

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 práctica empresarial en Transporte Saferbo S.A

Yulexy Marcela Rojas Jaimes

Práctica Profesional Presentado como requisito para obtener el título de profesional en
Negocios Internacionales

Director

Dr. Jaime Vélez Cortes

Universidad Santo Tomas Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2015

Dedicatoria

Dedico este trabajo primordialmente a Dios por llenarme de fortaleza, sabiduría y discernimiento en cada semestre cursado. A mi hermana quien con su gran esfuerzo, disciplina amor y dedicación incondicional me permitió hacer este sueño una realidad. A mi amiga inseparable de universidad por su gran apoyo a lo largo de mi formación profesional.

Agradecimientos

A la comunidad tomasina por cada uno de los conocimientos impartidos en el Transcurrir de mi carrera.

A la empresa Transporte Saferbo S.A por abrirme las puertas para la práctica Empresarial y por el aprendizaje adquirido durante estos 6 meses.

Contenido

1. Lista de tablas
2. Lista de figuras
3. Glosario
4. Resumen
5. Introducción
6. Justificación
7. Objetivo general y objetivos específicos
8. Perfil de la empresa
9. Estructura organizacional de la empresa
10. Aspectos económicos
11. Portafolio de productos y servicios
12. Aspectos del mercado que atiende
13. Cargo y funciones desempeñadas durante la práctica empresarial
14. Marco conceptual y normativo
15. Aportes del practicante a la empresa
16. Aportes de la empresa al practicante
17. Aportes del practicante al cargo
18. Que cosas medio la universidad
19. Conclusiones
20. Recomendaciones

1. Lista de tablas

Tabla 1.

Tabla 2.

Tabla 3.

Tabla 4.

Tabla 5.

Tabla 6.

Tabla 7.

Tabla 8.

Tabla 9.

Tabla 10.

Tabla 11.

Tabla 12.

Tabla 13.

2. Lista de figuras

Figura 1.

Figura 2.

Figura 3.

Figura 4.

Figura 5.

Figura 6.

Figura 7.

Figura 8.

Figura 9.

Figura 10.

Figura 11.

Figura 12.

Figura 13.

Figura 14.

Figura 15.

Figura 16.

Figura 17.

Figura 18.

Figura 19.

Figura 20.

Figura 21.

Figura 22.

Figura23.

Figura 24.

Figura 25.

3. Glosario

Bolsillo: archivo del sistema donde se registran las novedades presentadas con la entrega de la guía.

Causal de demora: es el motivo por el cual no se cumplió con la entrega de mercancías en los tiempos estipulados por la compañía la cual se identifica con un número consecutivo.

Cargo por manejo: es la tasa aplicada al valor declarado de la mercancía y relacionado en la guía.

Enlace o transito: mercancía que llega de las ciudades intermedias para ser transbordada y despachada a su destino.

ETA: Estimated Time of Arrival: fecha estimada de arribo de la mercancía.

Flete: precio del transporte que paga el cliente por concepto de movilizar la mercancía de un lugar a otro sin el costo de manejo.

FCL: Full container load: cuando se está despachando el contenedor completo ya sea de 20" o 40".

Guía: es el documento que ampara y registra toda la información del remitente y destinatario de la mercancía a transportar.

Indemnización: pago por pérdidas o averías totales o parciales de mercancías presentadas durante la prestación del servicio de transporte con base en el valor declarado de la mercancía.

Inventario: se refiere a la cantidad y estado de mercancías contra la información contenida en las guías o facturas que la amparan.

LCL: Less than a container load: carga suelta y carga consolidada cuando el importador o exportador no despacha el contenedor completo.

Mercancía: producto comercial que entregan los clientes para ser transportado nacional o internacionalmente.

Muelle: espacio de parqueo de vehículos troncales y urbanos para el cargue o descargue de mercancías en los centros de distribución.

Representantes: son aquellos agentes con los cuales la empresa tiene un convenio para la consignación de la carga con destino.

Reexpedición: servicio de transporte subcontratado a poblaciones que la compañía no cubre directamente.

Rotulo: datos relacionados en el empaque de la mercancía que permiten identificar el remitente y destinatario.

Transporte masivo: es el transporte de carga que se realiza de un lugar a otro, entre empresa y empresa en la cual el vehículo totalmente cargado solo contiene mercancía que se dirige a un solo destino.

Transporte semi-masivo: hace referencia al envío de mercancía de un emisor a varios receptores.

4. Resumen

El presente informe está basado en los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera y en la práctica empresarial en la empresa Transporte Saferbo S.A durante mi permanencia en la misma y desempeñando el cargo de auxiliar de auditoria de negocios como eje fundamental en la producción y distribución de la mercancía.

Durante el contrato de aprendizaje se realiza un seguimiento frecuente a clientes donde se refleja la falencia en cuanto a volumen y peso de la misma se procede a tomar los datos correctos y con ello se le está recuperando un porcentaje de ganancia diariamente a la compañía. El objetivo principal de esta campo de acción es brindarnos una oportunidad de aprender y comprender el mundo de los negocios internacionales, mezclar lo teórico con la práctica lo cual nos permite descubrir métodos de aprendizaje que fortalecen nuestros conceptos, llevar una idea fundamentada en bases a aquellas personas que han aprendido empíricamente pero que por desconocimiento de la teoría en ciertos casos se niegan a hacer grandes trasformaciones a las compañías por miedo de perder o dejan de lado la oportunidad de ser más competitivos. Vivir la práctica significa estar actualizado en noticias, normas de tránsito, negociaciones de nuestro país y productos que salen al mercado y son conocidos internacionalmente.

5. Introducción

Debido a la globalización y a las economías mundiales quienes giran en busca de mejores oportunidades de negocios para cada una de sus empresas ya sea por medio de acuerdos bilaterales o tratados de libre comercio logrando que la comunidad empresarial impulse y se dé a conocer al mercado con nuevos productos nacional e internacionalmente por los diferentes canales de marketing como estrategia publicitaria, implican el hecho de utilizar nuevos procesos de transporte razón por la cual se debe fortalecer la distribución física nacional y es allí donde nace la auditoria de negocios para corregir los problemas de pesos y volúmenes inapropiados.

A partir de dichos problemas las compañías optan por buscar personal competente en el análisis y la verificación de las negociaciones y el tipo de mercancía despachada por el cliente lo cual genera ganancias a la compañía. La función principal de los auditores de negocios es analizar detenidamente cada negociación del cliente realizando sus respectivos descuentos y respetando su margen de negociación para evitar los despachos erróneos y la mala liquidación de las guías, el personal es contratado dependiendo el volumen de carga que maneje la compañía en el caso de Transporte Saferbo S.A es necesarios dos auditores en la mañana y cuatro en la noche y aun así por el volumen de mercancías se van una que otra guía sin revisar, los practicantes encargados de auditoria deben realizar reportes sobre las operaciones realizadas en la bodega tanto de día como de noche, las auditorias de la mañana son enviadas a cada uno de los jefes regionales de producción a nivel nacional para ser modificadas por el volumen correcto. Para las guías de contado y contra entrega se debe anexar el archivo y el registro fotográfico de la misma para argumentarle al cliente las características de la carga.

6. Justificación

A lo largo del desarrollo de la carrera las prácticas empresariales son un foco indispensable para el aprendiz que buscan fortalecer los conocimientos y tener una visión más amplia y clara de la evolución de los negocios en el mundo donde se desarrollan habilidades, destrezas, capacidades y cualidades que le permiten abrirse puertas y proyectarse a un mercado más amplio y tener una idea de cómo será nuestra vida laboral.

En la actualidad las empresas buscan amplia experiencia laboral y a partir de allí es indispensable el gran conocimiento que se obtiene en este entorno, la práctica es una herramienta básica que nos enseña más sobre normas y reglas de comercio exterior tanto para exportaciones como para importaciones.

La educación y la enseñanza son los ingredientes básicos que nos llevan a buscar una solución y a orientar a una compañía hacia el éxito y la internacionalización. En la empresa Transporte Saferbo S.A se puede identificar más sobre logística nacional, protocolos de envase y empaque de productos, transporte de mercancía dependiendo su naturaleza, liquidación de fletes y palletizado y transporte de mercancías voluminosas.

7. Objetivos

El departamento de auditorías se encarga de verificar los negocios que elaboran los asesores y controlar el peso y volumen de las unidades que llegan a la compañía despachada por los clientes.

7.1 Objetivo general

Apoyar diariamente el departamento de auditorías de Transporte Saferbo S.A y los centros de recepción a nivel nacional con el fin de recuperar un presupuesto asignado y que incrementa mensualmente verificando todo tipo de mercancía ya sea voluminosa o pesada y analizar el tipo de negociación de cada cliente para confirmar que los kilos o volumen a cobrar o a despachar sean los correctos para evitar malentendidos cliente vs compañía, si los datos son erróneos se procede a la modificación de la guía con el numero correcto. Proceso en el cual se reflejan los conocimientos adquiridos durante la carrera especialmente en el área de logística y distribución.

7.2 Objetivos específicos

- a) Observar en bodega el tipo de mercancía despachada por el cliente y verificar tipo de guía con la cual viene amparada.
- b) Tomar las respectivas medidas para hallar el peso y de igual forma el volumen de la misma.
- c) Analizo la negociación del cliente para brindarle una excelente auditoria a cada uno de sus despachos.
- d) Realizo un informe diario de los volúmenes a modificar y los envié correo a los jefes de las diferentes regionales de donde proviene la carga.
- e) Reviso el correo y sistema de la compañía para verificar las guías que se enviaron hayan sido modificadas o si presentan novedad en sus modificaciones.
- f) Categorizo un informe mensual donde se evidencia los clientes más auditados y los que se debe realizar auditorías constantes, colocando el peso o volumen correcto, la tarifa y los descuentos que se le aplican a cada negociación y de allí se obtiene el valor recuperado en pesos para la compañía.

g) Advierto al área de facturación de cada una de las regionales nacionales sobre las auditorías que durante el transcurso de la semana no han sido modificadas y que son indispensables para ingresar en la producción.

h) Demuestro mediante un registro fotográfico las auditorías realizadas a guías contados y contra entrega que en diversas ocasiones no son aceptadas por el cliente ya que incrementan el flete de la misma y que ellos se niegan asumir y las envié a las sucursales de origen.

8. Transporte Saferbo S.A

Transporte Saferbo S.A es una empresa dedicada al transporte de mercancías con más de 36 años de experiencia los cuales le han permitido desarrollar soluciones integrales de transporte para satisfacer las necesidades de los clientes, paquetes, mercancías, mensajería nacional e internacional, masivos y casillero internacional.

8.1 Perfil de la empresa

Transporte Saferbo S.A inicia sus actividades en el año de 1978 en la ciudad de Medellín, con transporte de ganado, de allí paso a carga masiva y luego con cervecería unión como su principal cliente con el fin de brindar un mejor servicio abre sus primeras sucursales en Santa marta, Barranquilla, Cartagena, Bogotá, Cali y buenaventura.

En ese mismo año la compañía ocupa un lugar muy importante a nivel nacional en cuanto a transporte de carga masiva la cual abandona a partir de 1989 para dedicarse al servicio nacional de paquetero con el cual se profesionaliza y adquiere un parque automotor define su estructura organizacional y abre regionales en Medellín, Cali, Pereira, Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta, barranquilla e Ibagué con el propósito de cubrir el territorio nacional y ser más competitiva.

A partir de allí opto por una política clara de ofrecer un excelente servicio de calidad a precios competitivos y con un tiempo estimado entre 24 y 36 horas para cumplir con los requisitos establecidos por el cliente, además de ello cuenta con once centro de distribución a nivel nacional que permiten un eficiencia en el transporte de la mercancía.

Gracias a nuestro talento humano e infraestructura; nuestro servicio de mensajería especializada es catalogado uno de los mejores a nivel nacional y estamos dispuestos a convertir el servicio de Saferbo en la mejor experiencia de transporte para cada uno de nuestros clientes. Consultado enero 6, 2015 de

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

9. Estructura organizacional

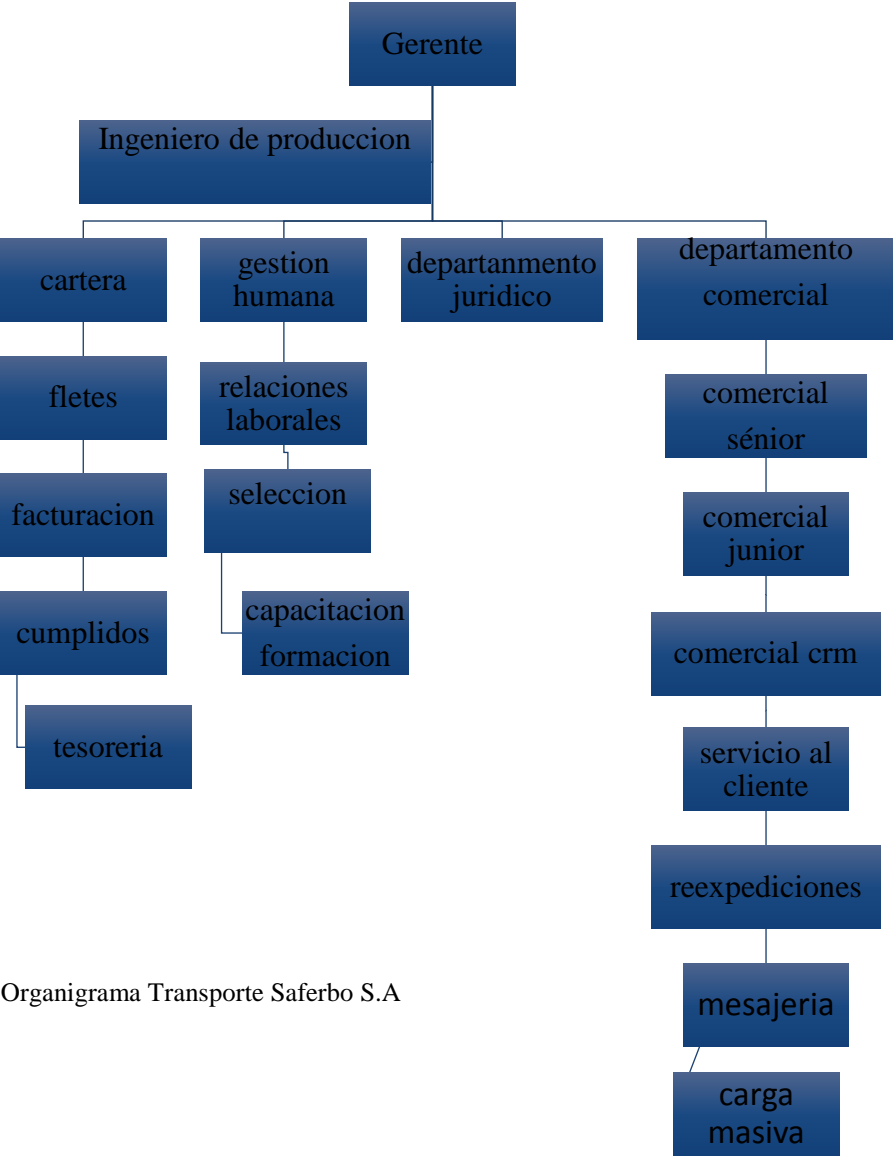


Figura 1. Organigrama Transporte Saferbo S.A

10. Aspectos económicos

Calificación de Riesgo	
Ventas 2013	\$ 99.9
Activos	\$587.3
ROI	-6.3%
Margen Operacional	-36.8%
Endeudamiento	70.6%
Cifras en millones de pesos.	

Figura 2 Fondo de empleados de Transporte Saferbo obtenido de <http://grupogia.com/fundamentales/900409196>

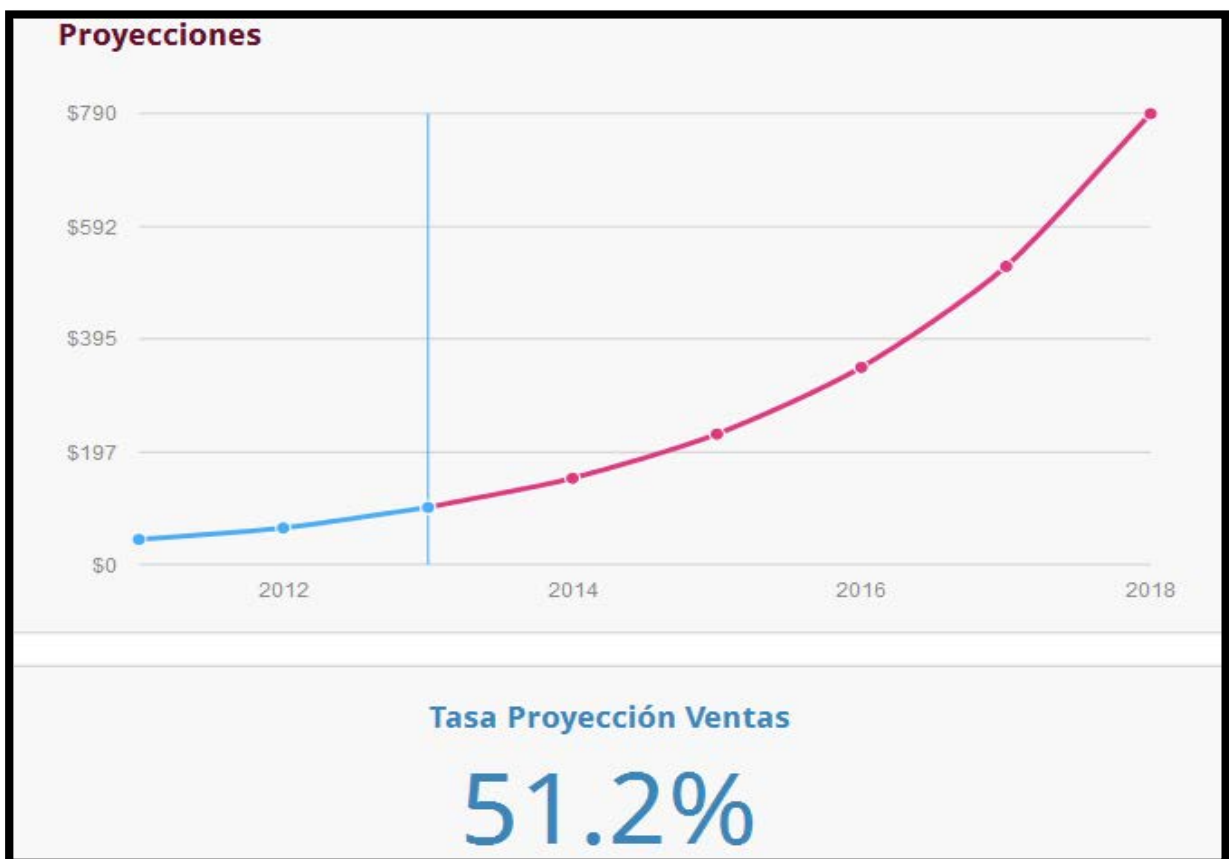


Figura .3 fondos de empleados de Transporte Saferbo obtenido de <http://grupogia.com/fundamentales/900409196#proyecciones>

11. Portafolio de productos y servicios

11.1 Paqueteo

Manejamos la distribución nacional y metropolitana de sus envíos, recogemos, transportamos y distribuimos sus paquetes a nivel urbano, regional, nacional e internacional con entregas certificadas puerta a puerta. Contamos con 11 centros de distribución en las principales ciudades de Colombia, 85 centros de recepción de mercancías distribuidos en diferentes zonas estratégicas del país, más de 400 vehículos propios y 2250 empleados directos. Además de ello les ofrecemos el servicio de domicilio sin costo adicional y rastreo en línea de sus envíos.

11.2 Logística especializada

Somos pioneros en entregas a almacenes de cadena y/ o grandes superficies mediante:

- a) Coordinación con los rutereros y personal especializado en manejo de mercancía y de entregas a los almacenes que puede durar un vehículo todo el día para el almacén de cadena en los casos que el cliente solo reciba la mercancía inventariada.
- b) Tiempos de proveedor con el almacén que se manejan entre tres y cuatro días de anticipación al vencimiento de la orden de compra.
- c) Servicio de rutas de entregas nacionales y domesticas como: Buga, Duitama, buenaventura, Tuluá, eje cafetero, Cartago, Valledupar, Maicao, santa marta entre otras.
- d) Manejo adecuado de documentos
- e) Más de 360 almacenes de cadena a nivel nacional en los cuales se realizan entregas.
- f) Algunos de los clientes más frecuentes y delicados para los cuales se presta el servicio: Incolmotos Yamaha, compañía de esmaltes, plásticos Plesco , Landers y Cía., Ítalo, Fabrifolder, Papelería y Servicios , Química Prodes, Imagnes Especiales, Specialized, entre otros.

Consultado enero 5 2015 de <http://www.saferbo.com/nuevo/indetex.php/paqueteo.html>

11.3 Mensajería

Actualmente Saferbo cubre el transporte a todas las poblaciones del país, excluyendo aquellas rutas que deben cubrirse por vía aérea, marítima o fluvial. Cuenta con la más rápida opción para el envío terrestre y/o aéreo de documentos a nivel urbano, nacional e internacional y entrega certificada.

Esta área se divide en cuatro unidades de negocio:

- a) Mensajería especializada: se realiza a través de un correo certificado para manejo de envíos de sobres o paquetes, con peso máximo de 5 kilos, según cobertura nacional y urbana y tiempos de entrega.
- b) Mensajería masiva: servicio diseñado para el manejo de altos volúmenes de documentos con peso no mayor a 1 kilo tales como revistas, catálogos, extractos entre otros.
- c) Mensajería Saferbo AM: este es un servicio enfocado a entregas con alta prioridad en horas de la mañana del día siguiente que aplica para documentos y paquetes según cobertura.
- d) Mensajería internacional: este servicio lo ofrecemos con dos operadores logísticos internacionales como lo son FedEx y DHL, a través de sus páginas web se pueden consultar el estado del envío de sus mercancías.

11.4 Valores agregados:

11.4.1 Mercancía Express

Recolección, transporte y distribución de paquetes y mercancía vía aérea o terrestre manejando un tiempo de entregas entre 24 en ciudades principales según lo exigido por el ministerio de comunicaciones y de 48 a 72 horas algunos trayectos que se cubren con aliados como re expedidoras. En la parte aérea aplica para el cubrimiento de ciudades como Cali, Medellín y la costa se manejan unos vuelos de lunes a viernes los cuales nos permiten cumplir la promesa de venta en condiciones de infraestructura normal.

11.4.2 Saferbo Box

Contamos con un casillero internacional ubicado en Miami y en España funciona a través de página de Saferbo y se inscribe con unos datos básicos, al finalizar la inscripción te asignan un numero de Swift en Miami y una vez obtenido este y una dirección puedo entrar a comprar en Estados Unidos y se procede a realizar la compra, todos los envíos de Saferbo box deben ser cancelados con tarjeta de crédito y luego son despachados hacia Colombia con un tiempo llegada entre tres y 5 días de forma completa y segura con todos los trámites aduaneros pertinentes.

Es importante tener en cuenta que según el artículo 40 de la reforma tributaria que establece el 0% de IVA para importación de bienes cuyo valor no exceda los USD \$ 200 no importa el peso del envío.

11.4.3 Auxiliar de auditoria

Desde hace 5 meses Transporte Saferbo Cuenta con un auditor de negocios quien verifica los paquetes enviados por el cliente y sus respectivas negociaciones procediendo a modificar kilos y volumen y llevar un registro fotográfico de las mismas.

Consultado enero 5 2015 a Rubén Sáenz jefe de mensajería y de <http://www.saferbo.com/nuevo/indetex.php/mensajeria.html>

11.4.5 Carga masiva-. Mastertrans

Es una opción de transporte de carga masiva tercera izada especializada en el servicio de carga terrestre, en cupos completos y contenedores a un solo destinatario en todo el territorio nacional.

11.4.5.1 Características Mastertrans:

- a) Tiempos de entrega más rápidos
 - b) Personal especializado
 - c) Operación durante las 24 horas cubierta por la póliza de transporte
 - d) Acompañamiento punto a punto
 - e) Seguimiento y puntos de control virtuales durante el trayecto.
 - f) Además de ello manejamos transporte de cupos completos entre ciudades y transporte de contenedores completos, para el servicio urbano se manejan tanto contenedores completos como cupos completos a una misma ciudad.
- Movilizamos contenedores de 20 y 20 pies carga masiva y cupo completo para toda clase de mercancía desde los principales puertos marítimos hasta las principales ciudades, mastertrans ofrece a sus clientes 55 destinos directos en el territorio nacional, tanto para la importación como para la exportación de mercancía cuenta con las siguientes opciones de transporte:

- a) Turbos con capacidad de 8 toneladas

- b) Camión sencillo con capacidad de 16 toneladas
- c) Doble-troque con capacidad de 28 toneladas
- d) Tracto mulas con capacidad de 32 toneladas
- e) Patinetas con capacidad de 39 toneladas.

Consultado enero 4, 2015 a Harold Olivares coordinador de Mastertrans y de <http://www.saberbo.com/nuevo/index.php/carga-masiva-html>

12 Aspectos del mercado que atiende

El mercado del transporte de carga en Colombia es bastante competitivo cada una de las compañías se esfuerza por ganar posición en el mercado y por capturar el mayor número de clientes posibles pero muy pocos de ellos por satisfacer las necesidades y brindarles un servicio oportuno.

Transporte Saferbo S.A está orientado a un nicho de mercado de acuerdo al tipo de asesor comercial partiendo de los siguientes:

- a) Asesor senior: únicamente se enfocan en clientes corporativos por medio de los cuales generan una facturación de más de 30 millones de pesos mensuales como requisito de la compañía.
- b) Asesor junior: se dirige a clientes con despachos superiores a 5 millones de pesos mensuales donde su mercado meta son los pagos de contado y los fletes cuenta corriente.
- c) Asesor Cr: son los que se encuentran ubicados en los puntos de atención a nivel nacional los cuales se orientan principalmente en el flete contado y contra entrega, cumpliendo con un presupuesto pactado por la compañía.

El valor agregado con el que cuenta Transporte Saferbo S.A para diferenciarse de su competencia se mide por las soluciones integrales de transporte, buscando identificarse como una compañía innovadora en negocios mediante la búsqueda de un servicio flexible y una variable de acuerdo a las necesidades en Logística y distribución de productos. Con el fin de ser más competitivos en el mercado se implementó un modelo de atención comercial y plan de gestión comercial para llegar al cumplimiento de las metas de cada una de las unidades de negocio brindando a cada cliente soluciones innovadoras e Logística y transporte.

Para el año 2015 Transporte Saferbo S.A está trabajando bajo un modelo de atención comercial que consiste en un ejercicio estratégico por medio del cual se logrará definir:

La oferta de valor para el cliente, su modelo de atención y su modelo de lealtad evidenciando su situación actual y proyectando la situación deseada a través de una metodología moderna y de alto impacto en el mercado. Adicional a ellos se trabajará con un plan de gestión comercial de la mano con los asesores comerciales el cual consiste en que toda la compañía trabaje bajo una misma filosofía constante y progresivamente de manera organizada, uniforme y motivante para cumplir las metas planteadas.

Es evidente que el índice de rotación de capital humano, principalmente en el área operativa de entregas en la regional de Bogotá es bastante alto y puede afectar la imagen y los costos de la compañía para fortalecer este impacto la empresa trabaja bajo una estrategia de endo-marketing, es decir, trabajar bajo un conjunto de acciones que permitan conformar equipos de trabajo motivados que ponen a su compromiso al servicio de la compañía y para lograrlo se están re-direccionando recursos que antes se invertían en publicidad y otro tipo de eventos para poder cumplir este objetivo.

Por medio de la estrategia de endomarketing se tienen planes de desarrollo sobre:

- a) Apoyo educativo
- b) Planes de capacitación según el área de trabajo
- c) Oportunidades de ascensos
- d) Mejoras de herramientas y lugares de trabajo
- e) Vinculación de las familias a las actividades de la empresa

Información suministrada por Franklin Cossio jefe regional Bogotá.

13 Cargos y funciones de la práctica en Transporte Saferbo S.A

13.1 Funciones

Durante mi pasantía como auxiliar en el área de auditorías mi trabajo consistía en revisar la mercancía que llega a la bodega principal de Bogotá de ciudades tales como: Pereira, Cali, Medellín, Ibagué, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga y las recogidas tipo 5 programadas por la regional Bogotá y verificar el estado y realizar el proceso de cubicación de las mismas.

- a) Recoger las planillas que contienen la relación de los vehículos que van a entrar a muelle para ser descargados en la jornada de la mañana.
- b) Revisar correo de facturación que llega todos los días sobre las mercancías que no se cubicaron en la ciudad de Medellín y proceder a cubicarlas.
- c) Identificar en bodega la mercancía tanto de Medellín como de otras ciudades que presentan errores en su cubicación y proceder a hacer la respectiva auditoría.
- d) Revisar negociaciones cuando se presentan novedades en guías contra entrega y generar reemplazaría con el volumen o peso correcto en facturación y liquidarla.

- e) Llevar un registro fotográfico de todas las auditorías ya que en diversas ocasiones los clientes o la regional lo solicitan.
- f) Evitar que salgan guías a despacho sin peso o volumen.
- g) Realizar auditorías a mercancías hechas por petición mediante correo de las diferentes regionales.
- h) Auditar mercancía que llega a bodega tanto de ruteros como del centro de recepción principal.
- i) Responder correos de las peticiones hechas junto con el registro fotográfico.
- j) Recoger planillas de los centros de recepción que se llevan diariamente en el área de producción e identificar las unidades de la planilla contra las del sistema para verificar la información.
- k) Enviar correos mensuales de las inconsistencias de los centros de recepción
- l) Elaborar un informe diario y enviarlo a las diferentes ciudades de donde se audito mercancía para ser modificada.
- m) Corroborar la modificación de las guías e ingresarlas al informe de producción mensual que deda llevar.

12.2 Descripción



Figura 4.
Muelles de carga.

- 1) En esta bodega se realiza la operación de cargue y descargue de vehículos con la mercancía que llega de los diferentes lugares del país y que debe cumplir con los requisitos de entrega pactados por el cliente.
- 2) Diariamente debo realizar auditoria a las mercancías que llegan de las diferentes regionales cumpliendo con los parámetros de negociación del cliente y realizando un seguimiento continuo a sus despachos con el objetivo de controlar malos cubicajes recuperando un presupuesto diario que va desde 25000000 a 30000000 mensuales así como las mercancías de reexpedición y las de tipo 5.
- 3) Detectar mercancía que viene mal cubicada, ejemplo Postobón despacha dos huacales desde la sucursal de barranquilla con un peso de 250 kilos.



Figura 5. Huacales despachados por el cliente postobon s.a.



Práctica empresarial Transporte Saferbo S.A

Figura 6 medidas de la mercancía.

- 4) Se procede a tomar las medidas (largo, x ancho, x alto) y foto a cada medida en caso de que el cliente manifieste inconformidad con la auditoria o se niegue a aceptar el volumen de carga enviado y los márgenes de tolerancia pactados con los asesores.

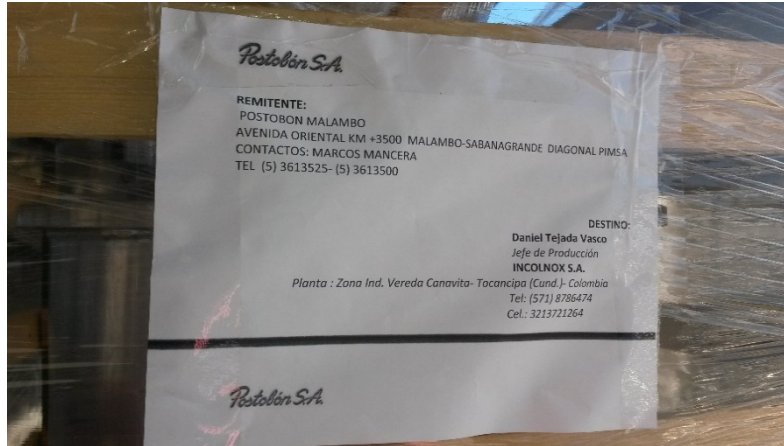


Figura 7. Rotulo de la mercancía

Rotulo de la mercancía donde se identifica remitente, destinatario y dirección de entrega de la mercancía.

saferbo		VERIFICACIÓN DE NEGOCIOS				FO035	
		Versión		00		Página	
		1 de 1					
Fecha	5/1/15	Regional	Responsable				
Guía	114359284	Remitente	Postobon Malambo		Código		
Origen	Biquila	Destino	B4-Incoinox Daniel		Unidades: 2		
Caja	Llanta	Huecal	Rollo	Bulto	Galón	Lío	Otro
Referencia	Medidas			Volumen		Kilos	
	Largo	Alto	Ancho				
	200	96	95	= 230			
	107	110	188	= 876		Total 1606	
Kilos guía	Volumen guía						
Kilos audit.	Vol. Audit.	Kilos sist.		Vol. sist.		250	
Cta Cle	Contado	Contraentr.		Tarifa			
Observaciones							

Figura 8. Planillas de verificación de negocios

Se procede a verificar las unidades de cada una de las planillas según la fecha requerida y se ingresan a un archivo de excel que se lleva mensualmente.

Como lo muestra la figura número 10 allí se revisan los mínimos que se manejan por clientes, con esta información se verifica los descuentos en cuanto a volumen o peso, los diferentes rangos en cuanto a medidas a las cuales se debe aproximar la mercancía, los mínimos por unidad y los mínimos por despacho que maneja este cliente y se procede a realizar los respectivos cálculos.

Al momento de obtener los datos se compara la diferencia y si a cada unidad le corresponde menos de nueve no se realiza ninguna modificación de lo contrario si y se envía el correo al jefe de facturación de la regional responsable. En el caso de Postobon S.A no aplica descuentos y por lo tanto al realizar la operación arroja un resultado de 1606 en volumen, es decir, se toma el mayor de los dos arrojando una diferencia de 1356 la cual es bastante grande. Una vez obtenidos estos datos se ingresan a la siguiente tabla de Excel donde se lleva la relación de todas las auditorías realizadas en la jornada de la mañana para posteriormente se envíadas mediante correo electrónico a los jefes de las regionales a nivel nacional.

AUDITOR	GUIA	CODIGO	CLIENTE	ORIGEN	DESTINO
MARCELA	114373714	40366	DIAJOR	PEREIRA	BOGOTA
MARCELA	113684415	26900	REFRIMARKER	BOGOTA	VALLEDUPAR
MARCELA	114216548	11593	GONVARRY	BARRANQUILLA	BOGOTA
MARCELA	113328301	19091	PLESCO	MEDELLIN	BOGOTA
MARECLA	113719226	33359	HABADIA	CALI	BOGOTA
MARCELA	114079594	999999	GUINOVART	BUCARAMANGA	BOGOTA

Tabla 1. Informe de auditorías diarias

UN DS	P/V GUIA	P/V AUDITORIA	DIFERENCIA DESPACHO	DIFERENCIA X UNIDAD	MEDIDAS	OBSERVACIONES
6	300	504	204	34	6 UND DE $45*67*70=84*6=504$	SN
1	30	44	14	14	1 UND DE $32*56*61=44$	N

1	35	60	25	25	1 UND DE $60*40*62=60$	SN
7	225	346	121	17	2 UND DE $84*55*45=83-$ $30%=58*2=116 + 1$ UND DE $56*66*56=83-$ $30%=58 + 4$ UND DE $46*62*54=62-$ $30%=43*4=172$ TOTAL 346	SN
2	30	93	63	32	1 UND DE $55*38*59=49 + 1$ UND DE $49*38*59=44$ TOTAL 93	N

Tabla 2. Diferencias por unidad y medidas de la mercancía.

Como lo muestra la tabla número 1 se debe describir la fecha de la auditoria, el responsable de la auditoria si es el caso y se realiza mal se debe llamar esta persona a responder por esta situación, el número de la guía, el código de la guía, el nombre del cliente, la ciudad origen y la ciudad destino, el número de unidades que han sido despachadas por el cliente, el volumen de la guía con la que viene amparada la mercancía desde la ciudad de origen, el volumen auditado por los auxiliares en la regional destino y la diferencia entre estos dos, las medidas de cada una de las unidades auditadas y la novedad, es decir,, si la guía presenta descuentos al dar f11 en el sistema interno se escribe según negociación y si no presenta descuentos se escriben sin novedad.

En la tabla número podemos observar que las guías que han sido sujetas a modificación se guardan en un archivo de Excel donde se lleva la producción mensual y el valor que le fue recuperado a cada una de las auditorias

Si la guía que se está revisando es contra entrega debo revisarla inmediatamente para evitar que salga a ruta mal cubicada y procedo a genera la guía reemplazaría la cual incrementara el flete de la misma que en diversas ocasiones el cliente se niega a asumir y prefiere devolver la mercancía.

En el caso que la guía sea un flete contado se realiza el mismo proceso con la diferencia que a la información enviada le anexo el registro fotográfico y son ellos los encargados de elaborar una la complementaria para el cobro de excedente y este último valor de la guía complementaria es el que realmente se le recupera y se anexa al informe mensual.

13.3 Otra de mis funciones es realizar auditoria a los centros de recepcion.

Centros de recepción ubicados a nivel nacional



5. Transporte Saferbo S.A cuenta con 30 centros de recepción directos en la ciudad de Bogotá, a mediados del 2014 la compañía empieza a trabajar con dos franquicias como lo son san Andresito de la 38 y Restrepo con ellos serían 32 centros de recepción en total y a nivel nacional posee 85 centros de recepción. Se revisan las planillas de los centros de recepción de Bogotá, se ingresan a un cuadro de Excel las unidades planilladas por cada uno de ellos y luego se accede al sistema para verificar la información en la mayoría de los casos se presentan unas diferencias bastante significativas.

ORDEN DE RECEPCION FID002
No. 02-0001839206

SAFERBO
Experiencia Sobre Ruedas

DIA MES AÑO: 18 12 14
Dirección: CR GALAN
Mts: 233
Codigo: 233

Se Autoriza recoger su mercancía a:

Conductor:	Ferny Barragan 80174665	PUELLAS
Auxiliar 1:	Cesar Levano 79972343	
Auxiliar 2:	Rogex Jerez 1022340518	
Auxiliar 3:		
Auxiliar 4:		

Vehículo de placas: 4R1 667 Cod. Liquidador: 233

Hora Pactada con el Cliente De: a

Tip.prod/Tip.Fle Conta-Contrae Cta.Cte.

Unid. Paquetes: 31 51 20

Unid. Mensajería: 24

total → 126

SAFERBO
Soluciones logísticas
Firma y Sello Saferbo

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL CLIENTE

Antes de entregar la mercancía por favor cerciorarse que el personal que recoge pertenece a TRANSPORTES SAFERBO S.A. Para ello exigiremos y llenar.

Hora Llegada A Recoger:
Hora De Salida:
Total Unidades Recogidas:

Figura 11. Ordenes de recojidas de los centros de recepcion.

Item	Quantity	Value
Total Pccion Flete: Co.0.	9	219,468
Total Pccion Cliente	9	219,468
PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA INTEFES SA024613		
26768866 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	28,000
26768865 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	19,350
26768864 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	16,100
26768867 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	19,350
Total Pccion Flete: C.En.	4	82,800
Total Pccion Cliente 024613	4	82,800
RELEGAS BOGOTA SAS 025698 (Reasignado)		
26768869 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	66,650
26768870 2014/12/18 BOGOTA C.En.	11	227,950
26768873 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	34,300
26768872 2014/12/18 BOGOTA C.En.	1	66,300
Total Pccion Flete: C.En.	14	395,200
Total Pccion Cliente 025698	14	395,200
Tot.Peion: 233-A. FIJO GALAN	112	2,140,498
Total Produccion General:	112	2,140,498

figura 12. Reporte interno de los centros de recepcion al momnento de ser ingresados al sitema.

una vez se accede al sistema y la casilla de informes internos se escribe el año, mes, día y el numero del centro de recepcion a consultar que conta de tres dijitos y la sucursal de origen de donde se esta consultando en este caso el numero dos que corresponde a la ciudad de bogota y se puede acceder a la informacion requerida que luego registrada en la figura xx que parece a continucaión.

COD. CRM	CENTRO DE RECEPCION	UNIDS. PLANILLA	UNIDS. SISTEMA	UNIDS. DIFERENCIA
222	CRA 38	48	51	-3
203	RESTREPO	80	121	-41
210	TOBERIN	356	110	246
208	CARVAJAL	158	140	18
223	PUENTE ARANDA	43	90	-47
226	SAN JOSE	125	199	-74
220	SAMPER	155	155	0
209	PALOQUEMAO	359	231	128
228	RIONEGRO	42	42	0

Tabla 4. Control de los centros de recepción unidades planilla

Como se puede observar en la tabla anterior se ingresan los datos correspondientes a cada centro de recepción día a día el código del centro de recepción, las unidades en la planilla, unidades del sistema y diferencia ya sea por paqueteo o mensajería en nuestro caso solo debemos digitar las de paqueteo que se proceden a guardar para ser presentada al coordinador comercial al finalizar el mes.

Otra de mis funciones a desempeñar es auditar mercancía tipo 5 es decir órdenes de recogida programadas por el cliente y la empresa o la que llega al centro de recepción principal realizo el mismo procedimiento y como la guía está en blanco la procedo a colocar volumen y peso una vez revisada la negociación, la mayoría de auditorías tipo 5 las realizan en horas de la tarde ya que los clientes despachan después del mediodía.

Los formatos de las figuras anteriores deben ser llenados con los datos de la planilla de verificación de negocios, los que se envían a modificación son resaltados en color amarillo y al día siguiente se completan los datos de la tarifa y descuento que le aplicaron a esa guía y se procede a dejarlos en blanco con lo cual se sabe que esa producción está lista para ser analizada por mi jefe y saber si cumplí con el presupuesto pactado tanto diario como mensual.

13.4 Objetivo:

El objetivo principal de este cargo es disminuir el número de clientes que realizan los despachos erróneamente, cumplir el presupuesto pactado recuperándole a la compañía el 100 por ciento sin permitir que los clientes se retiren por dichas auditorias e incentivar a las demás regionales a que el proceso de despacho sea controlado con los datos correctos de la mercancía a despachar.

13.5 Actividades

Para lograr disminuir el número de errores en los despachos de guías no auditadas o auditadas erróneamente se realizan los siguientes pasos:

- a) Seguimiento constante a los clientes con mayor número de guías no auditadas
- b) Reemplazaría de guías contra- entrega llegadas a la regional con un cálculo de tres reemplazatorias por día
- c) Realizar una lista de los clientes con volúmenes mal cubicados para ser revisados diariamente.

- d) Recolectar información sobre las causas por las cuales muchos clientes se retiraron por auditorías.
- e) Confirmar datos de guías erróneas solicitadas por la ingeniera de producción y volver a reubicarlas para que puedan salir a despacho el día siguiente.
- f) Informar a los asesores sobre los despachos de mercancía de grandes dimensiones realizadas por el cliente.

14 Marco conceptual y normativo

Debido a la fuerza que ha tomado el comercio exterior a lo largo de los años cuando se trataba simplemente de un canje de mercancías la logística ha creado un eslabón muy importante en la cadena de suministros que busca satisfacer las necesidades del cliente en el menor tiempo posible y con el menor costo posible es por ello que las grandes multinacionales implementan desde equipos tecnológicos hasta proyectos de mejoras continuas los cuales le brinda una mejor solución a sus procesos ya sea de distribución o producción.

Es por esta razón que Transporte Saferbo S.A implementara el nuevo sistema geo-referenciación a nivel nacional que cuenta de dos fases:

Las guías ya vienen en rutadas desde Medellín y sobre la carga que viene en la tracto mula ya viene estipulado cuantos carros son necesarios para el despacho urbano con el peso y con el número de guías que llevaría cada vehículo que serían aproximadamente 16 por vehículo sin necesidad de colocarle a un solo rutero más de treinta guías de las cuales el no alcanza a entregar, esto haría más eficiente la negociación y por lo tanto se pretenden estandarizar los tiempos para que las entregas sean más rápidas.

De acuerdo al decreto 173 del 2001 el artículo 32 donde reglamenta que cuando se realice el servicio particular o privado de transporte terrestre automotor de carga el conductor del vehículo deberá exhibir a la autoridad de tránsito y transporte que lo solicite, la correspondiente factura de compra de la mercancía, que demuestre que su titularidad corresponde a quien está realizando el transporte o la prueba de que la carga se realizó dentro del ámbito de las actividades de este particular y que además se es propietario o poseedor del respectivo vehículo.

Según el artículo 2 del código nacional de tránsito y la ley 769 del 2002 se define al acompañante como aquella persona que viaja con el conductor de un vehículo automotor, además ello se describe el peso autorizado para que un vehículo pueda transitar por las diferentes vías así:

El peso autorizado en la matrícula de un camión es la cantidad de peso que puede cargar o la que puede pesar el vehículo y su carga, es decir peso bruto. El ministerio de transporte homologa el prototipo de vehículo, mediante (1) ficha técnica de homologación, cuando

viene provisto de chasis y carrocería o, a través de (2) fichas de homologación diferentes cuando ingresa primero el chasis y posteriormente se ensambla la carrocería. El propietario del vehículo al momento del registro debe aportar junto con los demás requisitos exigidos la o las fichas de homologación que reposarían de ahí en adelante en su hoja de vida, una vez realizado todo el proceso de homologación es importante tener en cuenta la resolución 2888 del 25 de octubre de 2005 la cual se modifica parcialmente la resolución 4100 del 28 de diciembre de 2004 artículo 5 determina: para el control de peso en bascula de los vehículos automotores rígidos de (2) ejes cuyo peso bruto vehicular fijado por el fabricante en la homologación es menor o igual a 8500 kilogramos, se debe tomar como referencia de control máximo 8500 kilogramos, las modificaciones a las especificaciones originales del vehículo determinadas por el fabricante y consignadas en la ficha de homologación, son responsabilidad exclusiva del propietario del vehículo

Todo ello con el fin de poder ofrecer un mejor servicio de transporte y seguridad al momento de transportar una mercancía y ante cualquier eventualidad saber que se cuenta con una compañía segura.

Consultado enero 7,2015 de www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=4308
www.mintransporte.gov.com/documentos.php?id=17

Tipo de flete	Concepto
Cuenta corriente	ES un flete financiado por un periodo de tiempo el cual se establece según la negociación pactada con el cliente.
Contado	Se denomina contado porque es un flete que cancela el remitente al momento de realizarse el despacho de la mercancía.
Contra entrega	Es el flete que cancela el destinatario al momento de recibir la mercancía.

Tabla 5. Tipos de fletes

Tipo de flete	Concepto
---------------	----------

Cuenta corriente	Una vez realizada la auditoria de este flete el cual llega a bodega en la guía se coloca el peso y volumen acordado dependiente los descuentos y se crea en el departamento de facturación
Contado	Una vez realizada la auditoria y analizada la negociación se prosigue a enviar la información pertinente y el registro fotográfico para que los jefes regionales de facturación generen la guía complementaria para el cobro de excedente y es este último valor el que se coloca en la producción mensual.
Contra entrega	Para este tipo de flete una vez obtenidos los datos correctos se elabora una guía reemplazatoria, la cual es llevada y creada por el departamento de facturación quienes ingresan la información guía auditada. Una vez liquidada esta nueva guía se coloca el sello de auditoria y se lleva a los casilleros para que pueda salir a ruta. El aumento del flete de esta guía en la mayoría de ocasiones el cliente se niega asumirlo, Se procede a informar a la regional correspondiente junto con los encargados de flete y se envía registro fotográfico y datos de la mercancía.

Tabla 6. Descripción de tipo de fletes

15 Aportes del estudiante a la empresa

Aportes del estudiante a la empresa

De acuerdo con la participación que ocupa Transporte Saferbo S.A en el mercado nacional y siendo una compañía que compite por el transporte de carga durante mi cargo de auxiliar de auditoría logre detectar las siguientes problemáticas:

15.1 problemáticas

- a. La falta de implementación tecnológica en cada uno de su proceso para que la operación sea más rápida y el cliente pueda tener una respuesta oportuna.
- b. Los asesores comerciales no tiene claro el tema de Logística y en diversas ocasiones se limitan a maquillar los informes y no se preocupan por realizar un seguimiento a despachos del cliente y cuando el cliente despacha cajas grandes se limitan a ofrecerle más descuento y no a las pérdidas que ello le acarrea a la compañía.
- c. Las averías que son muy comunes y frecuentes en la mayoría de empresa de transportes y que suelen ocasionarse por la mala manipulación de la carga, por el arrume tanto en cargue como descargue y la falta de capacitación constante con los operarios y que la empresa en estos momentos no cuenta con una cuantificación los sobre costos generan las mismas.
- d. De acuerdo al flujo de mercancía que maneja Transporte Saferbo S.A las devoluciones no están siendo ordenadas de forma sistematizada, no se les realiza un seguimiento continuo y tampoco existe un flujo de comunicación compañía vs cliente, lo cual provoca insatisfacción por el cliente final debido a que sus productos no están llegando completos, justo a tiempo o en ocasiones ni siquiera llegan.

15.2 análisis de las problemáticas

Se realizó un análisis de las causas de las devoluciones en la empresa Transporte Saferbo S.A para poder determinar dentro de las causales que la empresa maneja cual es la de mayor incidencia y como poder prevenir esta situación. se recopiló información con datos históricos de los meses de octubre, noviembre y diciembre del año inmediatamente anterior siendo estos los meses donde hay mayor volumen de carga, se revisaron los procesos de cargue, descargue, alistamiento y el reporte de devolución que la empresa maneja el cual carece de datos cuantificables.

La empresa debe asumir costos de reenvío y lo cual le genera pérdidas en las utilidades, tiempo, combustible de vehículos y en diversas ocasiones hasta la pérdida del cliente al no cumplir con los parámetros de entrega establecidos por él lo cual lleva a cambiar de transportador.

Una vez identificados cada uno de los procesos se analizan las herramientas que la empresa utiliza para llevar un registro y control a cada devolución presentadas durante el transcurso del día al igual que las demás áreas que intervienen en el proceso para saber si requieren de un replanteamiento. Una vez obtenida la información se generó un informe estadístico que permite identificar de las cinco causales manejadas por la empresa y determinar las devoluciones por causal del mes de octubre, noviembre y diciembre.

15.3 Devolución por causal

Es importante analizar las devoluciones por causal para saber cuál de ellas es la que presenta mayor impacto a la compañía y así poder generar una metodología que disminuya las mismas, este tipo de devoluciones dependen principalmente del transportador con excepción del causal 17. A continuación se enunciarán cada una de ellas de acuerdo al número de causal:

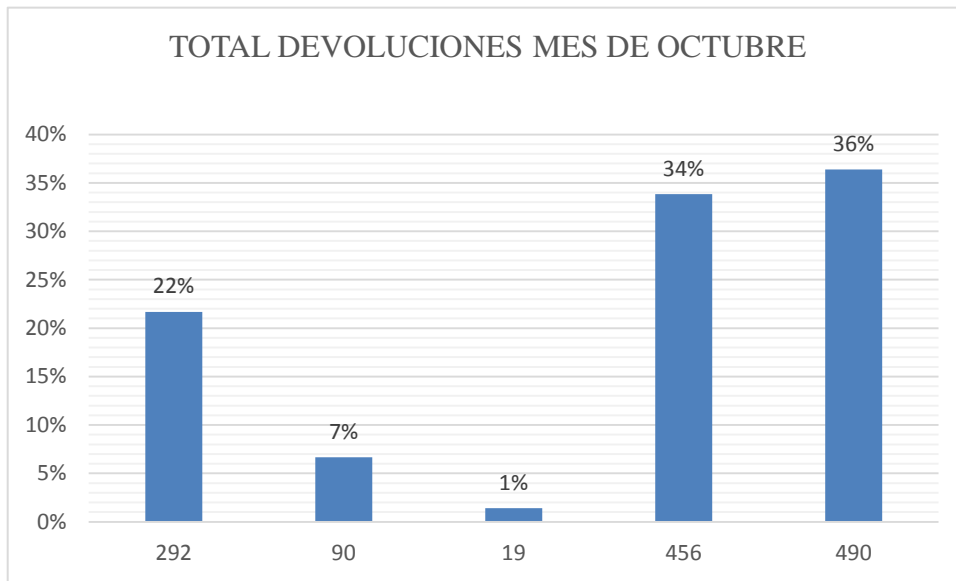
- a) 35: mercancía ofrecida fuera del horario
- b) 43: faltante en la entrega de unidad completa
- c) 50: vehículo varado
- d) 80: incidente en ruta de entrega
- e) 17: destinatario no estaba

15.4 resultados obtenidos

Al analizar cada causal se procede a cuantificar las devoluciones de los últimos tres meses del año y mediante ellas establecer las causas principales que la generan.

TOTAL DE DEVOLUCIONES MES DE OCTUBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MERCANCIA OFRECIDA FUERA DEL HORARIO	292	22%
FALTANTE EN LA ENTREGA UNIDAD COMPLETA	90	7%
VEHICULO VARADO	19	1%
INCIDENTE RUTA DE ENTREGA	456	34%
DESTINATARIO NO ESTABA	490	36%
TOTAL	1347	100%

Tabla 7. Devoluciones mes de octubre



Figura

13. porcentaje de participación de las devoluciones mes de octubre

En el mes de octubre como lo describe la figura anterior se puede identificar que el 36% de la participación arroja como resultado que el destinatario no estaba y la tabla presenta que en total en el mes de octubre se presentaron 1347 devoluciones en el total de las causales.

TOTAL DE DEVOLUCIONES MES DE NOVIEMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MERCANCIA OFRECIDA FUERA DEL HORARIO	435	27%
FALTANTE EN LA ENTREGA UNIDAD COMPLETA	107	7%
VEHICULO VARADO	31	2%
INCIDENTE RUTA DE ENTREGA	581	36%
DESTINATARIO NO ESTABA	472	29%
TOTAL	1626	100%

Tabla 8. Total devoluciones mes de noviembre

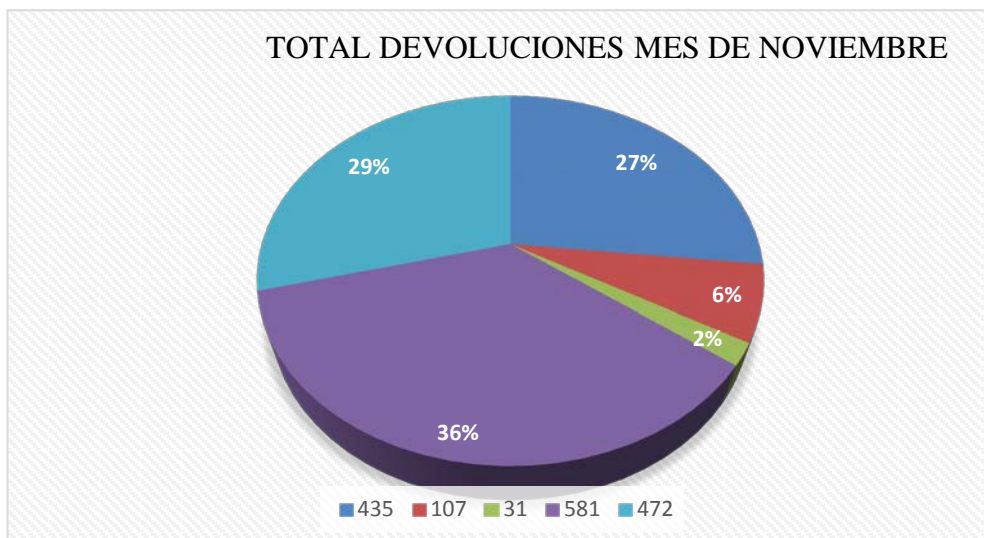


Figura 14. Participación devoluciones mes de noviembre

En la tabla 8 podemos ver como en el mes de noviembre las devoluciones por ausencia de destinatario disminuyen pero los incidentes en ruta presentan un alto porcentaje representando en total 472 devoluciones.

TOTAL DE DEVOLUCIONES MES DE DICEIMBRE				CANTIDAD	PORCENTAJE
MERCANCIA OFRECIDA FUERA DEL HORARIO				406	28%
FALTANTE EN LA ENTREGA UNIDAD COMPLETA				114	8%
VEHICULO VARADO				29	2%
INCIDENTE RUTA DE ENTREGA				486	33%
DESTINATARO NO ESTABA				433	29%
TOTAL				1468	100%

Tabla. 9 total devoluciones mes de diciembre

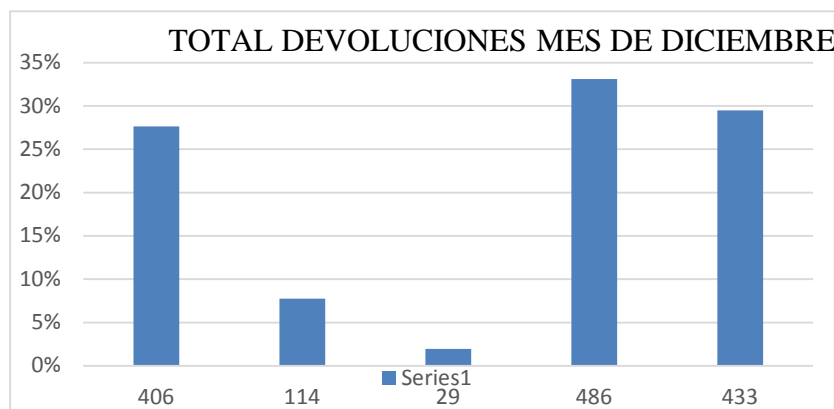


Figura 15. Impacto de

devoluciones mes de diciembre

En el mes de diciembre como lo muestra la tabla 9 las devoluciones tiende a disminuir, pero en la casilla numero dos que representa la causal 17 se mantiene constante entre los meses de noviembre y diciembre siendo una variable muy representativa.

15.5 Implementación método causas- efecto

Una vez obtenidos estos resultados se implementa una metodología para poder analizar las causas que generan estas devoluciones. El análisis se realiza a través de la teoría causa vs efecto de Ishikawa o más conocido como espina de pescado, allí se pueden observar las causales que inciden directamente en el proceso y de esta forma se lograra disminuir el

incide de devoluciones, espacios en bodega y costos por causa de mercancía almacenada sin generar ganancia.

Práctica empresarial Transporte Saferbo S.A

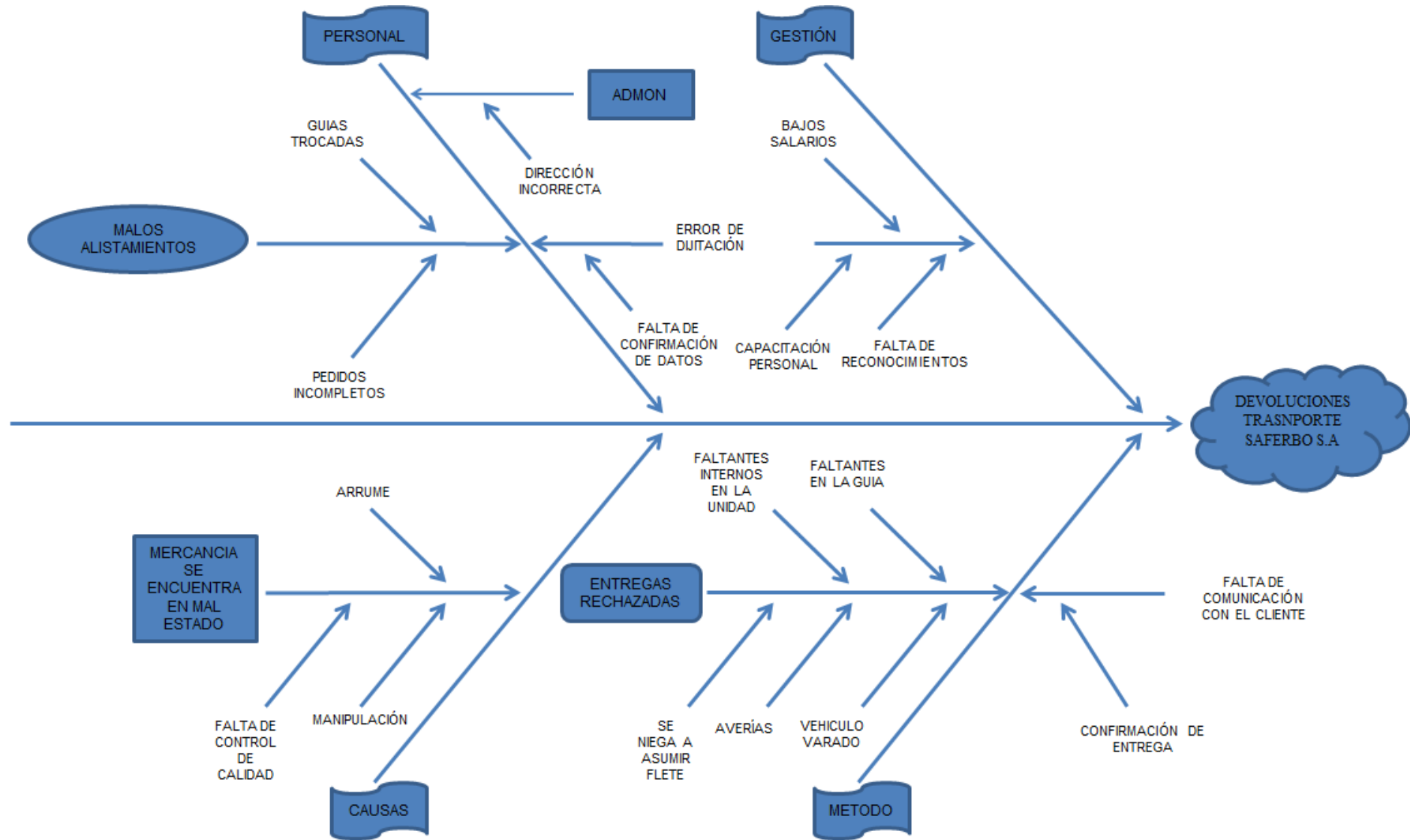


Figura 16. Diagrama espina de pescado

En la figura 16 se analizaron cada uno de los procesos que la empresa realiza en su operación y a lo largo de una línea paralela se desea controlar ese índice de devoluciones y en la parte del tronco del pescado se menciona la metodología a utilizar para evitar este tipo de pérdidas a la compañía.

Además de ello también se logra visualizar que no existe una trazabilidad organizada por la falta de comprobación y actualización de datos mediante un flujo de información organizado, debido a la labor que realizan los operarios es allí donde se presentan los malos alistamientos, los pedidos trocados e incompletos y los malos despachos; en el área administrativa no se está previniendo la mala digitación y confirmación de direcciones y datos específicos del cliente; en la metodología del canal de distribución se presentan causas como la falta de planeación de rutas y medición de las entregas generando un reenvío al día siguiente o un ofrecimiento de la mercancía de hasta tres veces.

Malos alistamientos

Causa principal	Sub-causa	Análisis sub-causa
Malos Alistamientos	Guías trocadas	En diversas ocasiones se confunde la mercancía y el número de guía por falta de verificación de la misma.
	pedidos incompletos	Este problema viene desde la regional destino porque muchas veces no se carga o vienen en vehículos diferentes los cuales se retrasan en la llegada y se descargan en las horas de la tarde.
Personal		
Administración	Mala digitación de datos	Errores en la toma de datos del cliente y actualización de direcciones.

	Dirección incorrecta	Falta de comunicación constante con el cliente.
Falta de confirmación de datos		
Falta de confirmación de datos	Cliente se trasladó de dirección	No existe un seguimiento constante a nuevos y antiguos clientes.
	Falta comunicación cliente vs asesor	No existe preocupación por mantener en cliente.
Causas		
Mercancía se encuentra en mal estado.	Manipulación	No existe un buen manejo por parte de los operarios.
	Arrume	Mucho de ellos no tienen idea de cómo se arruma sin necesidad que sufra daños.
	Falta de control de calidad	No existe una verificación de las pocas capacitaciones que dan y una orientación de las mismas.
Gestión		
Gestión	Bajos sueldos	Si existiesen incentivos la organización trabajaría correctamente para lograr el objetivo.
	Falta de capacitaciones y retroalimentaciones	No se cuenta con una personal capacitado sobre arrume y manipulación solo las personas de gestión humana.
	Falta de reconocimientos y salarios por cajas movidas.	Se deberían dar puntos, bonificaciones por mejor descargue y demás.
Entregas rechazadas		
	Faltantes unidad interna	Este incidente se da por el cliente proveedor dl producto.

Entregas rechazadas	Averías	Por malos manejos de descargue o cargue.
	Faltantes en guía	Los operarios no realizan el conteo adecuado de la mercancía.
	Vehículo varado	Falta de mantenimiento preventivo
	Cliente se niega a sumir el flete	Al ser inferiores lo kilos o volumen despachados.
Método		
	No se toman datos correctos ni se confirman	No existe una base de datos actualizada.
	Falta de comunicación con cliente	Antes de salir la mercancía a reparto no se le está informando al cliente

Tabla 9 explicación diagrama espina de pescado

15.6 Análisis diagrama de Pareto

Además de ello se aplicó el principio de Pareto que consta de enumerar de mayor a menor las causas por las cuales se producen estos errores y de esta manera se lograría resolver el 80% del problema eliminando el 20% de las causas.

DIAGRAMA DE PARETO		
MAYORES CAUSAS DE DEVOLUCIONES OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE		
INCIDENTE RUTA DE ENTREGA	1523	34%
DESTINATARIO NO ESTABA	1395	31%
MERCANCIA FUERA DE HORARIO	1133	26%
FALTANTE EN LA ENTREGA UNIDAD	311	7%
VEHICULO VARADO	79	2%
TOTALES	4441	100%

Tabla 10. Diagrama de Pareto

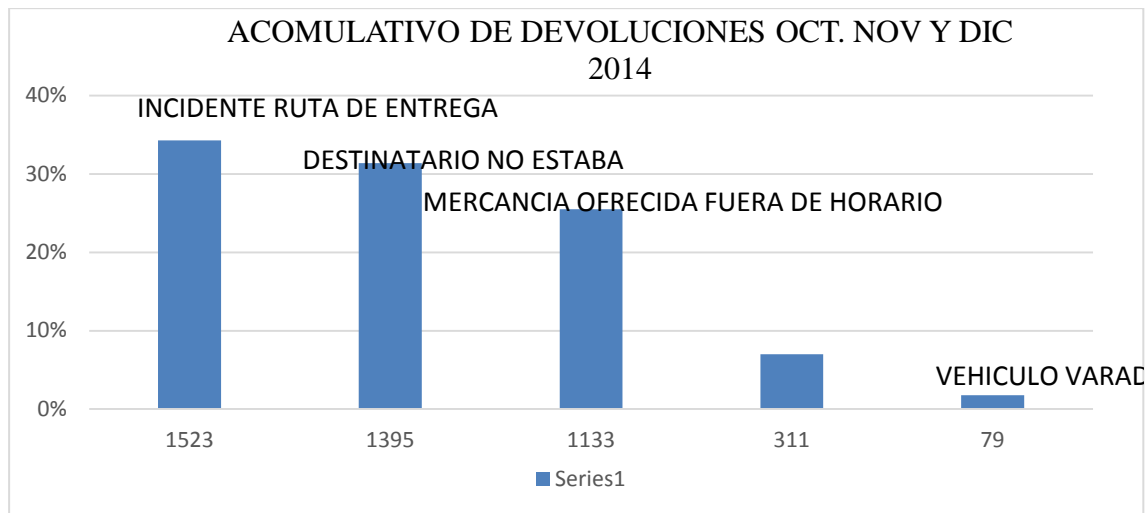


Figura.17 participaciones de causal diagrama de Pareto

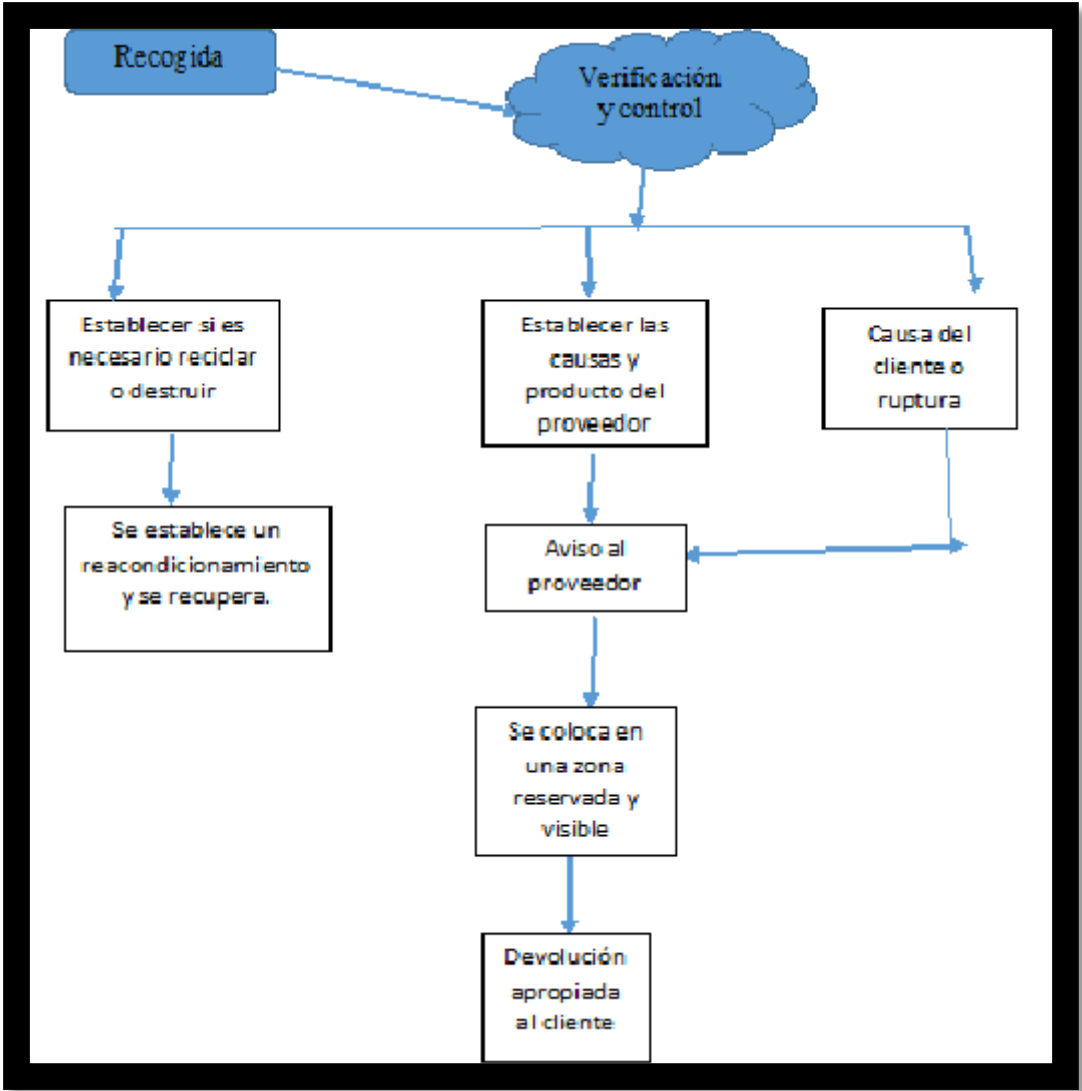
Como podemos observar en la figura anterior se presenta un acumulativo de los tres últimos meses del año siendo estos los más críticos y ordenando de mayor a menor la incidencia de cada causal obteniendo como resultado que el mayor número de devoluciones que se realizan en la entrega se dan por incidentes en ruta con una participación del 34%, seguido de la ausencia del destinatario con una participación del 31% sumando estos dos más de la mitad de las devoluciones.

Actualmente la empresa no tiene establecidos procedimientos e indicadores que midan las pérdidas, tampoco cuenta con un diagrama de procesos especialmente para las devoluciones y solo se limitan a llevar un informe que genera el sistema interno de forma desordenada sobre la cual se pueden visualizar los clientes más afectados y las principales causales en este caso las que tienen que ver directamente con el transportador y solo utilizan esta información como consulta o material de soporte.

Para poder sacar este análisis se obtuvieron precios de fletes, envíos y reenvíos de la base de datos de la empresa Transporte Saferbo S.A y se analizaron las 15 primeras guías de cada causal y si impacto en cuanto a costos, una vez implementado el diagrama de causa efecto con el método de espina de pescado en las áreas de administración, en los operarios y en el flujo de la información se logra determinar donde surgen las devoluciones.

15.7 Proceso de cómo se debería realizar una devolución:

Figura 18. Proceso de devoluciones



La figura 18 nos ilustra sobre cómo debería ser el proceso de devoluciones de forma ordenada, se debe seleccionar la mercancía, clasificar y controlar adecuadamente el flujo de mercancías que retornan a bodega y de esta forma poder plantear indicadores que nos ayuden en el proceso disminuyendo las previsiones y logrando un mayor ajuste de entregas adecuadas.

15.8 Solución a incidentes en ruta:

Los celulares son una herramienta importante en el mercado que nos facilitan no solo la comunicación sino además de ellos nos prestan servicio de ubicación en tiempo real, teniendo en cuenta que Transporte Saferbo S.A cuenta con celulares Android para la fácil comunicación de cada uno de sus ruteros se propone mediante los mismos descargar una aplicación llamada Waze. Waze es una aplicación de tráfico y navegación utilizada a nivel mundial principalmente por una comunidad de conductores para determinar el estado de las vías y de esta forma ahorrar tiempo, dinero, gasolina, mejorando la entrega de mercancía y controlando de esta forma poder controlar las devoluciones.



Una vez descargada esta aplicación se procede a darle el uso respectivo y a tener una mayor comunicación entre ruteros para que ellos mismos establezcan el estado de las vías ya que la empresa solo cuenta con una programa llamado quikmex de ubicación satelital de vehículos integrado con búsqueda de direcciones.

Beneficios de la aplicación



Figura 19. Beneficios de la aplicación

15.9 Análisis causas de devoluciones por averías

Además de ello también se logró realizar un análisis de averías que son un tema muy común en las transportadoras y que a su vez generan gran cantidad de devoluciones, la empresa no cuenta con una base de datos a nivel de regional sobre el valor que paga por las indemnizaciones por averías sino que lo maneja a nivel de compañía arrojando como resultado \$ 165,809.000 anuales.

Se procedió a realizar un análisis sobre las causas más importantes de las averías obteniendo como resultado los siguientes datos:

AVERIAS MES DE OCTUBRE		
AVERIAS POR ARRUME	18	4%
AVERIAS POR MANIPULACION	411	90%
AVERIAS POR EMPAQUE	19	4%
AVERIAS POR DERRAME	9	2%
TOTAL	457	100%

Tabla 11. Averías mes de octubre

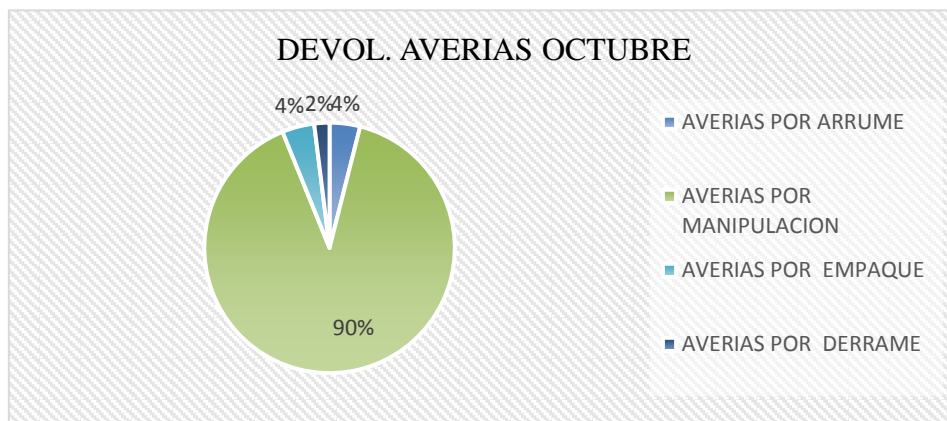


Figura 20. Participación de averías mes de octubre

Como lo muestra la figura 18 en el mes de octubre el mayor número de devoluciones por averías se debe a la mala manipulación que le brindan los operarios a la carga obteniendo como resultado una incidencia del 90% una cifra muy representativa.

AVERIAS MES DE NOVIEMBRE		
AVERIAS POR ARRUME	19	31%
AVERIAS POR MANIPULACION	23	37%
AVERIAS POR EMPAQUE	17	27%
AVERIAS POR DERRAME	3	5%
TOTAL	62	100%

Tabla 12. total averías mes de noviembre

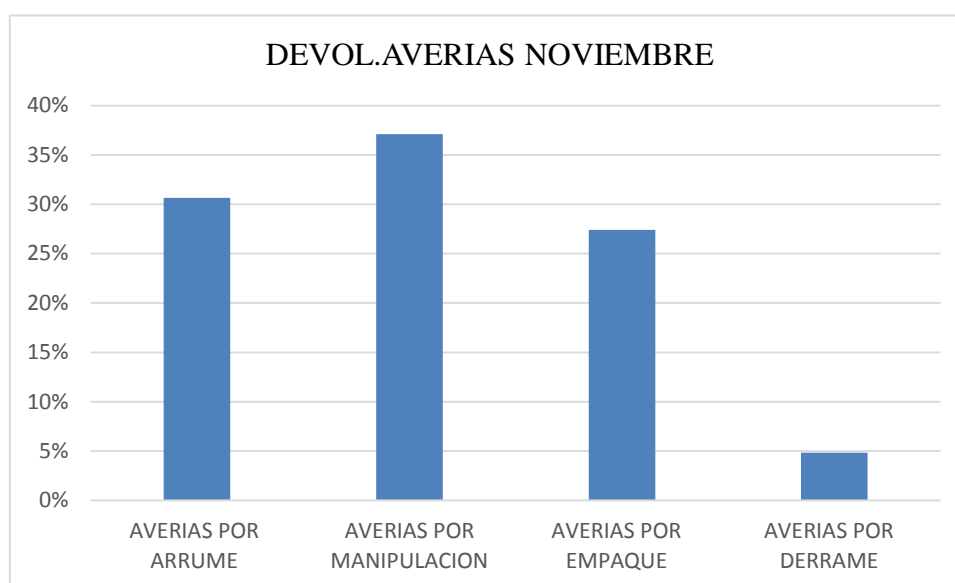


Figura. 21 participaciones de averías

En el mes de noviembre es muy notorio que se cantineen las averías por mala manipulación generando devoluciones en un 37% lo cual genera gastos de transporte y reenvió a la compañía.

AVERIAS MES DE DICIEMBRE		
AVERIAS POR ARRUME	32	48%
AVERIAS POR MANIPULACION	23	34%
AVERIAS POR EMPAQUE	11	16%
AVERIAS POR DERRAME	1	1%
TOTAL	67	100%

Tabla 13. Total averías mes de diciembre

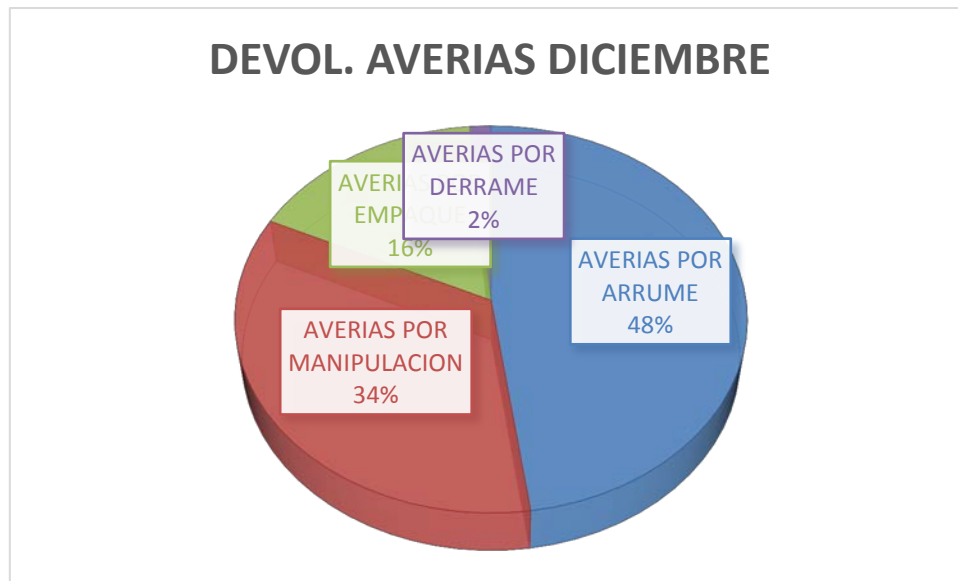


Figura.22 participaciones de las averías según causal

En la figura anterior podemos ver como en el mes de diciembre aumenta el número de averías por arrume generando stocks en la empresa y ocupando espacios en bodega y causando ineficiencia para el cliente.

El acumulativo de estos meses es importante resaltar que el mayor número de averías se realizan por manipulación inadecuada y por mal arrume porque la empresa no cuenta con personal capacitado para cargue y descargue de vehículos.

Propuesta para disminuir devoluciones:

Una vez analiza cada una de las causas de estas devoluciones se propone implementar:

15.10 Solución para las devoluciones

Una capacitación al personal operativo sobre manipulación, símbolos pictográficos y arrume de mercancía que permita brindar ventajas competitivas a la compañía disminuyendo los daños y costos, para ello se implementara un calendario semanal de retroalimentaciones con el propósito de fortalecer el buen manejo de la mercancía y generar competitividad y potencialidad a la compañía.

15.10.1 Manipulación de cajas

Deben mirar muy bien los signos pictográficos, la forma de arrume cuando son pedidos grandes e incluso pequeños para aprovechar la máxima capacidad de apilamiento, conservar la capacidad amortiguadora de cada caja, evitar el aplastamiento y la corrugación de las ondas. Tener en cuenta que las cajas se deben almacenar en lugares ventilados evitando la humedad y el sol excesivo, el rotulado les servirá para identificar el tipo de producto y el respectivo manejo que se debe darle.



Figura. 23 Manipulación adecuada de cajas.

15.10.2 Arrume de cajas

Al realizar un arrume las cajas deben alinearse de forma vertical, haciendo coincidir cada esquina para aprovechar al máximo la resistencia de las mismas, estos arrumes se

Available Solutions - Untitled 3

Feasible Pallets 25

Number of Feasible Cases 102

Number of Standard Cases 102

n	Length	Width	Height	L	W	H
0035	15.00	12.00	10.00	0	0	0
0036	15.00	12.00	12.00	0	0	0
0037	15.00	15.00	12.00	0	0	0
0038	15.00	15.00	15.00	0	0	0
0039	15.00	15.00	30.00	0	0	0
0040	16.00	10.00	8.00	0	0	0
0041	16.00	10.00	10.00	0	0	0
0042	16.00	12.00	6.00	0	0	0
0043	16.00	12.00	8.00	0	0	0
0044	16.00	12.00	12.00	0	0	0

Optimize Go

Not Including Pallet	Including Pallet
48.00	48.00
40.00	40.00
48.00	52.88
1058.40	1124.55
53.33 cu. ft.	58.76 cu. ft.

pueden unificar mediante sunchos o papel vivipelado, tampoco se debe exceder la altura de acuerdo a la estructura que se maneje. Al momento de confeccionar el arrume sobre la estiba las cajas no deben sobrepasar el borde de la estiba para evitar la pérdida de capacidad y resistencia de la carga.

Figura. 24 arrume adecuado de cajas

Estas capacitaciones se realizaran por medio de personal especializado en la manipulación de carga teniendo en cuenta que la compañía solo se limita a dar pequeñas inducciones a los operarios nuevos pero de forma permanente y simplemente son realizadas por el personal de recurso humano la primera de semana de inicio o vinculación a la compañía.

15.10.3 Beneficos de las capacitaciones

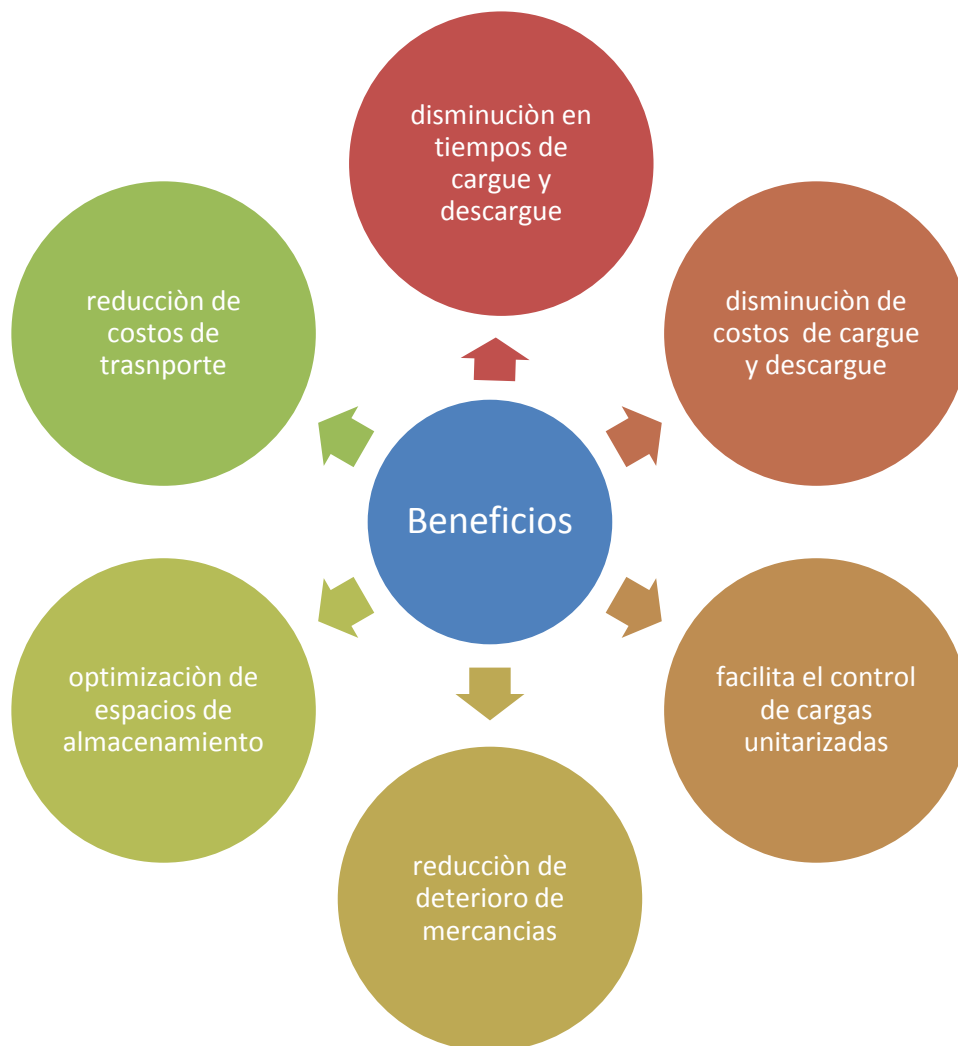


Figura.25 beneficios de las capacitaciones

16 Aportes de la empresa al practicante

Transporte Saferbo S.A me brindó la oportunidad de retroalimentar la teoría adquirida por la universidad, tener un contacto directo con los clientes, conocer más a fondo las negociaciones y tener una visión más amplia de mi énfasis en logística y distribución estas son algunos de los aportes fundamentales durante estos seis meses:

- a) Conocer la variedad de empresas de transporte de carga en Colombia y los tiempos y clientes por los cuales compiten.
- b) Identificar los tipos de flete existentes en una compañía y que protocolo conlleva cada uno de ellos
- c) Observar cuán importante es un departamento de auditoría en cada empresa tanto mensajería como paquetería para verificar los errores de los rutes o clientes y a través de estos recuperar cierto porcentaje de rentabilidad que pierde una la compañía por mala capacitación de sus procesos.
- d) Conocer la rapidez de una operación en los meses donde hay mayor volumen de mercancía.
- e) Profundizar sobre recogidas, programación y proceso de auditoría de las mismas.
- f) Conocer sobre centros de recepción y saber cómo es la operación de los mismos y cuáles son los que manejan mayor volumen de mercancía.
- g) Conocimientos sobre el manejo de reexpediciones, averías y número de facturación de las guías firmadas por el cliente.
- h) A dar solución veraz y oportunamente a solicitud de guías por parte de las regionales, de la ingeniera de producción y de servicio al cliente.
- i) El mayor número de negociaciones se realizan por volúmenes como es el caso de Fabrifolder y colchones el dorado quienes tienen una tarifa estándar.

- j) A pesar de ser una empresa que cuenta con un parque automotor pequeño y con una gran cantidad de requerimientos tecnológicos y de almacenamiento puede estar dentro de las grandes transportadoras a nivel nacional.
- k) Los mayores destinos de flujo de mercancía son Medellín, Cali, Bucaramanga, Cartagena. Cúcuta entre otros y para las poblaciones más distantes es un poco más difícil conseguir carga.
- l) La mayoría de descuentos son en volumen y los clientes que no aceptan auditorías una vez despachada la mercancía de sus bodegas.
- m) La mercancía de mayor valor tiene un lugar específico para ser almacenada y las devoluciones.
- n) Los conceptos sobre cada uno de los fletes y los errores en que se puede incurrir en una mala liquidación.
- ñ) La mayoría de devoluciones se dan por direcciones erradas y por la mala manipulación de los operarios a la mercancía.

16 Aportes del practicante al cargo

En un inicio identifique los clientes con mayor número de auditorías realice una lista de ellos, dedique cuatro horas de trabajo constante en la bodega y de esta forma logre superar en el cargo el mayor número de guías auditadas, el mayor número de guías no modificadas y recuperar mayor dinero en las guías contra- entrega y contado revisando la gran mayoría de ellas.

Recuperar cierta cantidad de presupuesto los días lunes o después de un festivo cuando la mercancía que llega es muy poca y de esta forma cumplir con el presupuesto pactado mensualmente.

Identificar los principales problemas de devoluciones y plantear una propuesta de mejora para que la compañía no pierda cierta cantidad de dinero y incurra en tiempos y costos de transporte.

18 Aportes de la universidad al estudiante

En mi paso por la universidad pude desarrollar proyectos de importación y exportación basados en la realidad actual los cuales me sirvieron como base para desarrollar grandes ideas, seguir un lineamiento de los diferentes protocolos en una negociación e identificar fácilmente las medidas de un camión , de un contenedor y los espacios de cómo se realiza la cubicación de una mercancía conocer las normas que regulan el transporte de carga nacional e internacional, implementar un proyecto de mejora en las devoluciones la cual es una de las áreas más críticas de las empresas de transporte.

17 Que cosas me dio la universidad

Gracias a las herramientas de consulta implementadas por la universidad, a los proyectos de simulaciones de exportaciones e importaciones, a las salidas de campo, a la consulta en empresas sobre tarifas nacionales e internacionales de transporte y los modelos de publicidad logre expandir el concepto del éxito de las grandes compañías, al énfasis en logística y distribución porque es uno de los mayores requerimientos del mercado que mueve al mundo y la importancia de la implementación de una excelente cadena de distribución lo cual genera competitividad. Valor agregado y reconocimiento mundial.

Además de ello me dio la oportunidad de recibir orientación de profesores involucrados con cada materia, de conocimientos propios y como un producto puede llegar a ser reconocido y tener una gran demanda de compradores en el mercado.

19 Recomendaciones

Transporte Saferbo S.A una sensibilización y capacitación a sus operarios sobre manipulación y arrume de la carga, a sus asesores sobre márgenes de volúmenes y pesos asignados a sus clientes en los análisis de rentabilidad los cuales deben ser más claros en la negociación del sistema interno manejado por la compañía.

Desarrollar planes de mejora continua en apoyo con el departamento de producción incentivando al trabajo en equipo y disminuyendo los altos índices de averías y devoluciones.

A la gran mayoría de jóvenes que durante el transcurso de la universidad no han tenido la oportunidad de trabajar en aspectos relacionados con la carrera las prácticas empresariales son una plataforma abierta que permite adquirir nuevos conocimientos y crear ideas claves que conllevan a grandes transformaciones de negocios.

El área de auditoria de negocios necesita un mayor aporte de las demás áreas, debe trabajar en equipo con los rutereros para generar mayor ganancia a la compañía y disminuir el índice de guías mal liquidadas.

20 Conclusiones

El desarrollo de mi práctica empresarial me permite identificar como el flujo de mercancía y la distribución de la misma puede incrementar el costo de un producto y a su vez hace viable la implementación de mejoras en la cadena de suministros.

El conocimiento de cada una de las variables que intervienen en el proceso de entrega de una mercancía permite el control de los tiempos para lograr una operación exitosa.

El cumplimiento de cada uno de los requisitos pactados por el cliente determina que tan factible es para la compañía el transporte de ciertos productos que son un poco más complejos.

Este campo de acción en auditoría de negocios fue una experiencia muy enriquecedora porque se aplicaron instrucciones teóricas adquiridas en distribución y el énfasis en logística internacional y costos lo cual me permite tener una visión más amplia de los negocios en el mundo.