla total ira la suma de, valor fletes, valoración y otros Dando como resultado el valor que le se cobrar al cliente por el envío de la mercancía.
9. Para los envíos de reexpediciones contra entrega se debe realizar el anterior procedimiento de la misma manera con la única diferencia de que no existen

descuentos de ningún tipo puesto que Saferbo no transportara la mercancía sino un tercero, y las mínimas de despacho y unidad serán de 30, siendo así la primera casilla valor flete se cobrara multiplicando el mayor del volumen o el peso por la tarifa del municipio a la cual va dirigido, la valoración será la máxima que es. En porcentaje del valor de la mercancía del 1% y del manejo por unidad de 5200 y el recargo contra entrega será el máximo que es de 4650.

10. Existen clientes que no poseen en el sistema valoración por unidad movida, a estos clientes, se les debe cobrar en valoración un mínimo de 5200 por el total de la mercancía siempre y cuando el valor de la mercancía no sea mayor a 520.000 puesto que en esta parte se cobra al 1%.
11. Cuando un envío se realice por reexpedición y esta no esté cubierta por el servicio de contra entrega se debe realizar una liquidación tipo contado, el cual se liquidara de la misma manera que un contra entrega normal a diferencia que no se cobrara la casilla de otros pues el tipo de flete es diferente. Ver figura 26.

CLIENTE REMITENTE		TELEFONO	FACTURA DE VENTA	
10/ta estructura y tecnología vial		7038 79	No. 16889428	
DIRECCION DESTINATARIO		TELEFONO	COO CLIENTE	SUC ORIGEN
Hijos Ancisar Rico		3162-1463	021384	PLANILLA
DIRECCION DESTINATARIO		CUIDAD DESTINO	SUC DESTINO	VALOR FLETES
Para Recoger en Puerto Saferbo de Puerto Rico				220850
UNIDADES	KILOS	VOLUMEN	DEPARTAMENTO	VALORACION
3	360	360	021384	9600
VALOR MERCANCIA		FECHA DESPACHO	FECHA ENTREGA	OTROS
300.000		28/08/14		0
EL REMITENTE DIJO QUE EL ENVIO CONTIENE:		RECIBI CONFORME:	APRECIADO CLIENTE FAVOR SOLICITAR FECHA DE RECIBO:	TOTAL
LA TRANSPORTADORA HA RECIBIDO LAS MERCANCIAS DE QUE TRATA ESTA REMISION SIN CONOCER CON CERTeza NI VERIFICAR EL CONTENIDO INTERNO DE LOS EMPAQUES.				230450
OBSERVACIONES:		FIRMA Y SELLO		- ARCHIVO -
		C.C. S/NIT	TEL	HORA DE ENTREGA
				HORA
				MIN

Figura 26. Fotografía de un flete de contado

7.3 Problemática

A continuación nombraremos los principales errores en los que se incurre al liquidar mal un flete por parte de los ruteros y que consecuencias conlleva esto.

7.4 Principales errores

Dentro de los principales errores cometidos por los ruteros se puede identificar los siguientes:

1. No piden los datos completos para liquidar.
2. No tienen en cuenta el flete mínimo del cliente.
3. No tienen en cuenta los mínimos por despacho y mínimos por unidad.
4. Prestan servicios de contra entrega reexpedición a ciudades que Saferbo no tiene cubrimiento.
5. No realizan los respectivos descuentos del cliente.
6. No aproximan los valores.
7. Se equivocan al realizar las sumatorias.
8. No poseen los datos de todas las ciudades que Saferbo tiene cubrimiento y confunden las tarifas.
9. No tienen información a la mano de los días de despacho de las mercancías.
10. Aplican descuentos a envíos reexpedidos.

7.5 Consecuencias de los errores

Los errores en el apartado anterior traen como consecuencia para la compañía y para los trabajadores los siguientes.

1. Deducciones a los ruteros por faltantes al liquidar
2. Pérdida y mala imagen ante los clientes al cobrar faltantes.
3. Atraso en operaciones en facturación por haber novedades en guía contra entrega.
4. Menor liquidez.
5. Lleguen guías sin liquidar lo que conlleva a novedades en guías contra entrega, mayo trabajo para facturación.
6. Tener que depender de pocos ruteros liquidadores para cubrir rutas en donde los clientes exigen ruteros liquidadores, esto también conlleva darle mala imagen a la compañía por no tener personal capacitado.
7. Perder clientes por no saber el costo de envío de la mercancía por no saber liquidar.

8. Renuncia de trabajadores por tener descuadres de dinero y ser deducidos de su salario.
9. A causa de este último, tener gastos en cubrir vacantes
10. Atrasos operativos en bodega.

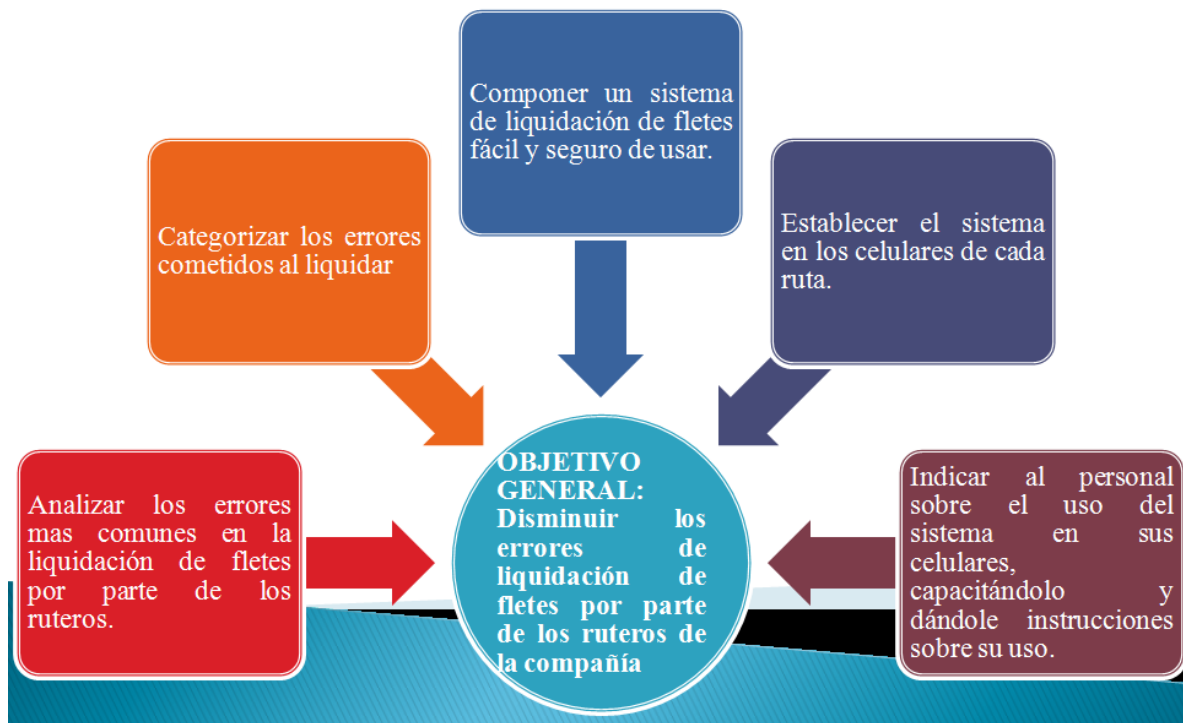


Figura 27. Objetivo general y específicos del proyecto de mejoramiento.

Como podemos observar en la figura 27. Lo que se busca con el proyecto es disminuir los errores de liquidación al mínimo posible.

ESTADISTICAS DIARIAS SOLO CONTRAENTREGA

FECHA	GUIA	VRL SISTEMA	VRL GUIA	DIFERENCIA	ACOPIO
16/08/2014	266116508	22.740	16.500	6.240	2.545
16/08/2014	266697161	54.400	48.700	5.700	0
16/08/2014	26697153	610.195	607.500	2.695	0
16/08/2014	26526821	41.908	38.574	3.334	2.517
16/08/2014	26699814	49.660	47.900	1.760	205
16/08/2014	26527852	56.215	34.750	21.465	2.521
16/08/2014	26527850	241.350	118.500	122.850	2.521
16/08/2014	26700284	189.275	150.000	39.275	0
16/08/2014	26700176	47.275	32.900	14.375	210
16/08/2014	26700175	139.592	89.250	50.342	0
			DIFERENCIA TOTAL	268.036	

Tabla 7. Estadísticas diarias de guías contra entrega

En la tabla 7. Está relacionada las guías contra entrega que llegan a Saferbo con faltantes de dinero, aplicado para un solo día, en este caso el 16 de agosto, al final podemos encontrar el monto que la compañía debe cobrar al total de destinatarios si estos acceden a pagarlo o descontarlo a los rutereros por liquidar mal los fletes.

ESTADISTICAS MENSUALES

	CONTADO	CONTRAENT	N GUIAS CO	N GUIAS CE
19-24 JULIO	304,353	580,312	29	54
25-30 JULIO	290,253	480,014	25	56
31-5 AGOSTO	129,347	698,851	19	61
6-12 AGOSTO	321,901	505,139	28	48
13-19 AGOSTO	183,764	755,246	17	44
TOTAL	1,229,618	3,019,562	118	263
PROMEDIO	49,185	120,782	5	11

	SIN LIQUIDAR CO	SIN LIQUIDAR CE	GUIAS RUTEROS	GUIAS ACOPIOS
	2	42	70	12
	1	28	67	14
	0	26	70	10
	1	40	64	12
	1	35	45	14
TOTAL	5	171	316	62
PROMEDIO	0	7	13	2

Tabla 8. Estadísticas mensuales de las guías de contado y contra entrega que lleguen a la regional, así como su número de guías y aquellas que llegan sin liquidar.

En la tabla 8 podemos observar el total de guías que presentan novedades de faltantes para el mes de agosto, dando como resultado 4.249.180 de pesos producto de la liquidación errónea de fletes por parte de los rutereros, en él también se presentan el total de guías contado y contra entrega que llegan con faltantes los cuales al mes de agosto sumadas dan un total de 381 guías que tienen problemas de liquidación. También se presentan aquellas que llegan sin liquidar a la empresa las cuales suman 176, ya por ultimo vemos los errores cometidos clasificados por rutereros y centros de recepción de Saferbo, dando como resultado 316 errores mensuales para los rutereros y 62 para los acopios. Los promedios diarios también los podemos encontrar para cada categoría.

GUIAS MAL LIQUIDADAS

■ CONTRAENTREGA ■ CONTADO

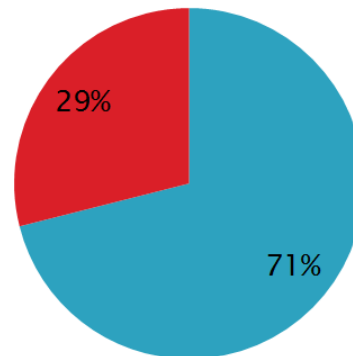


Tabla 9. Porcentaje de guías mal liquidadas tanto contra entrega como contado.

En la tabla 9 se puede ver el comportamiento porcentualmente del mes de agosto identificando a las guías contra entrega como la de mayor error al liquidar, esto es explicable ya que son un poco más complejas de liquidar que las contado.

8 Solución a la problemática



Figura 28. Características del sistema a implementar.

Un beneficio grande de la tecnología de hoy en día es que es muy versátil, completa, fácil de manejar y con precios accesibles.

Los celulares de hoy, podríamos decir que son de los objetos más versátiles que ofrece el mercado y lo más importante es que son muy económicos, y que cada día que pasa son más y más las personas que los usan, son tan versátiles que al día de hoy sirven para facilitarnos cualquier tarea que necesitemos realizar, desde un mensaje de texto hasta realizar trabajos de computadora.

Empresas como coordinadora y serví entrega poseen aparatos electrónicos que sus auxiliares de ruta llevan consigo para liquidar los fletes, sin embargo esto se convierte en un gasto innecesario ya que con la llegada de los sistemas androide a Colombia, los celulares se han convertido en algo multifuncional el cual puede satisfacer las mismas necesidades que cualquiera de estos aparatos y sin tener que gastar tanto dinero.

En Saferbo cada auxiliar de ruta se le asigna un celular el cual es utilizado para localizarlos y para firmar guías mediante una app que posee la empresa, aprovechando esto mi objetivo fue diseñar un Excel el cual pueda ser usado para calcular fletes contra entrega normal, reexpediciones, y aquellos en los cuales los clientes no poseen valorización y por último los contado. Todo esto sin error alguno, tan solo con ingresar los datos necesarios, ver tabla 10. La persona puede obtener el valor del flete contra entrega o contado para cualquier municipio del país. No solo sirve para liquidar sino que también ella le dará al rutero información sobre días de despacho para los municipios que Saferbo ofrece el servicio, porque ciudad viajan las mercancías y las tarifas desde cualquier sucursal del país, no solo Bogotá, pudiendo ser usada por cualquier sucursal del país para liquidar fletes.

FLETE MINIMO	13,200				
UNIDADES	2				
KILOS/VOLUMEN	160				
TARIFA	697				
% DESCUENTO FLETE GUIA	30%				
%VALORACION	0.5%				
VALORACION	2,300				
VALOR DE LA MERCANCIA	2,036,000				
RECARGO CONTRAENTREGA	4,650				
MINIMO POR UNIDAD	30	N= NORMAL			
MINIMO POR DESPACHO	30	S= CLIENTE SIN VALORIZACION			
TIPO	N	R= REEXPEDICION			

DATOS NECESARIOS PARA LIQUIDAR

	NORMAL	CLIENTE SIN VALORIZACION	REEXPEDICIONES	CONTADO
VALOR FLETE	78,064	78,064	111,520	78,064
VALORACION	10,180	20,360	20,360	10,180
OTROS	4,650	-98,424	-131,880	0
TOTAL	92,894	0	0	88,244

CIUDADES	ABEJORRAL	TARIFA	1,774	TIPO	REEXPEDICION SOLO CONTADO
----------	-----------	--------	-------	------	---------------------------

Tabla 10. Sistema para liquidar fletes en el celular.

La implementación de este sistema trae para Saferbo beneficios grandes, no solo monetarios para la empresa sino ayuda a mantener un ambiente laboral mejor para el trabajador pues no tendrá la presión de cometer errores al liquidar fletes.



Figura 29. Los beneficios de implementar el proyecto.

La ventaja de este implementar un sistema como este a la compañía, es que no tiene costo alguno pues los equipos en los cuales se van a implementar ya hacían parte de la empresa y la capacitación para el personal es muy sencilla. Todo esto sin gastar un peso y recibiendo beneficios. Ver figura.....

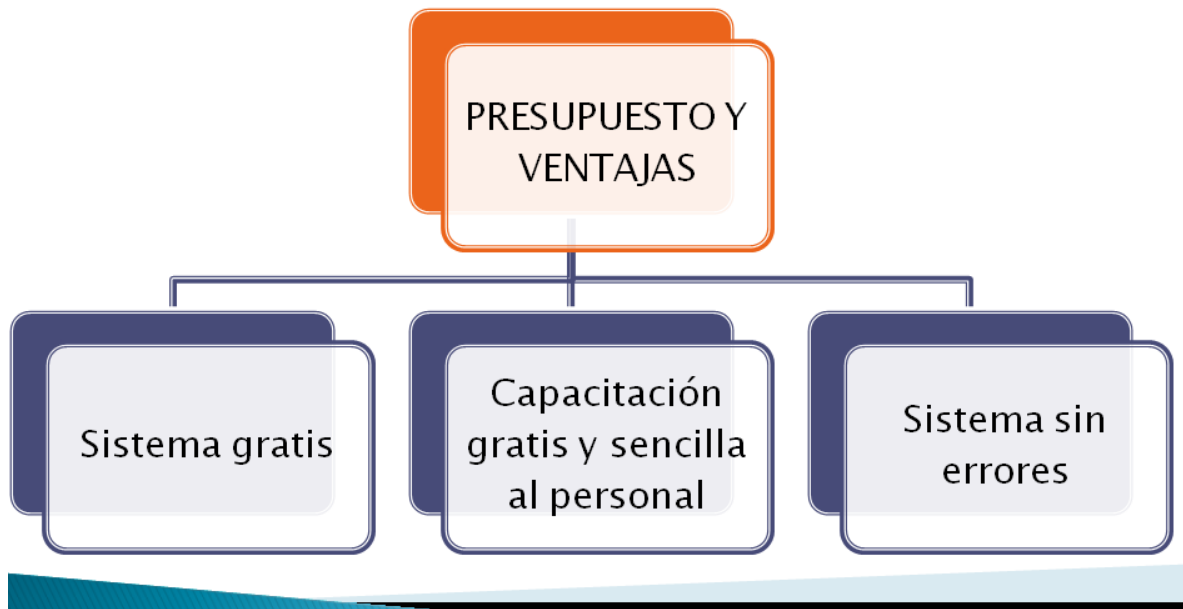


Figura 30. Los presupuestos y ventajas del proyecto

9 Aportes de la empresa.

Durante mis 6 meses como auditor de negocios tuve la fortuna de fortalecer los conocimientos aprendidos durante mi formación como estudiante y sobre todo sobre mi énfasis de logística, a continuación mencionare los conocimientos adquiridos durante los 6 meses de mi práctica.

1. El mercado del transporte terrestre es muy competitivo y bastante congestionado, es tanto que cada empresa compite de una manera diferente, ya sea en precios, servicio al cliente, cobertura, cumplimiento entre otros.

2. El departamento de auditorías es muy necesario dentro de las compañías de transporte pues de él se recupera entre el 20 y 30 por ciento de la producción del mes.
3. La mayoría de clientes tiende a enviar la mercancía por el menor valor entre el peso y el volumen, pues estos saben que el valor de un envío se realiza por el mayor de estos dos.
4. Los clientes tienden a negociar las mercancías más pequeñas y que menos se despachan.
5. La mensajería de sobres es la parte más lucrativa y su margen de rentabilidad es de hasta el 2000 por ciento
6. Aprender a liquidar y fletes siendo una actividad que no era de mi competencia como auditor de negocios.
7. La alianza temporal entre empresas de transporte es muy necesaria para poder competir por cobertura.
8. Una empresa mayormente empírica y con poca tecnología, puede competir de igual con empresas con manejo administrativo científico y tecnológico como es el caso de coordinadora que en lugar de utilizar zorras de carga, manejan bandas transportadoras para movilizar la carga dentro de la bodega.
9. Las mejores negociaciones se realizan a volúmenes grandes es decir empresas que despachan a escala, y a municipios que la empresa tiene sucursal y es más difícil conseguir clientes.
10. Muchas empresas a pesar de ser grandes en el mercado, reducen costos subcontratando para envíos a ciudades más lejanas como la costa, aun teniendo la flota para despachar.
11. La mayoría de las averías que se presentan su origen está en el manejo que se les da en las bodegas.
12. Los descuentos solo son aplicados a volumen y no en peso.
13. Los clientes tienen a despachar mercancía embalándolas en cajas con rotulaciones y especificaciones muy diferentes a las que se debería manejar el producto, causando esto averías en la mercancía,

14. Demás conocimientos meramente internos de la compañía, como troncalizar un envío y cuál es su objetivo, un porcentaje representativo de las pérdidas de Saferbo se debe a las malas negociaciones que hacen los asesores comerciales y que se debe llevar un control y hacer análisis de rentabilidad con respecto a las diferentes referencias que envían los clientes, durante mi estadía como auditor de 5 clientes que se autorizó revisar, 2 resultados se encontraron con márgenes de rentabilidad que no cumplían con el exigido por Saferbo. El servicio de mensajería hacia ciudades del triángulo, es decir Pereira, Medellín y Cali se realiza tipo paqueteo, Con eso se evita enviar estas vía aérea y la empresa reduce costos. Los clientes se pueden ahorrar 6 unidades de volumen o peso debido a los márgenes de tolerancia que maneja la compañía, es decir en un envío a una ciudad principal como Bucaramanga se pueden ahorrar hasta 2500 pesos por unidad enviada.

10 Aportes que se hicieron al cargo.

Como mencione anteriormente, durante mi estadía como practicante de transportes Saferbo, mi aporte hacia el cargo, fue más allá del área de auditorías, pues para mí como persona y como futuro empresario las utilidades no lo son todo, es por eso que de todas las ideas anteriormente planteadas, no me dedique a buscar un bien solo para la empresa, sino también para sus trabajadores los cuales se ven beneficiados por el proyectos de liquidación de fletes median celular androide, sin problema a equivocarse y tener que perder plata por un error, la importancia del mi aporte es generar un buen ambiente laboral no solo para los dueños sino también para sus trabajadores.

11 Aportes de la universidad al estudiante.

Lo más importante para mi sin lugar a dudas fue haber escogido como énfasis la logística, pues gracias a ella pude desenvolverme de manera muy sencilla dentro de mi puesto de trabajo, pues para mí era muy fácil saber que dimensiones tenía un contenedor, que volumen se podía ocupar o cuanto peso se podía levantar, como dar volumen al modo terrestre, que costos son necesarios para liquidar los fletes, esto último me sirvió mucho pues gracias a ello pude desarrollar un proyecto de mejora para Saferbo.

12 Cosas que no me dio la universidad

Quizá una de las cosas más fundamentales para una carrera como negocios internacionales, son las salidas de campo, pues después de mi estadía en transporte Saferbo, entendí lo importante que es estar en el campo conociendo las nuevas mejoras del transporte o aprendiendo de los errores que cometemos, la carrera de negocios internacionales es una de exploración, no de teoría, sino más de practica aunque Bucaramanga no nos ofrece puertos ni aeropuertos sofisticados, poseemos industria siendo esta una de las primeras de la cadena de la logística internacional, los centros de distribución, las agencias de aduanas, depósitos aduanero, agencias de carga, entre otras, estas son cosas que como estudiante me hubiera gustado aprovechar si la universidad lo hubiera impartido desde el principio. Colombia necesita gente que genere ideas, genere empresa, genere empleo, y que mejor manera que conociendo nuestra industria, no necesitamos trabajadores necesitamos visionarios.

13 Conclusiones y recomendaciones

Las prácticas empresariales en definitiva son la mejor forma de poder reforzar aquellos conocimientos impartidos durante los 5 años de formación del estudiante, dando a los estos la seguridad y el conocimiento para tomar decisiones y enfrentar el mundo con un poco de experiencia, en transportes Saferbo siendo aun así una empresa muy limitada, solo aplicada al comercio nacional y muy poco al internacional, se vive una experiencia única en la cual no solo aprendes a realizar tus tareas sino que buscas la forma de adquirir nuevos conocimiento que quizá en la universidad no recibiste, puede encontrar una empresa muy empírica, pero sin embargo muy sólida, tanto que lleva más de 30 años en el mercado.

En el área de auditorías aprendes cosas muy importantes para la vida de todo comerciante, el cual es aprender a negociar fletes, aprender a embalar mercancía y conocer las mañas del comerciante.

Aunque el departamento de auditorías representa entre el 20 y el 30 por ciento de la producción en bodega, necesita de mejor manejo y colaboración por parte de las demás áreas que están ligadas a este, como por ejemplo la necesidad de que todos los ruterios lleven consigo un metro para poder medir las mercancías, cosa que me parece fatal. Cosa que de no ser así, los presupuestos mensuales se cumplirían sin ningún problema.

Referencias bibliográficas

www.einforma.com (online) consultada 1 de septiembre de 2014

http://www.einforma.co/servlet/app/portal/ENTP/id_sess/00014227748000040196190000018943/screen/SProductoClienteWeb/prod/AVISO_CONSUMO/prod_mostrar/INF_BASICA_REGISTRADOS/saldo/0/nif/1700042445000000/mostrar_aviso/1/prod/INF_BASICA_REGISTRADOS/

www.cdigital.udem.edu.co (online) consultada 1 de septiembre de 2014

<http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM26872007/06.Capitulo2.pdf>

www.lanotadigital.com (online) consultada 1 de septiembre de 2014

<http://www.lanotadigital.com/vademecum/medium/transporte-y-correo/logistica-y-correo>

www.saferbo.com (online) consultada 1 de septiembre de 2014

<http://www.saferbo.com/nuevo/index.php/empresa.html>