



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUCARAMANGA 2019



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

de puertas abiertas

VIGILADA MINEDUCACIÓN

MI CARGA TRANSPORTE S.A.S.

Empresa dedicada al transporte terrestre de carga en todas sus modalidades. Cuenta con una flota propia y fidelizada a través de terceros vinculados.

La Empresa está comprometida con la calidad y seguridad de los procesos propios del transporte de carga y su objetivo es ser reconocida en el mercado por sus excelentes servicios de transporte brindando oportunidad y seguridad a sus clientes.



www.micargatransportesas.com



PROBLEMA DE INVESTIGACION

Tomando en cuenta que el sistema de gestión de calidad ya está implementado y con un estado de madurez medio, demuestra las necesidades de todo sistema de calidad en cuanto a mejoramiento continuo de sus procesos, creación y estandarización de los nuevos procesos que se van implementando en esta entidad, es por eso que con esta propuesta se pretende entregar nuevas herramientas al sistema de gestión de calidad para optimizar los servicios prestados por la Empresa y garantizar la satisfacción de los clientes.

JUSTIFICACIÓN

Dicha propuesta se utiliza como una herramienta administrativa orientada al plan de mejoramiento y a la actualización del mismo enfocado al transporte de mercancía y mejorar las funciones de las diferentes dependencias que intervienen a la hora de transportar.

En este proceso se concibe el sistema de gestión de calidad como la columna vertebral de apoyo a las actividades que ofrece la empresa a los clientes. Las diferentes propuestas y acciones optadas por la dirección van encaminadas a desarrollar una cultura de calidad y de mejoramiento en los empleados y desarrollar constantes actividades en la empresa todo con el fin de llevar a mejorar el ambiente laboral y cumplir los objetivos cualitativamente de la empresa.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el sistema de gestión de calidad BASC, en la cadena logística en distribución de mercancía para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S, en Bucaramanga, Santander.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Diagnosticar el sistema de gestión de calidad BASC, en la cadena logística distribución de la empresa Mi Carga Transporte S.A.S.
- ❖ Realizar un mapeo o flujo de la trazabilidad de la cadena logística distribución de mercancía.
- ❖ Formular un plan de mejora a la cadena logística distribución de mercancía teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad BASC.

MARCO TEÓRICO

Con la ayuda de lo propuesto por las Normas ISO 9000 y las BASC, se pretende mejorar el sistema de gestión de calidad de la Empresa. Ellas son el pilar o la columna vertebral de dicho proyecto debido a lo que se propone allí.

Se encuentra muy acorde y se acopla muy bien a lo que se pretende realizar, debido a que sus normas son claras y aplicables, es decir, cumplen con lo requerido para ayudar al plan de mejora y así tratar de cumplir los objetivos.

Pues en todo lo investigado para este proyecto nos deja claro que lo anterior es una herramienta y a su vez un mecanismo que nos da los pasos a seguir para que el plan de mejora del sistema de gestión de calidad de la Empresa funcione a la perfección y se caracterice por satisfacer a los clientes.

CONCEPTUAL

- Los diferentes conceptos que encontramos a través del proyecto tienen como fin ayudar a resolver un poco y a entender más a fondo las diferentes falencias que se encuentran en la empresa.
- la realidad es compleja y cambiante, lleva a un abordaje multidisciplinario frente a casi cualquier problema, obliga a conocer, reflexionar y decidir si se tienen que adoptar estrategias de investigación para mejorar el plan de gestión de calidad; toda esa bomba conceptual que a través del proyecto facilitó y fue de gran ayuda en la elaboración de las diferentes herramientas a utilizar en el plan.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

- La metodología que se empleó tiene un enfoque de investigación cualitativa, debido a que fue posible observar, recoger datos, hablar con las personas, obtener registros, entre otros, que ayudan a brindar posibles respuestas.

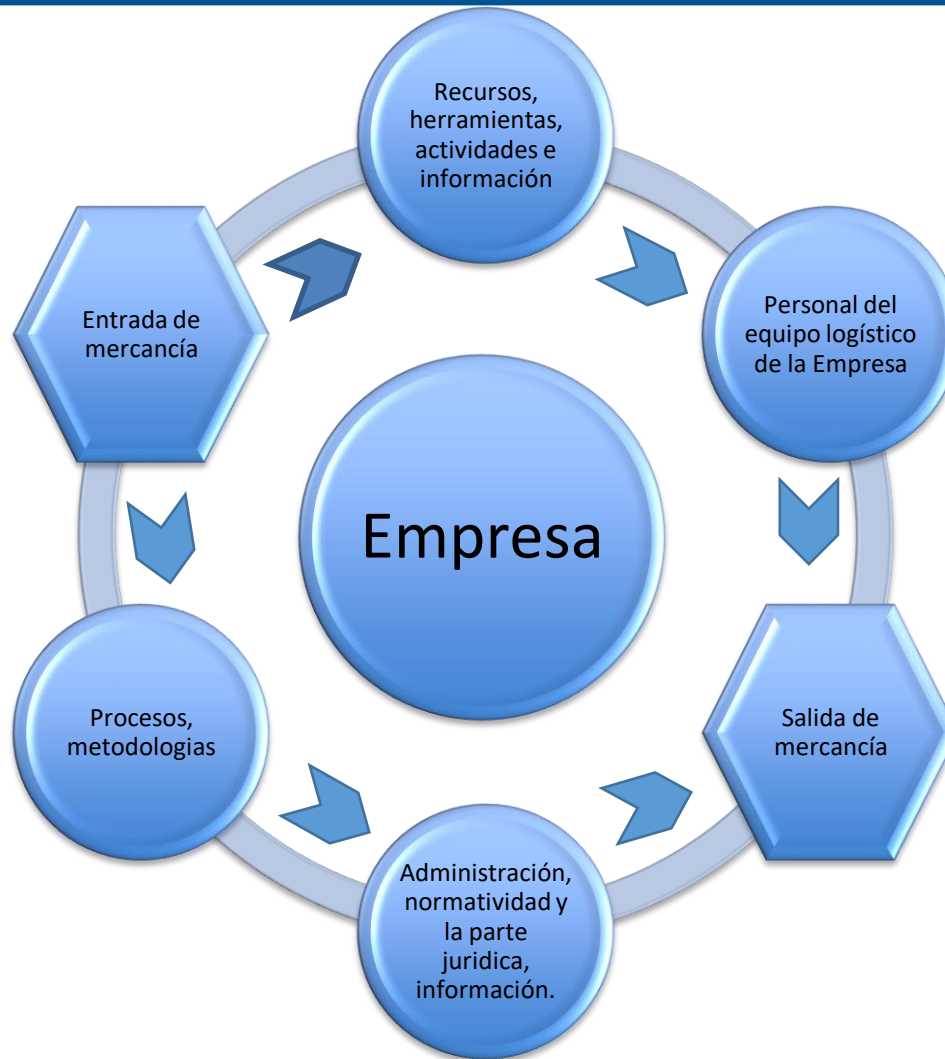
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La finalidad de un diagnóstico se constituye en la posibilidad de obtener conocimiento certero y real de los problemas o falencias presentes en la empresa, con el fin de lograr ciertas acciones que conduzcan al cambio en función de las necesidades e interés de la Empresa.

Para lograr lo anterior es necesario realizar investigaciones empíricas sustentadas dentro de un marco teórico con el fin de saber a ciencia cierta donde están los puntos de quiebre en el sistema de la cadena logística de transporte de mercancía.

Una vez empapado de los problemas reales de la Empresa, se empiezan a buscar posibles teóricos y expertos en el tema para que se tomen las mejores vías de hecho en la ayuda del mejoramiento del plan.

MAPEO



Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a que es un sistema que permite el control e inspección de la mercancía y en este caso se observa esa trazabilidad entre Origen – planta/ transporte/ Empresa, con el fin de ver donde se presentan los puntos de quiebre, tener una idea clara de los problemas a mejorar y las herramientas que se van a emplear en dicho proyecto para mejorar el plan de sistema de gestión de calidad.

También con dicho mapeo se puede ver la cadena logística de la Empresa y su funcionamiento, como todo el proceso del transporte de mercancía se vuelve uno solo, se transforma en una unidad y si alguna dependencia falla todo se sale de su orbita y es allí donde se presentan dichos problemas ya mencionados.

MATRIZ PLAN DE MEJORAMIENTO

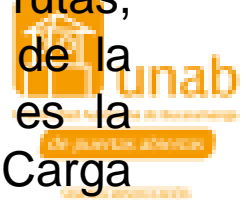
Componente	Normas BASC - Normas ISO 9000					
Objetivo	Analizar el sistema de gestión de calidad BASC, en la cadena logística en distribución de mercancía para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S, en Bucaramanga.					
Actividades	Tareas	Indicadores	Medios de verificación	Acciones de seguimiento	Fecha de Finalización	Responsable
Capacitar al personal sobre las diferentes metodologías administrativas para gestionar el plan de mejora.	Fomentar charlas que se dirijan al personal sobre los diferentes sistemas de gestión de calidad. Designar roles entre los empleados para incentivar a una cultura de calidad.	Cantidad de personal dispuesto a la charla	Registro de las capacitaciones.	Encuentros entre directivos, recursos humanos y empleados.	dic-19	Expertos en el tema y de gestión humana.
Hacer uso de las diferentes herramientas planteadas por el sistema de gestión de calidad para mejorar su personal y las funciones de la empresa.	Realizar un cronograma de actividades por un periodo de seis meses donde se estipulen las fechas de dichas charlas.	Empleados que asistieron.	Registro de asistencia por medio de firmas.	Inducciones constantes a las charlas o capacitaciones.	dic-19	Líderes BASC, personal capacitado de las ISO 9000.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El resultado que arrojó el proyecto fue positivo, ya que se están empleando capacitaciones y charlas a los empleados sobre los diferentes temas de interés sobre el sistema de gestión de calidad junto con su cadena de logística, esto se realiza dentro del marco y los parámetros de la empresa con el fin de asegurar entre los mismos empleados y administrativos una cultura de calidad eficiente y prometedora.

Se adecuó un espacio de la empresa donde se puede ver toda la información sobre las diferentes capacitaciones y charlas, con el fin de mejorar la comunicación entre los empleados.

Por otra lado se implementaron formatos de actualización de datos, rutas, camiones, turnos etc. Todo esto con el fin de mejorar la calidad de la empresa, cumplir los objetivos propuestos y lo más importante es la satisfacción de los clientes a la hora de contratar los servicios de Mi Carga Transporte S.A.S.



CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se encontró la necesidad de tener clara la función de un sistema de gestión de calidad con sus procedimientos y sus respectivos procesos.

Se requiere estandarizar el proceso y sus procedimientos con cada una de las dependencias, es decir, empleados.

El soporte documental de la empresa cada día crece por ser un ente público y por los diferentes servicios que ofrece, por lo cual es obligación que la empresa este en constante actualización del sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Realizar actividades de inspección, vigilancia y control y así garantizar la efectividad de cada uno de los procedimientos y funciones, generando así una serie de guías, formatos y cronogramas nuevos de cada una de estas actividades en la entidad.

Tener en cuenta la problemática que afecta al sistema de gestión de calidad, fomentar el cambio y hacer uso de todas las herramientas que se ofrecen para mejorar este sistema.



Mayor reconocimiento
su giro o en su industria



Impactos percibidos por el estudiante.

Académico: Un negociador internacional debe tener conocimientos para desempeñarse en cualquier rol, pero siempre debe tener un fuerte, ya sea logístico, aduanero, etc. Porque de todo lo aprendido siempre habrá algo que se necesite más que el resto y cosas que tal vez nunca sean útiles, pero hay que reconocer la importancia de todo lo aprendido.

Laboral: La logística encierra muchas responsabilidades y demanda de mucho tiempo, dedicación y paciencia. Al principio es difícil, pero con el tiempo te adaptas y creas tus propios mecanismos para hacer más fácil el trabajo.

Limitaciones

Se debe trabajar solo con los recursos disponibles en el momento y los que la empresa pueda brindar en determinado momento, ya que es fácil desear contar con ciertas herramientas que puedan facilitar el trabajo, pero hay que entender que todo es un proceso y los cambios no se pueden realizar de la noche a la mañana en la empresa. Solo se puede trabajar con lo disponible y con lo dicho por los altos directivos.

CONCLUSIONES DE LA PRÁCTICA

No es fácil empezar en el campo laboral y creer que vas a poner en práctica todo lo aprendido en el transcurso de la carrera, hay cosas que tal vez si, otras no, otras que vas a aprender solo laborando, etc., todo depende del tipo de trabajo que desempeñes y la empresa para la que labores

RECOMENDACIONES DE LA PRÁCTICA

Antes de iniciar el semestre de práctica sería bueno que existiera un semestre de preparación, pero enfocado a los diferentes campos de acción que tiene un negociador internacional y que cada estudiante elija en qué campo se quiere preparar.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

Información percibida y brindada por la Empresa en el día a día.
Charlas con el personal.

Referencias Bibliográficas

Business Alliance for Secure Commerce. (2012). World BASC. Business Alliance For Secure Commerce, 13.

Carreño, Y. (2011). Plan de mejoramiento en el sistema de gestión de calidad de la transportadora TLC S. A. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana. Trabajo de Grado ingeniería Industrial : https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1896/digital_22270.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISO 9000. (2016). Obtenido de https://www.normasiso.net/wp-content/uploads/2016/01/normativa_ISO_9000.pdf

Nates, R., & Portillo, D. (2013). Propuesta de implementación al sistema de gestión de calidad en le empresa de transporte carga rápida Putumayo. Nariño, San Juan de Pasto: p. 32. Obtenido de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/85932.pdf>

Postobón S.A. (s.f.).

Rodriguez, B. y. (1997). Mas allá del dilema de los métodos. En B. y. Rodriguez, Más allá del dilema de los métodos. (págs. 120 - 180). Bogotá: Uniandes.

GRACIAS



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

de puertas abiertas

VIGILADA MINEDUCACIÓN