



**Efectos de retraso de las operaciones por la baja gestión documental en la empresa
Rodailogística**

Darlyng Valencia Montaña



Universidad del pacífico
Programa de Administración de Negocios Internacionales
Buenaventura, Colombia
2024



Efectos de retraso de las operaciones por la baja gestión en los documentos en la empresa
Rodailogistica

Darlyng Valencia Montaña

Informe de pasantía presentado como requisito para optar al título de:
Profesional en Administración de Negocios Internacionales

Director:
Jhon Edier Lerma Riascos

Proyección social:
Competitividad Del Nodo, Portuario; Comercio Exterior; La Economía Regional En El Mundo
Globalizado; Desarrollo Empresarial

Universidad del pacífico
Programa de Administración de Negocios Internacionales
Buenaventura, Colombia
2024



Dedicatoria

Con gratitud en mi corazón, dedico este informe de grado a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza en cada paso de mi camino académico. Su amor incondicional y guía han sido mi luz en los momentos de dificultad y mi inspiración en los momentos de alegría. Estoy agradecida con Dios por darme la oportunidad de alcanzar este logro, por su constante presencia en mi vida y por ser mi roca en todo momento.

A mi querida madre, Estella Montaña, ejemplo de sacrificio, dedicación y amor incondicional. Gracias por tu constante apoyo en cada etapa de mi vida.

A mi compañero de lucha, Yanio Ortiz, por su ayuda, paciencia, amor, ánimo y comprensión transcurso de este viaje, por estar siempre a mi lado.

A mis queridos hijos, Santiago, Gabriel y Danna, quienes llenan mi vida de alegría y motivación. Cada sacrificio valió la pena por ustedes, mis razones más grandes para seguir adelante y perseguir mis sueños con determinación.

Mi profunda gratitud hacia ti amiga Aura Perea, por haber sido la luz que iluminó mi camino hacia esta carrera. Tu consejo sabio y tu apoyo incondicional fueron fundamentales en la decisión que hoy celebro con alegría.

Este informe de grado representa no solo mi esfuerzo y dedicación, sino también el amor y el apoyo incondicional de cada uno de ustedes. Gracias por estar siempre a mi lado y por hacer posible este importante logro en mi vida.



Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por guiarme y darme la fuerza necesaria para superar los desafíos que encontré en el camino hacia la culminación de este informe de grado. Su amor y misericordia han sido mi refugio y fortaleza en todo momento.

Agradezco a mi tutor JHON EDIER LERMA, por su orientación especializado, tolerancia y apoyo constante durante este procedimiento de investigación. Sus consejos y observaciones fueron esenciales para potenciar este trabajo académico.

Gracias a ti, amiga Aura, por haberme inspirado y motivado a iniciar esta carrera. Tu entusiasmo y tus consejos fueron decisivos para que eligiera este camino. Tu apoyo incondicional desde el principio ha significado mucho para mí y ha marcado una diferencia significativa en mi vida académica.

También quiero expresar mi agradecimiento a mis docentes y compañeros de clase, los que me brindaron su saber, críticas constructivas y colaboración académica, contribuyendo así al desarrollo y mejora de este informe.

A mi familia, mi madre ESTELLA, mi compañero de lucha YANIO, mis hijos SANTIAGO, GABRIEL Y DANNA, por su comprensión, aliento y apoyo incondicional durante todas las etapas de mi formación universitario. Cada uno de mis familiares ha sido mi fuente de aliento para esforzarse y alcanzar mis metas educativas.

Agradecimiento a la empresa RODAIOLOGISTICA, por ofrecerme la posibilidad invaluable de ejecutar mis prácticas profesionales en su establecimiento. Durante este período, he tenido el privilegio de aprender y crecer bajo la guía de profesionales altamente capacitados y comprometidos con su labor.

Agradecimiento a mis amigas de corazón Sulesi, Anny, Yuli, Keidy y Amparo, por la increíble motivación y apoyo que me has brindado durante este tiempo de preparación para mi informe de grado. Tu aliento constante y tus palabras de ánimo han sido fundamentales para mantenerme enfocada y positiva en este camino.

Este logro no habría sido posible sin el aporte generoso y el respaldo de cada una de estas personas. Les estoy profundamente agradecido y espero que este informe honre su confianza y apoyo.



RESUMEN

Se puede decir que durante la realización de esta práctica laboral en RODAIILOGISTICA, se observa los efectos de la baja gestión realizando un análisis detallado sobre los efectos adversos de la baja gestión en los documentos sobre las operaciones diarias. Pero también se evidencian como los retrasos de la documentación requerida afecta el buen funcionamiento de los procesos.

Uno de los principales problemas es la pérdida de tiempo tanto para el personal de la empresa como para los clientes, así como la duplicación de esfuerzos en la captación de la información, así como la influye en la toma de decisiones debido a la desactualización de los datos o cuando se presentan incompletos. Estos factores no solo impactaron la eficiencia operativa, sino que también generaron frustración entre los equipos y afectaron el cumplimiento de los plazos establecidos.

Finalmente, este informe resalta como del oportuno cumplimiento en la documentación mejora drásticamente el funcionamiento de los procesos es por esto que se presenta una propuesta de un trabajo donde se implemente un sistema de comunicación trabajado a través de una plataforma que permite intercomunica los diferentes puntos de la empresa y permite conocer el estado de cada trámite que se está realizando, con esto mejora notoriamente los trámites realizados.

Palabras Clave: *Procesos, Gestión documental, Eficiencia.*



ABSTRACT

It can be said that during the completion of this work practice at RODAIOLOGISTICA, the effects of poor management are observed by carrying out a detailed analysis of the adverse effects of poor management in the documents on daily operations. But it is also evident how delays in the required documentation affect the proper functioning of the processes.

One of the main problems is the loss of time for both the company's staff and clients, as well as the duplication of efforts in capturing information, as well as the influence on decision-making due to outdated information. data or when it is incomplete

These factors not only impacted operational efficiency, but also generated frustration among teams and affected compliance with established deadlines.

Finally, this report highlights how timely compliance with documentation drastically improves the functioning of the processes, which is why a proposal is presented for a work where a communication system is implemented through a platform that allows the different points of communication to intercommunicate. the company and allows knowing the status of each procedure that is being carried out, thereby significantly improving the procedures carried out.

Key words: *Processes, Document management, Efficiency.*



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	2
1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTÍAS.....	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	2
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	2
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....	3
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	3
1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA O PASANTÍA	5
2.2. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	5
3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA	6
3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	6
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA.....	7
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA.....	7
3.3.1. Objetivo General.....	7
3.3.2. Objetivos específicos.....	8
3.3.3. Justificación.....	8
3.3.4. Metodología.....	8
3.3.5. Identificación de retrasos en la empresa RODAIOLOGISTICA.....	9
3.3.6. Tipos de documentos utilizados en las operaciones de la empresa Rodailogística.....	9
3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA).....	11
4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11
4.1. CONCLUSIONES.....	12
4.2. RECOMENDACIONES.....	12
GLOSARIO	12
REFERENCIAS	13
ANEXOS	14



INTRODUCCIÓN

El ser humano mediante la organización de etapas en la realización de procesos de cualquier índole busca optimizar y mejorar la calidad de los mismos procesos.

La entrega oportuna y eficiente de los documentos que cumplen con las normas requeridas y mejorando satisfactoriamente las operaciones internas, la capacidad de decisión de la empresa. Asegurando así el logro de las metas impuestas y la satisfacción de los clientes.

Es importante resaltar el impacto en las operaciones logísticas en tener la documentación adecuada para hacer un proceso de importación, exportación ante los clientes no solo ahorra tiempo, dinero, errores de operación que ponen en riesgo el buen nombre de la empresa, su credibilidad y la aceptación que tiene ante la sociedad.

Durante el proceso de práctica pude evidenciar el impacto que tiene la correcta entrega de la documentación requerida pues esta se convierte en una amenaza potencial que pueda poner en riesgo el posicionamiento y la calidad empresarial de la misma. Es por este motivo que se debe realizar una propuesta en términos de productividad que busca minimizar la afectación en el funcionamiento de la misma en cuanto a la gestión inadecuada de los documentos en RADAILOGISTICA, a través de un sistema integrado que permita la comunicación y el conocimiento constante sincrónico de los procesos que se están llevando a cabo en la empresa.

1. CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTÍAS

 RODAIOLOGISTICA S.A.S.

1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

 5224 MANIPULACIÓN DE CARGA

1.3. RESEÑA HISTÓRICA

 La empresa RODAIOLOGISTICA SAS fue creada en el año 2017 por el señor Robert Jair Ruiz Silva, se inició con 4 personas, 1 en el área de digitación y 3 encargados de realizar las inspecciones previas en los puertos, se ubicó en un punto estratégico, cerca de la sociedad portuaria. (RODAIOLOGISTICA, 2017)

1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA, BARRIO LOS LAURELES CRA 55A # 3-39

Ilustración 1. Ubicación geográfica



Fuente: Google maps.



1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- ✚ Mantener o aumentar la rentabilidad del negocio.
- ✚ Ofrecer un excelente servicio al cliente.
- ✚ Tener un crecimiento sostenible
- ✚ Sobresalir ante la competencia

1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

- ✚ Prestar servicios integrales de logística portuaria a entidades relacionadas con el manejo de importaciones y exportaciones, basados en la implementación de tecnologías que permiten la innovación permanente de procesos, haciendo el manejo integral de la carga más eficiente y económica. (RODAILOGISTICA, 2017)

VISIÓN

- ✚ Para el año 2026 seremos la empresa líder del sector portuario brindando la prestación de servicios como operadores logísticos especializados en reconocimientos y manejo integral de la carga. (RODAILOGISTICA, 2017)

VALORES

✚ RESPETO

Reconocemos en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, a través de un trato atento y cálido hacia todos.

✚ TRANSPARENCIA

Orientada hacia comportamientos con rectitud que permiten visibilizar procedimientos claros que brindan seguridad a nuestros clientes.

✚ SERVICIO

Atendemos oportuna y adecuadamente a clientes internos y externos mediante el mejoramiento permanente de métodos y sistemas de trabajo.

✚ COMPROMISO

Demostramos cumplimiento en las obligaciones contraídas con los clientes, proveedores y colaboradores.



 CONFIANZA

Atendemos oportuna y adecuadamente a clientes internos y externos mediante el mejoramiento permanente de métodos y sistemas de trabajo.

1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

-  Ofrecemos servicios portuarios con calidad, responsabilidad y eficiencia. Nuestro personal altamente calificado nos permite satisfacer los requerimientos exigidos por los clientes, lo cual nos ha permitido ser una de las mejores alternativas en el mercado.

SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

-  ITR
-  Etiquetado
-  Inspección de contenedores
-  Armada y desarme de pallet
-  Presentación de informes

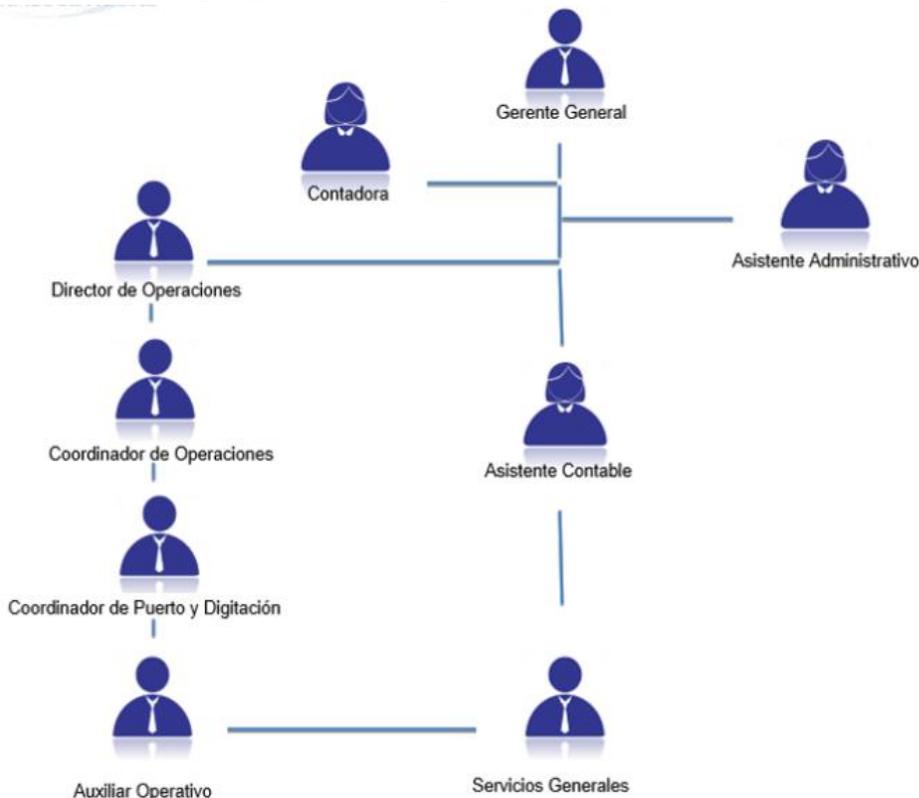
2.CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA O PASANTÍA.

Durante la realización de las actividades en el área de digitación y como apertor en función de digitar informe, etiquetados y realizar frontales.

Esta área, donde se está realizando las pasantías se encuentra dentro de la zona administrativa de la empresa Rodailogística, específicamente en coordinador de puerto y digitación, tal como se indica en el organigrama.

2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ilustración 2. Organigrama Rodailogística.



Fuente: Rodailogística



3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA o PASANTÍA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Tabla 1 Descripción de la actividad

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
DIGITAR INFORMES	Se realiza un inventario y se toma toda la información de los productos que vienen detallados en la factura y lista de empaque, esta inventario se plasma en un formato de Excel.
REALIZAR FRONTALES	En esta actividad se plasma las inconsistencias y anomalías que se encuentran en las inspecciones previas.
ETIQUETADOS	Pega de etiquetas en prendas y cartones

Fuente: Propia.

Las actividades realizadas en esta división han sido rotativas. El proceso en la empresa, empezó con la tarea de **Digitar informe** de los reconocimientos realizados en los diferentes puertos Sociedad portuaria, Aguadulce, TBC y bodegas en la vía alterna, esta tarea consiste en pasar la información detalla de cada uno de los productos que vienen ya sea en carga suelta o en contenedores de 20 o 40 pies, con la premisa de llevar un control y seguimiento de los productos o mercancía que llegan o salen del puerto, la información comprende lo que son números que se encuentren en los productos, toma de seriales, verificar si trae marca registrada el producto y que todas las cantidades cuadren con lo que dice en factura, verificación del material del producto. Es necesario verificar que la descripción detallada en los documentos de transporte, facturas, orden de despacho y listados de empaque entre otros concuerden con la realidad logística. Se realiza mediante una digitación en Excel, formatos de ingresos donde se refleja información necesaria para efecto de una tranquilidad y proceso logístico.

Realización de frontales: Durante el ejercicio de la práctica es necesario divisar y confrontar las partes documento vs mercancía y proceso de viaje en el que se puede realizar las respectivas verificaciones de concordancia donde al detectar inconsistencia se debe realizar un oportuno informe que pueda con tiempo llevar una posible solución. Se debe asegurar que los frontales este de manera visible en la carga, para facilitar su identificación durante el transporte y el uso en el puerto.



Otra de las tareas realizadas en la empresa. **Etiquetados** en diferentes productos, esta tarea consistía: En preparar e imprimir las etiquetas con la información necesaria como el número de seguimiento, destino, tipo de carga, entre otros datos importante, luego se colocar las etiquetas en lugares claves de la carga para facilitar su identificación durante el transporte y la manipulación en el puerto.

Luego de accionar las etiquetas, se verifica que todas las unidades de carga estén debidamente etiquetadas, se escribe en el sistema informático pertinente, asegurando que la información quede documentada en el proceso logístico antes de su despacho o almacenamiento en el puerto.

3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA

Durante el proceso de pasantías, la dificultad se evidencio al momento de redactar los informes ya por el volumen de las operaciones que tiene los apertores en los diferentes puertos se toman las fotos borrosas y omite información de las placas principales. Estos problemas pueden incluir la falta de documentación completa o correcta necesaria para la importación y exportación de mercancías, errores en la documentación que requieren correcciones adicionales, o fallos en la comunicación entre diferentes departamentos involucrados en el proceso documental y también la duplicación de trabajo. En ocasiones la falta de recursos económico, se generó un problema para llegar al lugar de trabajo y cumplir con mis responsabilidades y funciones.

3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA

En relación con los efectos de retraso de las operaciones por la baja gestión en los documentos, se presentan a continuación los siguientes puntos que reflejan los aportes del pasante a la empresa.

3.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de operaciones a través de la gestión documental para la mejora de los retrasos en la empresa Rodailogística.



3.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el retraso de las operaciones de la empresa Rodailogística
2. Analizar los tipos de documentos que son utilizados en las operaciones de la empresa Rodailogística.
3. Diseñar un plan para mejorar las operaciones a través de una buena gestión de documentos para la empresa Rodailogística

3.3.3. Justificación.

Rodailogística es una empresa con gran recorrido de experiencia en cuanto al mercado internacional, cuenta con un conveniente y amplia herramientas e infraestructura para llevar a cabo los procesos de comercio internacional de forma efectiva.

Desde la organización operativa cuenta con diversas áreas desde la que se realiza acciones que busca desde su individualidad aportar a la consecución de las metas colectivas desde el engranaje de información y el concatenado accionar en pro del bienestar general que busca la sostenibilidad de la empresa.

Sin embargo desde la necesidad de una eficiencia en la documentación que se debe realizar para alcanzar la fluidez de cada operación, áreas y metas establecidas desde la empresa tal que se evidencia en una aceptación y satisfacción del cliente es necesario tener presente la necesidad y urgencia en la gestión de los documentos para que las operaciones puedan accionar en los tiempos necesarios y establecido evitando de esta forma costos adicionales que afecta la cartera empresarial, riesgo de incumplimiento de la normatividad que pueden generar devoluciones y por ende una insatisfacción del cliente.

El fallo de documentación y retraso en el mismo no permite tener la suficiente información que agilice los procesos logísticos que amenaza a la empresa en cumplir la misión y visión empresarial.

Para dar cumplimiento a los objetivos se ofrecerá recomendaciones que proporcione un plan útil y práctico para que la empresa mejore la gestión documental, lo que ayudará a reducir gastos operativos crecimiento en la productividad de la empresa y por ende un cliente complacido.

3.3.4. Metodología

Este informe fue realizado en el proceso de practica en la empresa Rodailogística y consiste en analizar los efectos de retraso de las operaciones por la baja gestión en los documentos en la empresa donde el objetivo es aportar recomendaciones para mejorar la gestión documental y reducir los retrasos operativos. La metodología utilizada en la investigación es la observación directa, para captar el flujo real de documentos y operaciones.



3.3.5. Identificación de retrasos en la empresa RODAIOLOGISTICA

La gestión documental es un elemento clave en toda organización, ya que influye directamente en la eficiencia operativa y en la toma de decisiones. En el caso de RODAIOLOGISTICA, se ha identificado que los retrasos en las operaciones pueden estar relacionados con una inadecuada gestión de los documentos necesarios para llevar a cabo sus actividades logísticas. Este informe busca identificar, analizar y diseñar un plan de mejorar el flujo de trabajo, en la empresa.

Retrasos identificados en las operaciones comprende en la carencia de un sistema organizado para el manejo de documentos provoca demoras en la recepción y procesamiento de pedidos, lo que afecta la habilidad para reaccionar ante las necesidades del cliente. La baja gestión documental dificulta la coordinación entre departamentos, lo que resulta en retrasos en la programación y ejecución de entregas, afectando el movimiento efectivo y las relaciones con los clientes.

En mi proceso de pasantías en la empresa Rodailogística, se pudo evidenciar los retrasos en la gestión documental de cada uno de los procesos, en primer caso en la parte de importaciones la empresa cuenta con retrasos ya que al momento de pasar a la revisión de documentos de importación en la mayoría de los casos los pedidos no cuentan con todos los documentos o información necesario para ejecución del debido proceso de importación en algunos casos faltaban 3 o 2 documentos y si la documentación no se encuentra completa no se puede proceder a la nacionalización de la mercancía y eso hace retrasar el proceso de importación.

En el proceso de digitación de informe de reconocimiento se presentan retrasos debido a los compañeros que realizan las inspecciones, en ocasiones no presentan las evidencias es decir las fotos y videos de la mercancía inspeccionada o inventariada en el tiempo acordado, que ya ellos deben de presentar las fotos a la empresa apenas terminen las inspecciones o reconocimientos y a veces no lo hacen a tiempo, eso hace que personal de digitación de informes cuente con retratos y no se entregue en el tiempo acordado el informe al cliente.

Y en la realización de frontales y etiquetado de productos, a menudo se presentaban demoras con la elaboración de los frontales dado que en ocasiones no se tenían los documentos necesarios para realización de los frontales ya que en ellos deben de ir la información detallada como el nombre del buque, el número de contenedor, la descripción de la carga y otros datos importantes y si no se cuentan con toda la información no se pueden elaborar los frontales

3.3.6 Tipos de documentos utilizados en las operaciones de la empresa Rodailogística

A continuación, mencionaré cada uno de los documentos y plantillas utilizadas en mi proceso de pasantías en la empresa Rodailogística, estos documentos fueron muy utilices en mi proceso

como pasantes ya que con el pasar del tiempo los conocí muy bien y las operaciones las realizaba con más facilidad.



- Bill of lading (BL) o Documento de transporte
- Lista de empaque
- Certificado de origen
- Factura comercial
- Póliza de seguro
- Certificado de fletes
- Consulta del inventario por documento de transporte
- Órdenes de Compra
- Guías de remisión
- Documentación Aduanera
- Planillas de carga y descarga
- Informes de reconocimiento

Plan de Mejora de las operaciones a través de una buena gestión de documentos para la empresa Rodailogística.

Se brinda alternativas efectivas que ayudaran a elevar los procesos que se realizan en la empresa, contribuyendo al crecimiento y éxito de la misma

- ✚ Recomendar un sistema de gestión documental que visualice la digitalización, almacenamiento y recuperación de documentos.
- ✚ Realizar capacitación para el manejo y actualización de documentos, asegurando que todo el personal esté capacitado en su uso.
- ✚ Mantener un contacto estable con cada uno de los clientes, para estarle informando todo lo relacionado con su carga.
- ✚ Aumentar el almacenamiento de memoria al personal que hace las inspecciones con el fin de no tener inconvenientes con la toma de fotos y videos en el momento de inspeccionar la mercancía.
- ✚ Crear archivo de datos que involucre a todos los trabajadores, con el objetivo de ir haciendo seguimiento y registrando todos los documentos que posee cada proceso o pedido y que documentación o información le hace falta para solícitasela al cliente con antelación y así no presentar retrasos cuando llegue la carga.
- ✚ Implementar KPI para monitorear los cambios de mejora en la empresa.



3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)

Para concluir considero que la realización de este informe no solo es un reflejo de mi esfuerzo personal, también es un tributo valioso para nuestra institución y sus próximos estudiantes que buscan persistentemente mejorar, adaptarse a las necesidades del entorno laboral. Este informe puede contribuir al reconocimiento institucional al demostrar la capacidad de nuestros programas académicos para abordar problemas reales y proponer soluciones efectivas a la hora de accionar en diferentes espacios. La calidad del trabajo presentado refleja el compromiso de nuestra institución con la excelencia que hay en la parte educativa.

4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIÓN

Durante los seis meses de práctica en la empresa RODAIOLOGISTICA, tuve el privilegio de plasmar y accionar todo lo aprendido durante el tiempo de estudio, recibir nuevas competencias y conocimientos. Realizar mis tareas, cumplir con las responsabilidades permitió evidenciar y escribir un análisis detallado sobre los retrasos en las operaciones, una inadecuada gestión documental en la empresa. Procesos que fueron muy primordiales a la hora de identificar y relacionar los diferentes impactos operativos de la empresa lo cual permite generar recomendaciones propuesta en búsqueda de mitigar los problemas actuales y establecer un marco para una continua mejora en la gestión documental de la empresa.

Al realizar este trabajo espero que represente un aporte académico a otras personas como lo fue para mí, también ofrece herramientas prácticas que pueden ser implementadas para aumentar el rendimiento operativo y mejorar la satisfacción del cliente.

4.2. RECOMENDACIONES

En conocimiento de que los documentos en el proceso logístico son de vital importancia para una buena gestión de la empresa, se recomienda aplicar un sistema integrado en línea, que involucre a todas las partes interesada, permitiendo al instante contemplar la digitalización, almacenamiento y recuperación de documentos requerido en cada operación, para facilitar el acceso a la información necesaria en tiempo real y reducirá los tiempos de espera en las operaciones.

También es fundamenta llevar a cabo programas de capacitación constante y practica para todo el personal involucrado en los procesos operativos para el manejo y actualización de los documentos y por ende minimizar errores en la documentación y asegurar que se mantenga un enfoque proactivo hacia la mejora continua.



GLOSARIO

GESTIÓN: Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (WESTREICHER, 2024)

El KPI: Es un valor medible utilizado para evaluar y mensurar qué tan exitosa puede ser una persona, equipo de trabajo u organización para alcanzar los objetivos y metas establecidas. (IKUSI, 2024)

DOCUMENTOS: Son el recurso principal que se puede tener una compañía en físico o digital para su realización en las operaciones empresariales.

EFICIENCIA: Se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. (GESTION, 2023)

COMPETITIVIDAD: Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno. (ROLDAN, 2020)

ITR: Es descargar la carga en el puerto, descomponerla en un almacén, devolver los contenedores vacíos al área de almacenamiento y trasladar la mercancía al destino final como carga suelta.

APERTOR: Es la persona que hace la función del reconocimiento de la carga



REFERENCIAS

AGENCIA E-PLUS. (2022). Obtenido de <https://www.agenciaeplus.com.br/es/causas-de-atraso-na-entrega-de-productos/>

DIAN. (s.f.). Obtenido de <https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/tramites-aduaneros.aspx>

GESTION. (2023). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

IBC. (2021). Obtenido de <https://www.ibcinc.com/es-us/blog/3-common-clearance-delays-and-how-to-avoid-them>

ICONTAINERS. (2024). Obtenido de <https://www.icontainers.com/es/2020/10/19/cinco-razones-principales-retraso-mercancia/>

IKUSI. (2024). Obtenido de <https://www.ikusi.com/mx/blog/kpi-importancia-empresas>

KENSA LOGISTICS. (s.f.). Obtenido de <https://www.kensalogistics.com/posibles-causas-demora-detencion-carga>

LEGIS AMBITO JURIDICO. (2023). Obtenido de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/tributario/agencias-de-aduanas-deben-conservar-copia-de-las-declaraciones-de-importacion-y>

MAPS. (s.f.). Obtenido de <https://maps.app.goo.gl/6frdkmyhYv8rS2WV6>

PARTIDA LOGISTICS. (2020). Obtenido de <https://www.partidalogistics.com/gestion-documental-aduanera/>

ROLDAN, P. N. (2020). *ECONOMIPEDIA.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

WESTREICHER, G. (2024). *ECONOMIPEDIA.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

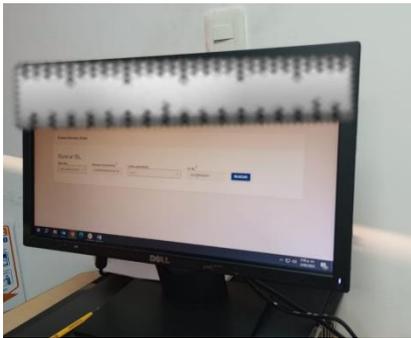
ANEXOS

Anexo 1. Inspección



Fuente: Propia.

Anexo 2. Gestión documental.



Fuente: Propia

Anexo 3. Informe del cliente.

- INFORME DEL CLIENTE C

Table 1	Table 2	Table 3										
B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
DESCRIPCIONES	QTY	MARCA	MODELO	ADICIONALES								
LATTAPA ASAO MENS 100ML EPO SPRAY	1,840	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML EPO SPRAY... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA BAREE AL ODO FOLIOV MEN 100ML EPO SPRAY	1,940	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML BAREE AL ODO... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA BAREE AL ODO ABEYVIVET WOMEN 100ML EPO SPRAY	1,840	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML BAREE AL ODO... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA FARA WOMEN 100ML EPO SPRAY	400	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML FARA WOMEN... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA VIVA WOMEN 100ML EPO SPRAY	1,814	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML VIVA WOMEN... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA BAREE AL ODO DUBLINE 100ML EPO SPRAY	1,200	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML BAREE AL ODO... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA BAREE AL ODO BROWN JAMA 01 LOW WHITE 100ML EPO SPRAY	252	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML BAREE AL ODO... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA GARD AL ODO BROWN MEN 100ML EPO SPRAY	200	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML GARD AL ODO... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA AL MOLE JAMER 100ML EPO SPRAY	360	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML AL MOLE JAMER... MATERIAL: PAPER								
LATTAPA KHAMIRAT UNISEX 100ML EPO SPRAY	1,200	LATTAPA	N/A	NO ES PRODUCTO DE LA EMPRESA LATTA... DESCRIPCION: 100 ML KHAMIRAT UNISEX... MATERIAL: PAPER								

Fuente: Rodailogistica