

**PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA TRASPARENCIA DEL PROCESO DE
ENTURNAMIENTO EN TRANSGRANELES S.A.S**

ELABORADO POR:

EVELYN FERNÁNDEZ DAZA

DOCENTE:

ROSE MARY GOMEZ SERNA

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA, INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

MEDELLÍN, ANTIOQUIA

2018

Contenido

1.	Información de la Empresa	4
1.2	Política:.....	5
1.3	Portafolio de Servicios de Transgraneles:	6
1.4	Estructura Organizacional:.....	7
2	Datos de la dependencia donde el estudiante realizará la práctica	7
3.	Definición del proyecto	8
3.1	Antecedentes del problema.	8
3.3	Justificación	9
4	Objetivos del Proyecto.....	11
4.1	Objetivo General	11
4.2	Objetivos Específicos:.....	11
5.	Marco Referencial.....	11
6.	Diseño Metodológico.....	18
7.	Cronograma de Actividades:	24
8.	Alcance de los objetivos planteados en el proyecto.	24
9.	Actividades realizadas.	24
10.	Conclusiones	25
11.	Recomendaciones	26
12.	Referencias.....	27

Ilustraciones

Ilustración 1	Mapa de Procesos en Transgraneles	7
Ilustración 2	Mapa con ubicación de las oficinas: Barranquilla, Piedecuesta, Girón, Itagüí, Bello, Buga, Mosquera, Cartagena, Santa Marta, Buenaventura, Cúcuta,	10

Ilustración 3 Ítems en el aplicativo para el sistema de enturnamiento.....	13
Ilustración 4 Cola de Turnos en la Oficina de bello parte 1.....	18
Ilustración 5 Cola de Turno en la Oficina de Bello parte 2.....	18
Ilustración 6. Sugerencias de los transportadores encuestados.	20
Ilustración 7 Vehículos que realizaron viaje redondo.....	21
Ilustración 8 Fecha en que se enturnaron los conductores.....	22
Ilustración 9 Modalidad de Asignación de Turnos.....	22
Ilustración 10 Modo en que se enturnaron los conductores.....	23

1. Información de la Empresa

Nombre: Transgraneles S.A.S.

Dirección de ubicación: CR. 42 N° 33 – 80 en Itagiúí

Teléfono: (4) 4448411

Correo electrónico:

Nombre completo y cargo del representante legal: Juan Guillermo Jaramillo Velásquez

Suplente del representante legal: Robinson Torres Álzate

1.1 Reseña histórica:

Transgraneles es una empresa fundada en Julio del 2004, respaldada por la Organización Solla, con sede central en Medellín y once oficinas en las principales ciudades del país.

Inicialmente se enfocó en la necesidad de Solla, pero vio la oportunidad de ofrecer servicios a otras empresas. De modo que en noviembre del 2011 pasa de ser una Sociedad Anónima a una Sociedad por Acciones Simplificada. Esta legalmente constituida con aprobación y licencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, agregando a lo anterior, está certificada con las Normas ISO 9000.

El objetivo de la empresa es transportar carga y prestar un amplio portafolio de operaciones logísticas a escala nacional.

La empresa trabaja para tener un papel destacado en el sector transportador, con un sólido respaldo económico, sana estructura financiera y un riguroso control de sus gastos, ofreciendo precios justos y competitivos y la mejor calidad en el servicio.

Actualmente cuenta con una Flota tercerizada de 4.000 vehículos que en su mayoría son tractocamiones, moviliza más de 1´400.000 Toneladas al año, con el staff de 50 personas empleadas.

Los logros internos más significativos de la empresa según el Coordinador Nacional de Operaciones son:

- a) El soporte fundamental de la cadena de abastecimiento de Solla, el cual es difícil y costoso.
- b) Incursionar en el mercado transporte refrigerado aportando sostenibilidad en las empresas del grupo.
- c) Obtener una modernización del Software como excelente herramienta.
- d) A pesar de las dificultades económicas del gremio Transgraneles no solo ha sabido sostenerse en el mercado, sino que ha accedido a nuevos e importantes clientes.

1.2 Política:

Transgraneles es una empresa que busca la satisfacción de nuestros clientes y el desarrollo integral del personal.

Está fundamentada en principios como calidad y los controles de seguridad en sus procesos internos, orientados a evitar el desarrollo de actividades ilícitas en nuestra operación.

Comprometidos con el cumplimiento de las normas legales vigentes, el mejoramiento continuo y la protección del ambiente.

Valores y MEGA

- Satisfacción de nuestros clientes por medio de soluciones integrales y servicios especializados.

- Seguridad en todas nuestras operaciones, acogiéndonos a la Ley para asegurar la eficiencia de nuestro servicio.
- Mejoramiento Continuo en cada uno de nuestros procesos.
- Protección del medio ambiente.

MEGA: la Meta Grande Ambiciosa, cuyo objetivo entre 2009 y 2017 es duplicar sus ingresos, la cual incorporara el que Solla a través de Alianzas con aportes de capital incursione en el negocio de proteína animal, lo cual ya empezó a ejecutar con las primeras alianzas en la proteína de pollo con la empresa Distraves y las marcas Delichicks y Delecta estrategia está siendo reformulado a cinco años, o sea hacia 2021. Actualmente la estrategia está siendo reformulada al 2021.

1.3 Portafolio de Servicios de Transgraneles:

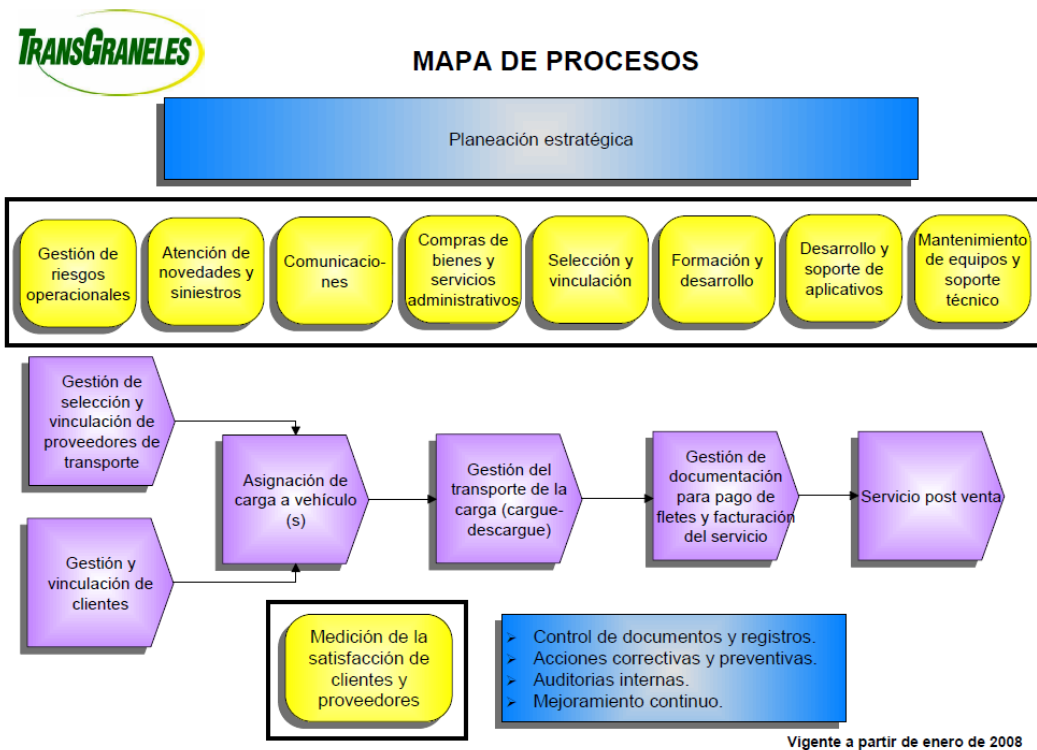
Transgraneles ofrece cobertura nacional para realizar transportes a granel tanto de tipo sólido como de líquido; Carga general, distribución local y transporte de contenedores en modalidad de exportación o importación a través de una flota fidelizada tipo turbo, sencillo y tractocamiones y dobletroque de los principales puertos de Colombia hacia el interior y del interior del país hacia los Puertos.

Entre su portafolio de productos trasladan materias primas, producción de cemento, carbón de exportación, materias primas para la industria de alimentos balanceados para animales, productos refrigerados, transporte de animales vivos, químicos como minerales, insumos industriales, prefabricados, lubricante entre otros.

1.4 Estructura Organizacional:

Transgraneles no cuenta con un Organigrama, sin embargo, a continuación, se presenta el mapa de procesos, indicando las actividades, mas no los cargos, pero informa y establece las funciones y actividades que se ejecutan en la empresa.

Ilustración 1 Mapa de Procesos en Transgraneles



Tomado de: Intranet Solla – Mapa de Procesos de Transgraneles.

2 Datos de la dependencia donde el estudiante realizará la práctica

Nombre de la dependencia o subproceso en que se ubica el practicante: Practicante de Operaciones.

Nombre completo y Cargo del Jefe: César Iván Pérez Rodríguez, Coordinador Nacional de Operaciones.

Descripción de la estructura de la dependencia (personal que labora en la dependencia con el cargo y funciones que desempeña) o de las actividades del subproceso (flujograma).

Valor agregado que le entrega el practicante al subproceso

El valor agregado que le apporto a Transgraneles S.A.S es el resultado de proponer la necesidad de implementar un programa de sensibilización frente al proceso de enturnamiento, para que de manera equitativa se seleccionen los vehículos. Además de esta labor realizo reportes diarios de los viajes vehiculares, sumado al reporte mensual que tiene como objetivo comparar las toneladas reales vs las presupuestadas, también registro las variaciones de los fletes de la empresa vs la competencia, elaboro un conteo quincenal de los viajes que salen de cada oficina, registro los vehículos no colocados y de los viajes con problemas que afectaron la carga.

3. Definición del proyecto

Título del proyecto: Programa de Sensibilización para la transparencia del proceso de enturnamiento en Transgraneles S.A.S

3.1 Antecedentes del problema.

En todas las empresas del sector de transporte se tiene como propósito construir soluciones sostenibles y acordes con la normatividad, con una política que les permita ser competitivos no solo en la prestación de sus servicios, sino también en el cumplimiento de los procedimientos. Ahora bien, Transgraneles desde sus inicios trabaja continuamente para lograr metas de manera transparente y justas resaltando su esfuerzo desde el 2012 con la situación que se presenta con los clientes internos; transportistas, los cuales desconocen el proceso de

enturnamiento, encontrando en el camino obstáculos tecnológicos (Acomodación del Software), Humanos (Adaptación del personal, la idiosincrasia) y Operativos (Control desde la Organización Central), que hacen difícil la gestión de impulsar una capacitación y orientación para los transportistas.

3.2 Formulación y Descripción:

Transgraneles presenta problemas con los proveedores (Transportistas), y con el personal relacionado directamente con el proceso de enturnamiento, debido a que se ha venido presentando inconformidades, dadas posiblemente por falta de información, o carencia de aspectos que se requieran y es allí donde a través de este proyecto se quiere aportar un plan de sensibilización donde se capacite y se escuche la opinión de las partes del equipo nacional.

3.3 Justificación

Ilustración 2 Mapa con ubicación de las oficinas: Barranquilla, Piedecuesta, Girón, Itagüí, Bello, Buga, Mosquera, Cartagena, Santa Marta, Buenaventura, Cúcuta



Fuente: (Transgraneles, 2017)

Las particularidades de la operación de transporte de la empresa presentan unas características diversas en cada una de las oficinas de despacho que posee la compañía.

Estas diferencias se presentan debido a las condiciones económicas, logísticas, geográficas, y socioculturales de cada región. Sin embargo, existe un común denominador en cuanto a la forma en que nuestros proveedores de transporte aspiran ser atendidos con justicia y equidad.

Ahora bien, Transgraneles con su política de mejorar continuamente, de la mano de la normatividad desea promover una cultura desde el interior de la empresa como lo dice Karl Albrecht en su libro "Servicio al Cliente Interno": "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro"

Mediante el programa de sensibilización se desea instruir y escuchar las opiniones del transportador para que de manera sistemática y organizada se logre un enturnamiento racional y equitativo.

4 Objetivos del Proyecto

4.1 Objetivo General

Proponer la necesidad de un programa de sensibilización y divulgación a clientes internos del proceso de enturnamiento.

4.2 Objetivos Específicos:

Identificar mediante una encuesta la percepción del conductor frente al proceso de enturnamiento en Transgraneles S.A.S

Determinar mediante una tabla de cumplimiento, el proceso de la aplicación del programa de sensibilización por parte de los funcionarios en Transgraneles S.A.S

Sugerir una capacitación a los conductores a cerca del proceso de enturnamiento.

5. Marco Referencial

Plan de Rodamiento:

Es la programación para la utilización plena de los vehículos vinculados a una empresa para que de manera racional y equitativa cubra la totalidad de rutas y despachos autorizados y/o registrados contemplando el mantenimiento y reserva de los mismos. (Bolivariano, 2017), (Decreto 348 artículo 5°, 2015)

Plan de Enturnamiento:

Es la programación de horarios por rutas previas a la elaboración del plan de rodamiento.

(Bolivariano, 2017)

Enturnamiento:

Es un proceso interno que realiza la compañía para asignar viajes a los transportadores, el cual consiste en que después de ser cumplido un viaje, el transportador se comunica con la empresa y hace la petición de enturnarse para cargar nuevamente, allí la empresa le asigna un “Turno” con el fin de llevar un orden y transparencia en el proceso de asignar un nuevo viaje.

(Quintero, 2014, pág. 4)

De acuerdo a las definiciones anteriores el enturnamiento es el proceso que realizan los funcionarios para asignar viajes a los transportadores con el fin de que se lleve a cabo de manera transparente y equitativa.

El proceso de enturnamiento en Transgraneles S.A.S puede ser de dos formas:

Presencial: El conductor debe estar presente en la oficina para que los funcionarios de Transgraneles verifiquen que la placa coincida con el remolque y el conductor. De esta se puede proceder a digitar su huella.

No presencial: Consiste en pedir enturnarse por vía telefónica.

En referencia a lo anterior el aplicativo muestra datos del conductor; la hora y fecha de disponibilidad, la zona en la pidió realizar el viaje, y más como se muestra a continuación en la

Ilustración:

ILUSTRACIÓN 3 ÍTEMS EN EL APLICATIVO PARA EL SISTEMA DE ENTURNAMIENTO

Ventana Horaria	1. Hora de Enturnamiento.														
Capacidad	- 31.72 - 33.5 - 34 - 35														
Tipo de vehículo	- Sencillo - Turbo - Tractomula														
Zona preferida: Elige el conductor	<table border="0"> <tr> <td>- Zona Atlántica</td> <td>- Eje Cafetero</td> </tr> <tr> <td>- Zona Cundinamarca</td> <td>- Huila</td> </tr> <tr> <td>- Zona Occidente</td> <td>- Avinal</td> </tr> <tr> <td>- Zona Llanos</td> <td>- Pasto</td> </tr> <tr> <td>- Zona Antioquia</td> <td>- Sucre</td> </tr> <tr> <td>- Zona Santanderes</td> <td>- Córdoba</td> </tr> <tr> <td>- Tolima</td> <td>- Buenaventura</td> </tr> </table>	- Zona Atlántica	- Eje Cafetero	- Zona Cundinamarca	- Huila	- Zona Occidente	- Avinal	- Zona Llanos	- Pasto	- Zona Antioquia	- Sucre	- Zona Santanderes	- Córdoba	- Tolima	- Buenaventura
- Zona Atlántica	- Eje Cafetero														
- Zona Cundinamarca	- Huila														
- Zona Occidente	- Avinal														
- Zona Llanos	- Pasto														
- Zona Antioquia	- Sucre														
- Zona Santanderes	- Córdoba														
- Tolima	- Buenaventura														
Round Trip	Viajes que realiza de una zona a otra con regreso.														
Tiempo de disponibilidad.															
Priorización Manual	La realiza el Gerente de Operaciones & Coordinador Nacional														
Nivel de Fidelización															

Fuente: Creación Propia, 2018

Cabe agregar que este proceso especificado anteriormente fue implementado el 18 agosto 2017 Según las políticas de enturnamiento, las cuales incluyen:

Enturnar solamente vehículos vacíos. Si se detecta que un vehículo en turno está cargado, se sancionará con inactivación por 1 mes.

Todos los viajes nacionales se planificarán por el enturnador excepto las operaciones específicas que la dirección central de Transgraneles defina.

En los puertos se dará prioridad a los vehículos que lleguen cargados con carbón desde Cundinamarca, Boyacá o Cúcuta. Además, se le dará prioridad a los vehículos que lleguen por

otras empresas de transporte que tengan convenios autorizados por la Gerencia de operaciones de Transgraneles S.A.S.

Todos los conductores se enturnarán de manera presencial excepto en la zona SUCRE – CÓRDOBA donde se enturnarán los vehículos de carga seca o grano que cargan en Tolú, Ciénaga de Oro o Montería o cuando la dirección central lo defina para una operación específica.

Todo vehículo que llegue cargado a una ciudad o zona geográfica con Transgraneles será tratado con prioridad en el enturnamiento, respetando el criterio de Round Trip (viaje redondo) definido por la compañía y que se evidenciará con el marcado automático en la casilla correspondiente en el listado de turnos.

Cada oficina diariamente y a primera hora, deberá hacer un barrido de los turnos para solicitar la eliminación de los vehículos que lo ameriten. Las causas de eliminación más comunes son:

1. Vehículo cargó por otra empresa
2. Se llamó 5 veces y no contesta
3. Vehículo varado; solicitud de retiro confirmada con poseedor, mal comportamiento del conductor, intento de soborno del conductor o propietario para que se manipulen los viajes, autorización de la gerencia de operaciones por causas particulares.

-Todos los vehículos que presenten fallas mecánicas, sin excepción serán sacados del enturnador y se enturnarán nuevamente presentando factura oficial que acredite la reparación.

-El tiempo máximo de permanencia de un vehículo en el enturnador será de 10 días si habiendo cargado carbón, se enturna en Santa Marta y Barranquilla para Cundinamarca o

Santander. En las demás oficinas el tiempo máximo de permanencia será de 5 días en el entornador.

-Cada oficina garantizará que el orden de cargue corresponde con el orden en el entornador para ello se realizarán auditorías aleatorias desde la sede central de Transgraneles.

-Los cambios de zona deberán ser debidamente justificados ante la oficina central y según el caso se definirá si se conserva o no el turno inicial.

-Solo se forzarán turnos en situaciones especiales aprobadas por la Gerencia de Operaciones.

-No se podrán entornar vehículos que hayan sido despachados con menos de 12 horas de anterioridad.

-Según convenios o contratos de colaboración estratégica avalados por la Gerencia de Operaciones, algunos vehículos podrán ser marcados con Prioridad en el turno.

-En caso de detectarse manipulación de los turnos o de la carga para favorecer vehículos que no tengan convenios aprobados por la gerencia o con el ánimo de negar viajes a unos para obtener prebendas o favorecer a otros, se sancionará al funcionario implicado aplicando el reglamento interno de trabajo.

-Las Solicitudes de servicio que se realizan para viajes nacionales requieren entornamiento, excluyendo a Buenaventura y Cúcuta que aún no han implementado el sistema por el número de viajes que despachan, unido a la oficina de girón que despacha viajes urbanos.

-Del mismo modo, se les debe dar prioridad a los vehículos que llegan cargados por la empresa, y que realizan viaje redondo. En el caso de que el sistema no identifique las características, se debe llamar a los analistas o coordinadores de Operaciones para que procedan

a forzar el turno y le den el viaje al vehículo que por sus características o ítems cumplen para ser seleccionados.

Ahora bien, abarcando el programa de sensibilización para capacitar y orientar a los conductores en el artículo de Mónica María Berna Zipa en “Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente” menciona que toda empresa debe enfocarse en hacer de la vida del cliente y su relación con la empresa un acto ameno y agradable, mediante soluciones inmediatas y adaptabilidad a las nuevas necesidades de un mundo que cambia cada vez más; resaltando las empresas que tienen como objetivo la atención al cliente, unido la necesidad de mejorar de manera continua los procesos empresariales, comprendiendo las diversas necesidades del cliente e incluyendo los constantes cambios al interior de la organización y dichos cambios deben ser de forma transparente para el cliente y verse reflejados en su satisfacción.

Por consiguiente, este trabajo destaca entonces que una empresa debe enfocarse en las necesidades de los clientes y esforzarse cada vez más en su satisfacción para lograr la fidelización, estabilidad emocional y deseos por apoyar día a día su grupo de trabajo por medio de la participación de las personas a la hora de tomar de decisiones, diálogos, permitiendo fomentar ideas que sirvan a futuro a la organización para sus procesos.

De acuerdo a lo anterior, no solo se debe mirar un lado de la moneda, también se debe cubrir las necesidades del cliente, conocer qué puntos desfavorables ve de la empresa y qué se puede hacer al respecto, incluirlo, hacerlo parte de una familia laboral, finalmente eso es una empresa; la unión de personas con el mismo fin, mejorar continuamente.

En esa misma línea García P. et al. (2003) en el artículo “Mejora Continua de la Calidad en los procesos” afirma que por medio de los sistemas de gestión para la calidad las empresas

logran la capacidad de mantener la excelencia de sus procesos y comprometerse con el firme desarrollo de sus objetivos. Tal como se menciona en la política de Transgraneles; “el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos, proporcionando satisfacción a los clientes por medio de soluciones integrales y servicios especializados”. Se infiere que por medio de este programa de sensibilización se logre un acercamiento a las partes que se han visto afectadas por circunstancias de falta de información y sociabilización del proceso de enturnamiento.

Generalmente el desconocimiento que tienen los empleados de la empresa hacia adentro, de sus procesos, de sus políticas, de sus normas, de sus proyectos, de sus valores sumado a la falta de información, a problemas internos de comunicación, a la falta de motivación y de capacitación, pueden ser en gran parte causantes de las situaciones de indiferencia e ineficiencia por parte de los empleados en el desarrollo de sus labores. (Hoyos Villa, 2009)

Jesús A. Beltrán Llera Luz F. Pérez Sánchez en “El proceso de sensibilización” describe el Principio de sensibilización como trasladar elementos que se encuentran involucrados en distintas situaciones dentro del otro, de manera que se tenga conciencia clara de lo que se desea conseguir (estado de meta), conozca su estado inicial de conocimientos (estado de partida) y se sienta sensibilizado para transformar el estado de partida en estado de meta. Unido a la motivación, actitud positiva y control emocional. Con esta descripción podríamos decir entonces que a través del programa de sensibilización que se tiene como propósito se desea instruir al transportador y al colaborador de gestión de turnos por medio de charlas, reuniones para promover el reconocimiento de la manera sistemática y organizada el proceso de enturnamiento racional y equitativo que funciona en Transgraneles.

6. Diseño Metodológico

Para proponer la elaboración de un programa de sensibilización y divulgación en la empresa de Transgraneles se inicia con una visita a la oficina de Bello, en el lugar se pudo observar y recibir información por parte de la funcionaria, se obtuvo lo siguiente:

El proceso comienza con la llegada del conductor a ventanilla, reportando sí llegó cargado o no, junto con la cuenta de cobro y manifiesto físico, el cual a su vez es utilizado para confirmar que el vehículo llegó cargado, luego se digita la placa del vehículo para que el sistema herede la información completa, se procedió a registrar la huella de la persona a enturnar y de manera sistemática ha cumplido con el proceso.

ILUSTRACIÓN 4 COLA DE TURNOS EN LA OFICINA DE BELLO PARTE 1.

	SUCURSAL	PLACA	DISPONIBILIDAD	NIVEL PRIO	REMOQUE	CC COND	CONDUCTOR	TEL HOVIL	CAPACIDAD
	Bello	STW514	04/04/18 13:24	500.0.90.0000.1324	R75393	98594994	Henao Henao Jorge Ivan	3013159146	34.8
	Bello	WFJ560	05/04/18 07:34	500.0.90.0000.0734	R10418	8352701	Orozco Pelaez Jairo Arturo	3175010191	35
	Bello	SLF352	05/04/18 08:49	500.0.90.0000.0849	R28195	12997144	Montero España Hugo Armando	3185874704	35
	Bello	UFV173	05/04/18 10:14	502.0.90.0000.1014	R39214	79991939	Gonzalez Fontecha William	3103215164	35

Fuente: Astrans, Aplicativo de Transgraneles para el proceso de enturnamiento

ILUSTRACIÓN 5 COLA DE TURNO EN LA OFICINA DE BELLO PARTE 2.

PRIORIDAD	CONFIRMADO	INGR POR	ZONA	VIAJE REDONDO	TIPO PROPIEDAD	NIVEL FIDELIZACION	VIAJES	OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/>	PRESENCIAL	YFDELGADOR	ZONA CUNDINAMARCA	<input checked="" type="checkbox"/>	TERCEROS	4	90	llc
<input type="checkbox"/>	PRESENCIAL	YFDELGADOR	ZONA OCCIDENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	TERCEROS	4	90	llego cargado
<input type="checkbox"/>	PRESENCIAL	YFDELGADOR	PASTO	<input checked="" type="checkbox"/>	TERCEROS	4	90	llc
<input type="checkbox"/>	PRESENCIAL	YFDELGADOR	ZONA CUNDINAMARCA	<input checked="" type="checkbox"/>	TERCEROS	4	90	llc

Fuente: Astrans, Aplicativo de Transgraneles para el proceso de enturnamiento

Diariamente se les llama a los conductores que se enturnan para confirmar la disponibilidad, se les llama como máximo 6 veces sí por alguna razón no contestan se borran de

lista, debido a que sí se deja allí no permite seleccionar otro vehículo que sí esté disponible para realizar un viaje.

En el caso de que no haya vehículos para una zona en específica se llaman a vehículos de otra zona y se les ofrece los viaje, en el caso de aceptar, los analistas o coordinadores de Operaciones fuerzan el turno para que el conductor que disponible para ser seleccionado

En tal sentido se considera que el proceso de enturnamiento se están cumpliendo de acuerdo a las políticas de la empresa.

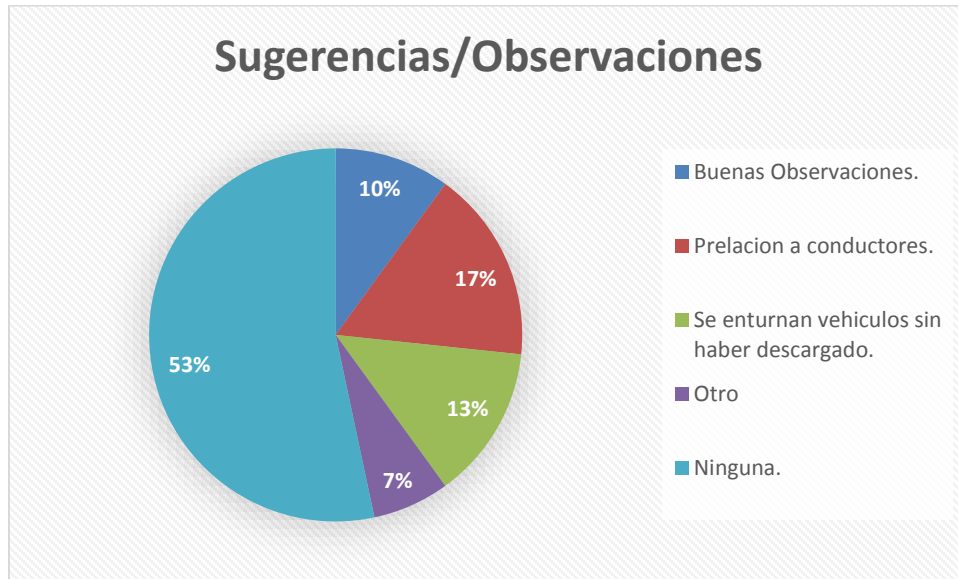
Siguiendo con los objetivos se identifica mediante una encuesta el proceso de enturnamiento la cual se aplicó a 30 conductores de las oficinas de Cartagena, Barraquilla, Santa Marta, Mosquera, Buga y Bello.

En la encuesta se tuvieron en cuenta aspectos como: Conocimiento, Cumplimiento de expectativas con respecto al proceso de enturnamiento y sugerencias.

En efecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Como primera parte en términos de conocimiento del proceso de entrenamiento, el 100% de los conductores encuestados manifestaron saber de él. Unido al cumplimiento total de las expectativas para el método sistemático que tiene como meta asignar los turnos sin manipulación alguna, de manera transparente y equitativa, siguiendo la política que se tiene frente al tema.

ILUSTRACIÓN 6. SUGERENCIAS DE LOS TRANSPORTADORES ENCUESTADOS.



Elaboración Propia 2018

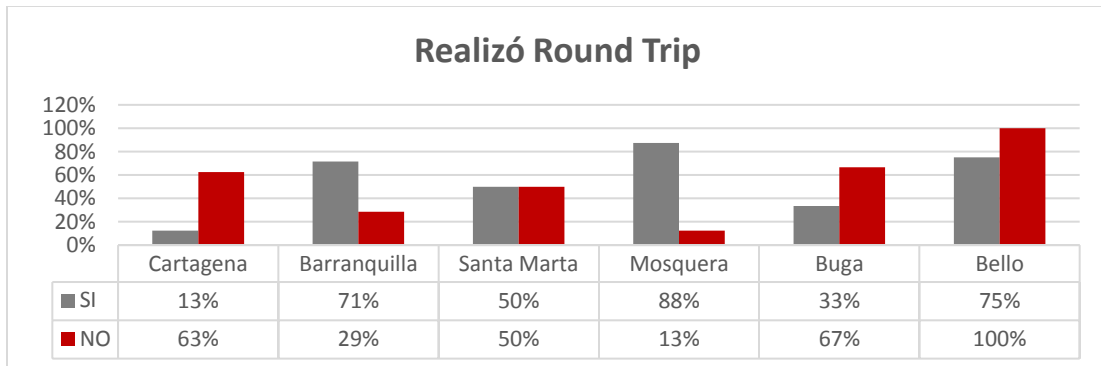
Finalmente, se les pregunto a los encuestados de manera abierta si tenían sugerencias, el 10% aporta buenos comentarios respecto al proceso, el 17% menciona que debe haber más prelación por los conductores fieles y con récords de viajes, 13% indica que hay compañeros conductores que se entiendan si haber terminado de descargar, 7% indica otra sugerencia y 53% no tiene ninguna.

Hecha las observaciones anteriores se decidió estudiar el procedimiento que se les realizó a los vehículos cargados el día 4 de mayo del 2018, para ello se descargó un informe general de viajes, el cual apunto a 94 vehículos cargados, seguidamente se clasificaron los viajes por oficina, ubicando 8 en Cartagena, 7 en Barraquilla, 44 en Santa Marta, 16 en Mosquera, 15 en Buga y 4 en Bello.

Para evidenciar que el proceso de enturnamiento se está realizando correctamente, se procedió a detallar el cumplimiento de cada una de las oficinas, de acuerdo a los parámetros asignados por la política de la empresa.

En primer lugar, la oficina que más enturna vehículos cargados o que realiza viajes redondos es Mosquera con un 88%, mostrando así una alta fidelización de conductores, seguidamente de Bello con 75% y Barranquilla con 71%, de manera contraria a Santa Marta con el 50%, Buga con 33% y Cartagena con 13%.

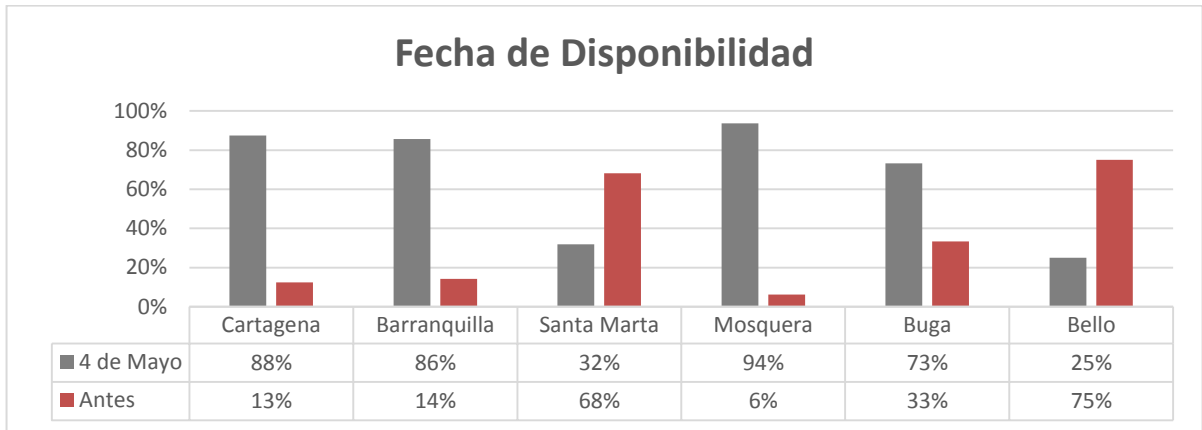
ILUSTRACIÓN 7 VEHÍCULOS QUE REALIZARON VIAJE REDONDO



Elaboración Propia 2018

En segundo lugar, se analizó la fecha de disponibilidad en la que los vehículos se encontraban enturnados perteneciendo la mayoría al 4 de mayo, a diferencia de Mosquera con un 94% de los vehículos con fecha de disponibilidad antes del 4 de mayo y de Cartagena con 88%.

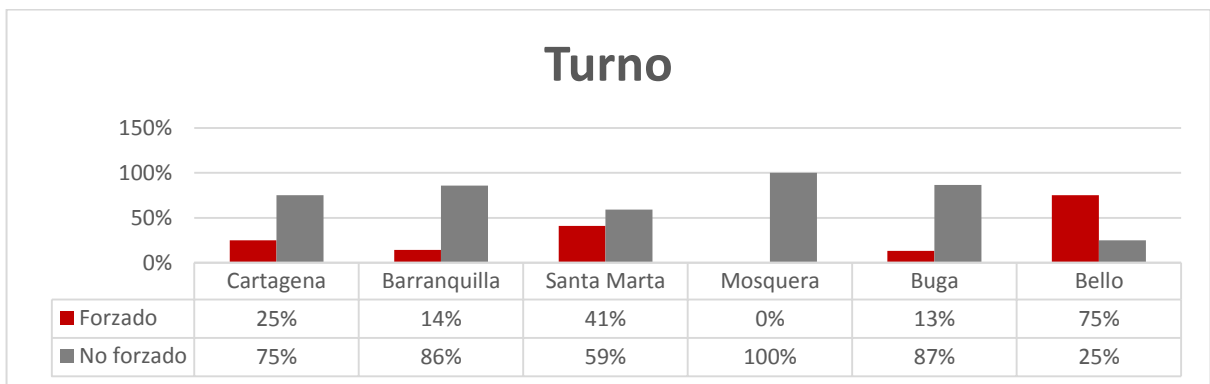
ILUSTRACIÓN 8 FECHA EN QUE SE ENTURNARON LOS CONDUCTORES



Elaboración Propia 2018

Para continuar con el siguiente ítem en la modalidad de asignación de turnos Mosquera obtuvo 0%, luego de Buga con 13%, Barranquilla 14% y Cartagena con 25%, cabe destacar que las oficinas de Santa Marta y Bello que obtuvieron un alto porcentaje de turnos forzados en un 21% fue por problemas con el aplicativo, 3% disponibilidad vehicular y 3% que cargaron carbón.

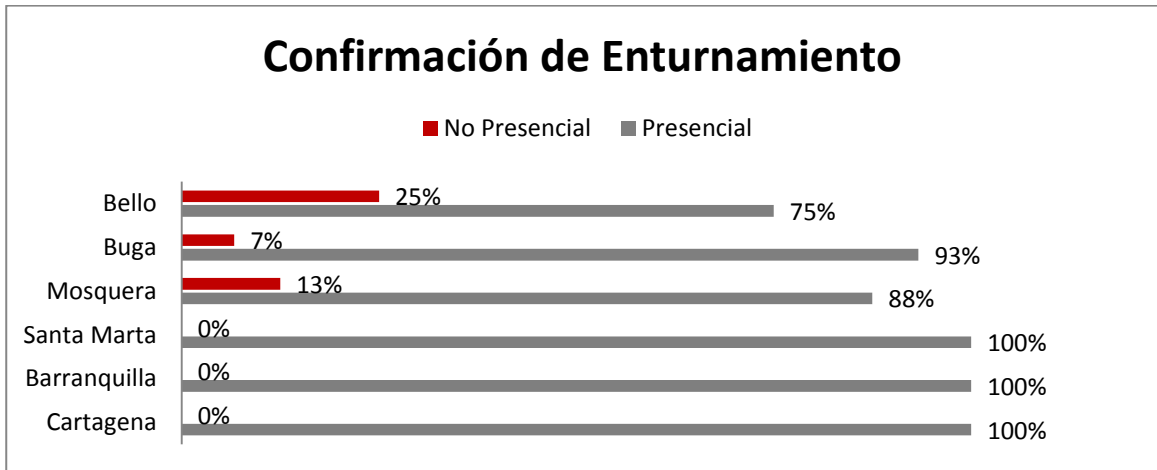
ILUSTRACIÓN 9 MODALIDAD DE ASIGNACIÓN DE TURNOS



Elaboración Propia 2018

En momento de enturnarse se encontró que en Buga el 7%, de los conductores no digitan su huella en la oficina, seguido de Mosquera 13% y Bello 25%, contrastándolo con Santa Marta, Barraquilla y Cartagena, que se destacan por cumplir con el debido proceso.

ILUSTRACIÓN 10 MODO EN QUE SE ENTURNARON LOS CONDUCTORES



Elaboración Propia 2018

Con las anteriores interpretaciones de las gráficas se indica que el proceso de enturnamiento se está cumpliendo correctamente, en mención de Karl Albert con su frase donde si el funcionamiento interno de la empresa se realiza de manera adecuada, será directamente proporcional en el exterior. Es allí donde tanto el medidor de cumplimiento por parte de las oficinas y el alcance de las expectativas de los conductores respecto al proceso de enturnamiento son positivas.

7. Cronograma de Actividades:

Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	Smn 1	Smn 2	Smn 3	Smn 4	Smn 1	Smn 2	Smn 3	Smn 4	Smn 1	Smn 2	Smn 3	Smn 4	Smn 1	Smn 2	Smn 3	Smn 4
Recolección de Datos de la Empresa	■	■	■	■												
Selección del Tema			■													
Formulación de Objetivos				■												
Elaboración matriz Dofa				■	■											
Cambio de Tema						■										
Reestructuración en los objetivos..							■	■								
Antecedentes									■	■	■					
Marco Referencial										■		■				
1era Vista dela docente										■						
Diseño Metodológico												■				
Encuesta para Conductores												■				
Realización de Gráficos y análisis de la encuesta													■			
Estudio de viajes y cumplimiento del proceso de enturnamiento en 5 oficinas													■	■		
Análisis de los resultados													■	■		
Recomendaciones y Conclusiones													■	■		

8. Alcance de los objetivos planteados en el proyecto.

Los objetivos planteados en el proyecto se alcanzaron en su totalidad, mediante instrumentos de cumplimiento del proceso de enturnamiento, el cual a su vez identifico los puntos a mejorar. Ahora bien, este estudio da cabida para potencializar la necesidad de un programa en el tanto el conductor como el funcionario estén de la mano para cumplir a cabalidad la política y la transparencia de cada una de las actividades.

9. Actividades realizadas.

En camino del proyecto realicé actividades que incluyen; visita a una de las oficinas, reuniones con el jefe de prácticas, y el área operativa; los cuales tienen más conocimiento de

la problemática, siendo guías para la elaboración de la encuesta a los conductores y seguido a este la realización de gráficos y análisis de lo encontrado. Por último, el seguimiento al cumplimiento del proceso de enturnamiento en las 5 oficinas en las que se implementa la sistematización.

De manera técnica se usó en el computador el programa de Excel y el aplicativo de la empresa; Astrans, la cual sirvió para tener información de los viajes realizados y el sistema de asignación de turnos.

Dificultades encontradas en la ejecución del proyecto y de qué forma fueron superadas.

Con respecto a las dificultades que se encontraron en la ejecución del proyecto se mencionan cambios en el enfoque, por razones empresariales, las cuales requerían cambios en el título, objetivos y las referencias para la información. Sin embargo, se modificó a tiempo y se pudieron lograr los objetivos.

10. Conclusiones

El objetivo general de este trabajo era Proponer la necesidad de un programa de sensibilización y divulgación a los transportadores del proceso de enturnamiento. En Transgraneles S.A.S.

Partiendo de allí se decidió realizar un estudio para conocer más sobre la problemática que se presenta referente a los turnos asignados de manera que se elaboró una encuesta que indico que había conductores que se sentían incomodos con situaciones en la que se les daba turnos a compañeros sin haber descargado, unido a la falta de reconocimiento que se les da a algunos que llevan años con la empresa y tienen buenos records de viajes.

En el proceso de realización de la encuesta la mayoría de los conductores resaltaron la excelencia del proceso de enturnamiento, señalando que al ser sistematizados es menos propenso a manipulación por persona no autorizadas; esto es de gran valor, pues resalta cómo ve el otra de la moneda los procesos de Transgraneles.

De acuerdo al seguimiento de cumplimiento en cada una de las oficinas se observó porcentajes significativos que los diferenciaba en aspectos, poniendo de ejemplo la oficina de Mosquera la cual no requirió de forzamiento de turnos, cuenta con una flota que en su mayoría sale a ruta el mismo día en que se enturno, resaltando la fidelidad y compromiso con la empresa.

11.Recomendaciones

Se recomienda entonces que en el tablero donde se muestran los vehículos enturnarse para las zonas, de señales cuales por sus características ocupan un lugar superior al de los otros, ya que conductores que desconozcan el proceso pueden confundir las razones y prestarse para malos entendidos.

Poner en práctica un mecanismo para que los funcionarios confirmen que los conductores efectivamente descargaron el producto y están disponibles para cargar.

Capacitar ya sea por medio telefónico o presencial a los conductores sobre las políticas de enturnamiento.

Con el fin de estimular a los conductores sugiere un programa de fidelización, con estrategias, para promocionar la empresa y acercarse más a las flotas de transportadores.

Implementar medidores de cumplimiento con respecto a las asignaciones de turnos para monitorear su correcto manejo.

12.Referencias

- Albrecht, K. (1992). *Servicio al Cliente Interno*. Paidós Iberica.
- Bakarcic , D., & Di Piazza, G. (2012). Ruteo de vehículos y asignación de conductores. 110. Obtenido de <https://www.dc.uba.ar/academica/tesis-de-licenciatura/2012/bakarcic.pdf>
- Beltrán, J. A., & Pérez, L. (2004). *Experiencias pedagógicas con el modelo CAIT*. Madrid, España: Fundación Encuentro. Recuperado el 16 de 04 de 2018, de <http://www.fund-encuentro.org/foro/publicaciones/C1.pdf>
- Bolivariano. (23 de Febrero de 2017). *Rol de los Afiliados en la Implementación del nuevo modelo de rodamiento 2017*. Recuperado el 16 de 03 de 2018, de http://afiliados.bolivariano.com.co/pdf/RodelosAfiliadosMar_01.pdf
- Chiavenato, I. (s.f.). *Gestión del Talento Humano*.
- Decreto 348 artículo 5°. (26 de Mayo de 2015). *Servicio público de transporte terrestre automotor especial Capítulo 6*. Bogotá, Colombia.
- García P., M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora Continua de la Calidad en los procesos. *Industrial Data*, 94.
- Ginneth, M. R. (2015). *Mejoramiento del proceso de despachos en la terminal de transportes de Villavicencio y Bogotá en la empresa Flota La Macarena S.A*. Obtenido de <http://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/371>
- Mapa de Procesos. (Enero de 2008). *Mapa de Procesos*. Medellín, Colombia. Obtenido de Intranet Solla.
- Quintero, M. A. (2014). *Fidelización de Transportadores no asociados a la empresa Ditransa*. Institución Universitaria Ceipa, Antioquia, Sabaneta.
- Transgraneles, S. (2017). *Transgraneles S.A.S*. Obtenido de Transgraneles S.A.S: <http://www.transgraneles.com.co/Public/Home>
- Zipa, M. M. (2015). *GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA, PUNTOS CLAVE PARA LA*. Universidad Militar Nueva Granada.