

DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANIPULACIÓN Y ARRUME PARA EL MANEJO DE MERCANCÍAS EN LA EMPRESA
ENVÍA REGIONAL BUCARAMANGA

ERIKA MARCELA GALVIS CORREA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO II
BUCARAMANGA
2017

DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANIPULACIÓN Y ARRUME PARA EL MANEJO DE MERCANCÍAS EN LA EMPRESA
ENVÍA REGIONAL BUCARAMANGA

ERIKA MARCELA GALVIS CORREA
ID. 220724

DIRECTOR DE PRÁCTICA:
ANDRÉS FELIPE ACEVEDO OJEDA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO II
BUCARAMANGA
2017

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia quiero agradecer a Dios por bendecirme siempre, darme la sabiduría necesaria y permitirme terminar esta carrera universitaria. A mi madre, por su amor y apoyo incondicional en el transcurso de mi vida y de mi carrera.

A mis docentes, por todas sus enseñanzas y excelente labor. A mis compañeros de estudio quienes estuvieron en esta etapa de aprendizaje, compartiendo muchos momentos y siendo de gran ayuda.

De igual forma a todos aquellos que contribuyeron directa e indirectamente para alcanzar los objetivos del presente proyecto, en especial al profesor Andrés Felipe Acevedo Ojeda por su disposición, aportes y comentarios que han enriquecido este trabajo.

Por último, quiero agradecer a Envía Colvanes S.A.S. por darme la oportunidad de trabajar con ellos y brindarme toda la información y apoyo necesario para culminar este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	3
1. Generalidades de la empresa	4
2. Diagnóstico inicial	7
3. Alcance	8
4. Antecedentes	9
5. Justificación	11
6. Objetivos	12
6.1. Objetivo general	12
6.2. Objetivos específicos	12
7. Marco teórico	13
7.1 Transporte de mercancías	13
7.2 Satisfacción del cliente	13
7.3 Metodología Cross Doking	14
7.4 Importancia de la seguridad y salud en el trabajo	15
8. Diseño metodológico	16
8.1. Diseño de la investigación	16
8.2. Área de estudio	16
8.3. Población	16
8.3.1. Unidad de observación	16
8.3.2. Tamaño de población	16
8.4. Instrumentos de investigación	17
9. Actividades a desarrollar	17
10. Cronograma	18
11. Recursos y presupuesto	19
11.1 Recursos	19
11.2 Presupuesto	19
12. Resultados	20
12.1 Descripción de los procesos	20
12.1.1 Recolección	20
12.1.2 Despacho	21

12.1.3 Reparto.....	21
12.2 Evaluación y análisis de los procesos.....	22
12.2.1 Hallazgos encontrados	25
12.3 Evaluación y análisis de quejas por averías en la mercancía.....	26
12.3.1 Explicación proceso de quejas	26
12.3.2 Análisis de quejas por averías en cada mes	27
12.4.	30
Diseño del Programa de Buenas Prácticas de Manipulación y Arrume (BPMA).....	30
Nombre del programa: “Mi caja no se tira, mi caja se arruma”	30
12.5	42
Primera etapa de implementación del Programa de Buenas Prácticas de Manipulación y Arrume (BPMA).....	42
13. Conclusiones	43
14. Recomendaciones	44
15. Referencias.....	45

FIGURAS

Figura 1. Ubicación Envía	4
Figura 2. Organigrama Envía.....	6
Figura 3. Descargue de mercancía	23
Figura 4. Actividad con la carretilla	23
Figura 5. Postura al manejar la mercancía	24
Figura 6. Ubicación de la mercancía en la caretila	24
Figura 7. Manejo de mercancía sin guantes.....	24

TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades.....	18
Tabla 2. Presupuesto	19
Tabla 3. Primera etapa	31
Tabla 4. Segunda etapa	32
Tabla 5. Tercera etapa.....	35

GRÁFICOS

Gráfico 1. Quejas de los últimos meses por averías en el año 2017	29
---	----

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Diseño y propuesta de un programa de buenas prácticas de manipulación y arrume para el manejo de mercancías en la empresa Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga.

AUTOR(ES): Erika Marcela Galvis Correa

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Andrés Felipe Acevedo Ojeda

RESUMEN

El presente trabajo evidencia el desarrollo de la práctica empresarial en Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga y del proyecto de investigación para el diseño y propuesta de un programa de Buenas Prácticas de Manipulación y Arrume (BPMA) en la empresa. El estudio inicia mediante registro visual, cumpliendo con el propósito de analizar la metodología usada por los empleados en el manejo de la mercancía. Dicho análisis permite la obtención de información relevante para la identificación de las principales fallas en el proceso. Entre los factores que se evalúan se encuentran: las posturas al levantar las cajas, el uso de elementos de protección personal, y el trato que se le da a la mercancía. A continuación, se hace un estudio de cada una de las etapas involucradas en el manejo de la mercancía. Se inicia un seguimiento a quejas de los clientes por casos de averías en la mercancía, con el fin de identificar las causas de origen de estas quejas. Posteriormente, se diseña el programa de BPMA llamado "Mi caja no se tira, mi caja se arruma", y se realizan algunas actividades como parte de la implementación.

PALABRAS CLAVE:

Logística, cross-docking, satisfacción, arrume, averías, quejas, riesgos, elementos de protección.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Design and proposal of a cargo handling and stowage best practices program for Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga.

AUTHOR(S): Erika Marcela Galvis Correa

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Andrés Felipe Acevedo Ojeda

ABSTRACT

The present work presents the development the internship in Envía Colvanes S.A.S., Bucaramanga and the research project for the design and proposal of a handling and stowage best practices (HSBP) program in the company. The study begins a visual registration, fulfilling the purpose of analyzing the methodology used by employees in the cargo handling process. This analysis provides relevant information to identify the main flaws in the process. The key factors which are evaluated include: the postures when lifting the boxes, the use of personal protection elements, and the treatment that is given to the merchandise. There after a study of each of the stages involved in the cargo handling process if performed. A follow-up to customer complaints is initiated in cases of faults in the merchandise, in order to identify the original causes of these complaints. Subsequently, the program called "Mi caja no se tira, mi caja se arruma" is designed, and some activities are carried out as part of the implementation.

KEYWORDS:

Logistics, cross-docking, satisfaction, stowage, breakdown, complaint, risks, protective elements.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Envía Colvanes S.A.S, es una empresa proveedora de *servicios logísticos*, con especialidad en el *transporte de mercancías y mensajería expresa*, orientada al manejo y transporte de documentos y mercancías a nivel nacional e internacional.

Debido al alto número de quejas e indemnizaciones presentadas por averías en la mercancía de la empresa, se estableció la necesidad de desarrollar un programa de Buenas Prácticas de Manipulación y Arrume (BPMA). Dicho programa ha de mejorar el trato que se le da a la mercancía y asumir la importancia del cuidado de la mercancía en la prestación del servicio.

El presente proyecto busca diseñar un programa enfocado al cuidado y la protección de la mercancía, sensibilizando a los empleados acerca de la importancia e impacto que ésta práctica tiene para cumplir con las expectativas del cliente y así lograr la promesa de servicio. También busca instruir a los trabajadores en la importancia que tiene la seguridad y la salud en el trabajo al momento de realizar esta actividad. Aspectos como posturas adecuadas y uso de elementos de protección, constituyen elementos fundamentales del programa a proponer.

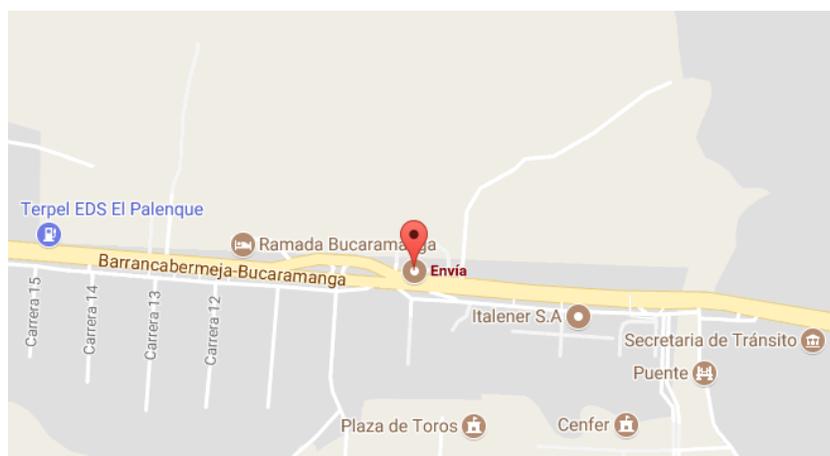
Por lo anterior, se plantea el diseño y la propuesta de implementación de un programa BPMA que aporte estructuralmente al mejoramiento de este aspecto en la empresa, con el fin de minimizar las quejas e indemnizaciones y mejorar considerablemente el servicio.

DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN Y ARRUME PARA EL MANEJO DE MERCANCIAS EN LA EMPRESA ENVÍA REGIONAL BUCARAMANGA

1. Generalidades de la empresa

- ❖ Nombre: Envía
- ❖ Razón social: Colvanes S.A.S
- ❖ Teléfono: 653 36 36
- ❖ Ubicación: Calle 59, Vía Girón #9A-96, Km 6, Girón, Santander

Figura 1. Ubicación Envía



Fuente: Google Maps

- ❖ Gerente general: Ana Lucía Palacios Gómez
- ❖ Área de trabajo: Sistema de Gestión Integral
- ❖ Jefe inmediato: Jackeline Cristancho, Coordinadora del Sistema de Gestión Integral
- ❖ Reseña Histórica: Colvanes S.A.S se crea en 1996 por iniciativa de los propietarios de Coltanques, empresa que prestaba servicios de transporte de líquidos industriales. Aprovechando la experiencia, infraestructura, y el *know-how* de esta compañía, se crea

Colvanes con el objetivo de atender el mercado de transporte de productos terminados y mercancías en general en la modalidad de paquetero con cobertura nacional, regional y urbana. Con el respaldo de la marca Envía, se ubicó en muy poco tiempo como una de las empresas líderes del mercado en el Transporte de Mercancías. (“Página oficial Envía”, s.f)

La experiencia acumulada por Envía en el campo del Transporte de Mercancías y la demanda de nuevos servicios de transporte y comunicación integrales, facilitó que luego de tres años de haber iniciado operaciones, la empresa ajustara los procesos logísticos como plataforma para la recolección, transporte, manejo y entrega de envíos urgentes. De esta manera, Envía penetra en los terrenos de la *mensajería expresa* en Colombia, con conexión internacional a través de aliados con presencia mundial. (“Página oficial envía”, s.f)

❖ Misión.

“Satisfacemos las necesidades y expectativas de los clientes, en el manejo y transporte de documentos y mercancías a nivel nacional e internacional, contribuyendo al desarrollo del país.”

❖ Visión.

“En el 2017 seremos reconocidos por nuestro servicio como la mejor empresa del país en el manejo y transporte de documentos y mercancías.”

❖ Principios Organizacionales.

- ✓ Cumplimos con los compromisos a tiempo.
- ✓ Respondemos con actitud de servicio a nuestros clientes.
- ✓ Trabajamos en equipo para lograr metas extraordinarias.
- ✓ Desarrollamos alternativas creativas e innovadoras que generen valor a los clientes.
- ✓ Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones.

✓ Actuamos con rectitud y respeto.

❖ Servicios.

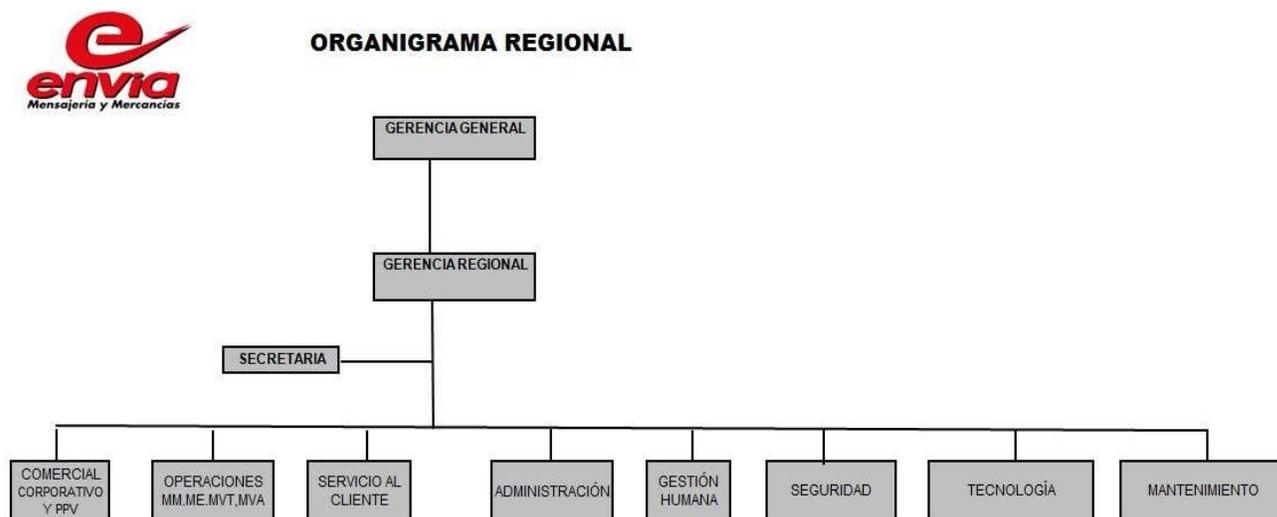
Envía presta servicios de envío de documentos, envío de mercancías terrestre o aérea y unidades logísticas empresariales.

❖ Regionales.

Envía tiene sede administrativa y operativa en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Pasto, Sincelejo, Cúcuta, Neiva, Cartagena, Tunja y Bosconia.

❖ Estructura organizacional.

Figura 2. Organigrama Envía



Fuente: Envía

2. Diagnóstico inicial

Durante sus años de existencia, Envía se ha posicionado en los primeros lugares como proveedor de transporte de mercancía y documentos, utilizando alta tecnología de información, talento humano calificado, y contando actualmente con un sistema de gestión de la calidad. (“Página oficial envía”, s.f)

Cuenta con la Certificación Integral otorgada por ICONTEC a todos los procesos y servicios, con certificación en Calidad (ISO 9001), en Medio Ambiente (ISO 14001), y en Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001). (“Página oficial envía”, s.f)

Para la prestación del servicio, la empresa cuenta con los procesos de *recolección, despacho y reparto*. Dichos procesos aseguran el cumplimiento en la entrega de envíos a sus clientes en un tiempo establecido. La operación se realiza en un muelle, donde los vehículos llegan y son descargados. Después de esto, la mercancía se clasifica dependiendo del lugar a donde se dirija y es cargada en las diferentes rutas que la llevarán a su destino final. Dicho muelle tiene una estructura *Cross-Docking*.

El proceso de Cross-Docking es un instrumento para las empresas dedicadas al manejo logístico de productos. Estas empresas incurren en altos costos provenientes del manejo de inventarios, debido a la gran cantidad de mercancías que manejan y su larga permanencia dentro de los centros de distribución. Con la implementación del Cross-Docking se hace más completa la distribución logrando así la disminución de los costos del proceso, eliminando costos de almacenamiento, y haciendo que las mercancías tengan un flujo mucho más veloz y eficiente. (Aldana, 2014, p.4)

En cuanto al sistema de trabajo, aunque la empresa capacita a su personal en el manejo y manipulación de la mercancía, requiere constante refuerzo en estas técnicas con el fin de evitar averías en la mercancía de los clientes y accidentes laborales. El no poder garantizar las condiciones de entrega de la mercancía puede traer una baja credibilidad en los clientes y la pérdida de los mismos.

Envía cuenta con un call center propio que facilita la comunicación de los clientes hacia la empresa. Dicho call center canaliza todas las quejas y reclamos y en este año ha registrado un considerable incremento en el número de quejas por averías en la mercancía.

3. Alcance

El presente proyecto está dirigido al diseño y propuesta de un programa BPMA para mejorar el manejo que los empleados de la empresa Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga, involucrados en los procesos de *recolección, despacho y reparto*, le dan a la mercancía. El énfasis se hace en el trato que le deben dar a la mercancía y los elementos de protección que deben usar para poder manejarla correctamente y así evitar averías e insatisfacción del cliente interno y externo, en busca del mejoramiento continuo.

El estudio inicia desde la observación en el manejo que los empleados le están dando actualmente a la mercancía, hasta el diseño, propuesta y primera etapa de implementación del programa de BMPA.

4. Antecedentes

Karl Albrecht (como se citó en Bernal, 2014) dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro". (p.5)

Esto obliga a que las empresas desarrollen una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan, toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente (Bernal, 2014, p.5).

En América Latina, Guidobono (2009) realizó un estudio sobre capacitación en las empresas del sector de transporte de carga y logística. Según él, "las políticas y acciones de capacitación existentes en el sector de transporte terrestre de carga, en Argentina, Chile, Paraguay y Colombia, a nivel público y privado, son clave para que el sector incremente su productividad y competitividad". (p.5)

El estudio, también explora los aspectos del desempeño laboral de los recursos humanos, que se consideran eje para una proyección de crecimiento a futuro, y la existencia de mecanismos de medición del impacto de la capacitación en los niveles de desempeño actuales (Gidobono, 2009, p.5).

A nivel nacional, Carvajal y Ruiz (2012) hicieron un estudio sobre implementación de buenas prácticas, en el que explican lo siguiente:

El desarrollo de una propuesta logística en las actividades de almacenamiento y distribución tiene como fin enfocar a la comercializadora de que cada proceso y

actividad involucrada cumpla con los requerimientos mínimos para establecer un nivel de servicio de alta calidad, dándole el manejo adecuado y aprovechando los recursos y habilidades de los empleados para lograr resultados altamente positivos en el P&G de la compañía, encontrando en las buenas prácticas el factor clave éxito para posicionar su compañía en el sector. (p.17)

Así mismo en Cartagena, Leon y Pitalua (2011) realizaron un estudio sobre evaluación de la calidad del servicio al cliente, debido a que para ellos:

La calidad del servicio se ha constituido como un factor esencial para la competitividad y requisito indispensable para el éxito comercial en los mercados actuales y tanto es su importancia, que toda empresa de servicios que desee la aprobación del mercado debe tener una directriz orientada a mejorar la calidad de su prestación. (P.16)

A nivel regional, se hizo un estudio sobre mejora en el almacenamiento y despacho de mercancía. Ya que una de las cosas más importantes en el despacho de mercancía es que lleguen los productos a su destino final en las mejores condiciones, con el fin de dar buen servicio al cliente. El despacho, por ser una herramienta principal se deben tomar correctivos que lleguen a reducir costos de envío y evitar averías en los productos, esto por medio de la optimización en el empaque y embalaje de los productos. (Aldana, 2010, p.6)

5. Justificación

En el desarrollo de la actividad de transporte de mercancías, la Empresa transportadora se hace responsable de la mercancía que recibe, desde el momento de la recepción hasta la entrega. En el transcurso de este tiempo, el porteador está consciente de que las mercancías pueden sufrir averías y/o pérdidas. En caso de haber un incumplimiento por parte de la empresa transportista, ésta tiene que saber que hay unos límites en cuanto a la indemnización. Estos límites, dependiendo de si es avería, daño total de la mercancía, pérdida, retraso, entre otros, están regulados por la Ley 15/2009 del contrato de transporte terrestre de mercancías. (Ministerio de fomento, 2005, p.1)

Toda empresa busca el crecimiento y esto depende principalmente de sus procesos internos. En cuanto a los procesos de *recolección, despacho y reparto*, que son parte esencial de Envía, pues son los que procuran el cumplimiento de la realización del servicio, es necesario un refuerzo en las prácticas de manipulación y arrume de la mercancía, incluyendo los elementos de protección para manejar las cajas y las posturas que deben tener los empleados al cargue y descargue de las mismas. Cumpliendo con todos los requisitos para manejar correctamente la mercancía se evitarán averías y de esta manera cumplirles a los clientes con la promesa de servicio.

Es importante implementar prácticas de ergonomía para evadir lesiones, ya que la ergonomía centra su atención en la carga física, sobre todo la referida a la postura (desencadenante de trastornos musculo esqueléticos, pero también de otros relacionados con el sedentarismo) y, en menor medida, a determinados movimientos bruscos o más o menos repetitivos. En este ámbito resulta esencial analizar las condiciones de diseño del habitáculo y la búsqueda del máximo

confort, sin olvidar los riesgos dorso lumbares y análogos asociados a carga y descarga. (Rozas, 2014, p.5)

Al inicio del presente estudio, en Envía se están presentando un gran número de quejas debido a daños en la mercancía. Este problema está generando, no solo reclamos y pagos de indemnizaciones, si no también pérdida de clientes.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Diseñar y proponer un programa de BPMA para el manejo de mercancías en la empresa Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga.

6.2. Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la condición inicial de la empresa en cuanto a la manipulación de la mercancía, con la finalidad de establecer las fallas presentes.
- ✓ Diseñar el programa de BPMA de la mercancía con el fin de mejorar el manejo que los empleados de Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga le están dando a la misma.
- ✓ Iniciar la etapa de implementación del programa de BPMA.
- ✓ Diseñar indicadores que permitan la medición futura de la implementación y continuidad del programa.

7. Marco teórico

7.1 Transporte de mercancías

Según Rojas (2014), hablar de transporte en logística es hablar del movimiento de carga en todas sus formas conocidas: aérea, marítima y terrestre, mediante las cuales se trasladan insumos, materias primas y productos terminados de un punto a otro según una planificación de la demanda. (párr. 1)

En cuanto al conjunto de bienes expuestos, las mercancías que se transportan pueden sufrir ciertos daños o soportar determinados gastos originados por las eventualidades. Dichos daños y gastos, cuando son extraordinarios, se reconocen con el nombre de averías. En el lenguaje corriente y en el derecho comercial la palabra avería significa los daños materiales que sufre una cosa. Esta acepción corresponde al origen etimológico del vocablo avería que se atribuye a la palabra árabe avvar (vicio o daño). (García y German, s.f., p.2)

7.2 Satisfacción del cliente

Según la norma ISO 9000:2005, define la satisfacción del cliente como la: "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

Por otro lado, Pérez (1994) dice,

En función de la satisfacción de cada una de las necesidades del cliente, existen tres tipos de calidad, de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas:

1. Calidad requerida. Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio
2. Calidad esperada. Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.
3. Calidad subyacente. Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene. (Capítulo 8, p.94)

Para Él, Calidad de servicio se define como “existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido” (p.94).

Según la Price waterhousecoopers, en su libro “manual práctico de logística”, como se cita en Calderon (2012) dice que

“El servicio al cliente puede ser definido, en un sentido amplio, como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio”. Así mismo, puede decirse que el servicio al cliente son aquellas actividades que desempeña una empresa para entregar el producto o servicio en el lugar y tiempo adecuado. (párr. 1)

7.3 Metodología Cross Docking

Por otro lado, en el sector logístico es utilizado el modelo Cross Docking, que se define como un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibidas en una plataforma de alistamiento y no son almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata. El modelo básico del Cross Docking es la consistencia en un proceso de consolidación de productos y desconsolidación de varios pedidos. (Anaya, 2015, p.145)

Anaya, J (2015), dice que “el punto más importante de este concepto Cross Docking es que las mercancías permanecen en el depot un tiempo medido en términos de horas, por lo que no existe almacenamiento de productos en el sentido de inventarios anticipados.” (p.146)

7.4 Importancia de la seguridad y salud en el trabajo

Según Rozas (2014) La medicina del trabajo:

Aparece dotada en este ámbito de riesgos laborales, de un carácter sumamente transversal, tanto en su papel de cauce reparador de los daños sufridos como en su condición de mecanismo preventivo. En este sentido, adquiere una importancia nuclear el instrumento dado por la vigilancia de la salud, a fin de detectar posibles dolencias y permitir una intervención pronta para su solución; así las cosas, entre sus objetivos prioritarios procede citar la búsqueda de problemas músculo-esqueléticos, circulatorios, digestivos, auditivos, respiratorios, psicológicos. (p.6)

Los Elementos de Protección Personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad. Dichos elementos de Protección Personal no evitan el accidente o el contacto con elementos agresivos, pero ayudan a que la lesión sea menos grave, Antes de realizar algún trabajo, todos los elementos de Protección Personal deben ser inspeccionados. (ARL “SURA”, s.f)

8. Diseño metodológico

8.1. Diseño de la investigación

Es un estudio de tipo exploratorio mediante observación, ya que lo que se quiere es diseñar y proponer un programa de BMPA en la empresa Envía Colvanes S.A.S., determinando los factores en los que están fallando, mejorando estas prácticas y evitando averías.

8.2. Área de estudio

El estudio de esta investigación se lleva a cabo en la empresa Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga, específicamente en los procesos de *recolección*, *despacho* y *reparto* de mercancías.

8.3. Población

8.3.1. Unidad de observación.

Para este estudio de investigación se toma en cuenta al personal operativo que está involucrado en el manejo de la mercancía dentro de las instalaciones de la empresa Envía Colvanes S.A.S., Regional Bucaramanga.

8.3.2. Tamaño de población.

El personal que se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa corresponde a un total de 238 personas de las cuales, 92 son contratadas directamente por envía y 146 por outsourcing. Para un total de 181 personas están involucradas directamente en el manejo de la mercancía.

8.4. Instrumentos de investigación

Para la primera etapa del proyecto, la técnica a aplicar es un registro visual, con el fin de analizar la metodología que están teniendo los empleados en el manejo de la mercancía y poder obtener la mayor información posible de las fallas presentadas.

9. Actividades a desarrollar

- ✓ Observación directa a los empleados en el manejo que le están dando a la mercancía.
- ✓ Evaluación de cada una de las etapas involucradas en el manejo de la mercancía.
- ✓ Seguimiento a quejas de los clientes, por casos de averías en la mercancía.
- ✓ Planteamiento de prácticas que mejoren el trato que los empleados le están dando a la mercancía.
- ✓ Diseño del programa de BPMA de la mercancía.
- ✓ Creación de indicadores que permitan la medición futura de la implementación del programa.
- ✓ Inicio de etapa de implementación del programa y capacitación del personal.

10. Cronograma

Tabla 1. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																									
Nombre de la actividad	Mayo		Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
Inicio de la Práctica	■																								
Formulación del plan de trabajo		■	■																						
Descripción de cada uno de los procesos involucrados en el manejo de la mercancía.				■	■																				
Observación directa a los empleados en el manejo que le están dando a la mercancía						■	■																		
Seguimiento a quejas de los clientes, por casos de averías en la mercancía.								■	■																
Planteamiento de prácticas que mejoren el trato que los empleados le están dando a la mercancía.										■	■														
Diseño del programa de buenas prácticas de manipulación y arrume “BPMA” de la mercancía.												■	■	■	■										
Creación de indicadores que permitan la medición futura de la implementación del programa.																		■	■						
Inicio de la etapa de implementación del programa para mejorar el manejo de la mercancía.																				■	■	■	■		
Fin de la Práctica																								■	

Fuente: Elaboración propia

11. Recursos y presupuesto

11.1 Recursos

Para la realización de este proyecto se necesita como material más importante un computador que cuente con herramientas como excel, word, power point y demás programas necesarios para los análisis y diseño del programa. Por otro lado, tiempo disponible para realizar la investigación, realizar las correcciones solicitadas por el director del proyecto y la elaboración del programa.

11.2 Presupuesto

Tabla 2. Presupuesto

Presupuesto del plan de trabajo				
Materiales				
Item	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Agenda	Libreta de apuntes	1	5000	\$ 5.000
Lapiceros	Toma de apuntes	3	1200	\$ 3.600
Impresiones	Programa	50	200	\$ 10.000
Otros	Que sean necesarios	1	25000	\$ 25.000
Total				\$ 43.600
Transporte				
Item	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Pasajes	Valor del pasaje	115	2100	\$ 241.500
Total				\$ 241.500
Presupuesto total				
Item	Valor total			
Materiales	\$ 43.600			
Transporte	\$ 241.500			
Total	\$ 285.100			

Fuente: Elaboración propia

12. Resultados

12.1 Descripción de los procesos

12.1.1 Recolección.

Este proceso aplica para la recolección de envíos de mercancías o documentos de los clientes a nivel nacional, siendo realizado éste a través de los diferentes medios (vehículos, receptorías o contratistas) y normas establecidas para ello.

Para salir a recolección es necesario verificar que la mercancía no sea de prohibido transporte para la empresa y que el empaque o embalaje de la mercancía sea adecuado a sus características (peso, volumen, fragilidad y naturaleza).

Para las receptorías, la recolección dependerá del volumen de mercancías que estas reciben. Para esto el encargado de receptoría debe tener comunicación permanente con el encargado de la recolección, el encargado de ruta debe seguir los mismos procedimientos de control, al recoger mercancía en una receptoría; como si estuviera recogiendo un cliente más.

En cuanto al arrume de la mercancía, se deben seguir las indicaciones que aparezcan en el embalaje acerca de los posibles riesgos de la carga si no aparecen indicaciones en el embalaje. Observar bien la carga, forma, tamaño, peso, zonas de agarre y puntos peligrosos. (ver anexo 1)

12.1.2 Despacho.

Este proceso es aplicable para todos los envíos que viajan en vía terrestre a las regionales para su respectiva distribución. Enviar y hacer llegar la mercancía que es recogida y va a ser entregada en el proceso de reparto, es responsabilidad del área de operaciones de envía la gestión y control de los mismos.

Para el cargue de la mercancía se debe verificar la cantidad de unidades relacionadas en la guía o relación de despacho, contra las unidades físicas a recoger, también verificar la información que aparece en la guía o relación de despacho contra los rótulos de cada una de las unidades de empaque. Al terminar de cargar la mercancía, se debe cerrar la puerta del furgón o van y verificar que quede perfectamente cerrada, asegurando con su respectivo candado y demás. (ver anexo 2)

12.1.3 Reparto.

Este proceso aplica a nivel nacional para todos los envíos que vienen de las diferentes regionales y se disponen a su respectiva entrega o distribución.

El auxiliar de servicio, antes de proceder hacia el domicilio del destinatario debe verificar que la dirección de la guía corresponda a la nomenclatura del sitio en donde se va a ingresar. Igualmente se debe verificar que el nombre del destinatario también corresponda y atender las demás regulaciones inherentes al servicio.

Por otro lado, se debe entregar inventariada la mercancía, si al ofrecerla, la unidad de empaque está en mal estado (rasgada, abierta, humedad, etc.) y el destinatario acepta recibir en estas condiciones. (ver anexo 3)

12.2 Evaluación y análisis de los procesos

Todos los días en Envía se empieza la operación a las 6:00 am. Los operadores y conductores inician con el descargue de la mercancía que viene de las demás regionales, donde los paquetes o sobres que vienen de mensajería son enviados en una tina (aquellas cajas o paquetes que pesan hasta 5 kg), por otro lado, la mercancía y las demás cajas que pesan más de 6 kg vienen sueltas en el van. Durante la primera hora de trabajo se realiza una pausa activa para calentar los músculos ya que la actividad de ellos requiere de fuerza y constante movimiento.

Después de esto se empieza el cargue de la mercancía en las rutas urbanas para ir a reparto, para el cargue y descargue un funcionario puede cargar mercancías de hasta 25 kg, y 40 kg con ayuda de otra persona, también, cuentan con ayudas mecánicas tales como, la carretilla que aguanta un peso de 150 kg, el gato hidráulico 1 tonelada y el montacargas.

Posteriormente salen a reparto de la mercancía, terminando dicha actividad en la tarde, se inicia la recolección tanto donde los clientes, como en las receptorías y por último, en la noche se hace el despacho, cargando los carros que van a las demás regionales.

Durante estos procesos es necesario que ellos lleven puesto las botas de seguridad punta de acero, los guantes de carnaza y utilicen las ayudas mecánicas para una correcta manipulación de mercancía y para protección de ellos mismos.

Por parte de seguridad y salud en el trabajo desde la inducción se les capacita sobre el manejo correcto de cargas, las correctas posturas, los elementos de protección y buscan concientizar al empleado sobre la importancia de esto, se han realizado campañas y otras actividades, pero no ha sido suficiente ya que se evidencian fallas.

Figura 3. Descargue de mercancía



Fuente: Autor

Figura 4. Actividad con la carretilla



Fuente: Autor

Figura 5. Postura al manejar la mercancía



Fuente: Autor

Figura 6. Ubicación de la mercancía en la caretila



Fuente: Autor

Figura 7. Manejo de mercancía sin guantes



Fuente: Autor

12.2.1 Hallazgos

- Se observó personal que no se coloca los guantes al manejar la mercancía.
- Algunos funcionarios llevan la carretilla hacia atrás y la manera correcta es hacia adelante.
- Se evidenció personal agarrando las cajas del zuncho, lo cual es inapropiado.
- Se observó que algunos de los funcionarios usan una postura inadecuada al alzar las cajas, generando posibles enfermedades laborales por el riesgo biomecánico.
- Algunos funcionarios tiran las cajas fuertemente a la carretilla, pudiendo generar algún daño en la mercancía.
- Algunas cajas que traen la observación “delicado”, se les ponen otras pesadas encima, pudiendo generar alguna avería por mercancía frágil.
- Algunos funcionarios tiran la caja duro hacia el vehículo, pudiendo generar algún daño en la mercancía.

12.3 Evaluación y análisis de quejas por averías en la mercancía

12.3.1 Explicación proceso de quejas

A nivel nacional para el registro, gestión y solución de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización relacionadas con el servicio; manifestada por cliente interno y/o externo o parte interesada, se realiza por cualquier medio (físico, magnético o verbal).

Después de puesta la queja o petición se presentan los siguientes estados o etapas: abierta, asignada, pre-asignada, en trámite, pre-cerrada, resuelta.

En primera etapa, se recibe la queja, petición, recurso o solicitudes de indemnización y se registra en el sistema. Posteriormente, el administrador nacional de PQR's revisa el contenido de ellas, apareciendo en estado "Abierta" y la pre-asigna a la regional responsable, apareciendo en cada regional con estado "Pre-asignada". Después de esto, su respectivo administrador regional de PQR's valida que efectivamente si sea responsabilidad de la regional y las "asigna" a la ventana correspondiente (área involucrada en la queja) según su criterio.

Inmediatamente, el área involucrada realiza las gestiones e investigaciones y aparece en estado "En trámite". Después de esto, ingresa la respuesta, incluyendo las acciones a tomar para que aparezca en estado "Pre-cerrada", el administrador regional valida dicha gestión y la "cierra". Por último, si es una indemnización, el analista nacional hace previa revisión quedando "Resuelta".

En cuanto al proceso existe una tabla con códigos de novedades que se pueden presentar en cualquier momento de la manipulación de la mercancía, para que sus funcionarios y el cliente conozcan el estado de la misma en el sistema. Entre estas encontramos cuatro novedades que tienen que ver con averías, las cuales son:

57: Mercancía llegó averiada de Ciudad origen

58: Mercancía entregada con nota de avería

59: Mercancía se averió en reparto. No entregada o se entrega parcial

75: Mercancía averiada en cargue ciudad destino.

12.3.2 Análisis de quejas por averías en cada mes

Como se puede ver en la tabla del anexo 4, en el mes de abril se presentaron cinco quejas con motivo de avería de la mercancía, el cual se puede observar que todas fueron del proceso de Reparto MVT “Mercancía vía terrestre”, se analiza que dichas quejas pudieron ser originadas por tratar fuerte la mercancía y depositarle peso encima, lo cual generó que se aplastara una mercancía, siendo delicada.

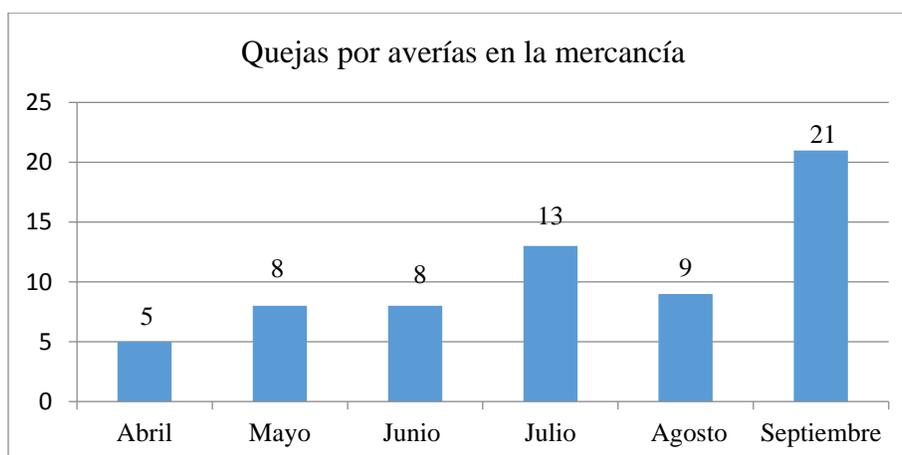
Como se puede ver en la tabla del anexo 5, en el mes de mayo se presentaron ocho quejas por motivo de avería en la mercancía, en los procesos de reparto MVT, reparto sobres y despacho, de ciertos clientes, quienes la mayoría fueron corporativos. Estos daños traen graves repercusiones en estas empresas, causándoles pérdida de clientes e incremento en los costos de la operación. Se puede analizar que algunos de los motivos fueron por cajas húmedas, unidades internas averiadas, unidades con filtración y cajas aplastadas. Se observa que uno de los clientes especifica que ha evidenciado que al momento de cargar la mercancía los auxiliares no se fijan en los logotipos de las unidades y botan las cajas al carro, por esto se reitera nuevamente que falta más cuidado en el manejo de mercancía.

Como se puede ver en la tabla del anexo 6, en el mes de junio se presentaron ocho quejas por motivo de avería en la mercancía, la mayoría del proceso de reparto MVT, por clientes corporativos. Estas quejas por motivos de daños internos en las unidades, cajas abiertas y averiadas. Se puede ver que algunos clientes no reciben la mercancía y piden indemnización total u otros que devuelven solo las unidades dañadas. Se observa que uno de los clientes constantes especifica que le dan mal manejo y trato a la mercancía ya que se viene presentando muy seguido el daño de estas unidades que despachan a diferentes partes del país y en otros casos se puede analizar que también es culpa del cliente por mal embalaje de la mercancía u otras donde el remitente acepta que ya estaban partidas. Por otro lado, se resalta que, según investigaciones, al cliente se le da carta de no procedencia si al momento de la entrega no hay ninguna observación que hubiera dado un indicio de avería, por lo tanto, la entrega se realiza sin novedad y la empresa no está obligada a responder por nada, como pasó en la queja 384860.

Como se puede ver en la tabla del anexo 7, en el mes de julio se presentaron trece quejas por motivo de avería en la mercancía, en los procesos de reparto ME, reparto MVT, indemnizaciones, Puntos de venta, despacho ME, La mayoría en reparto MVT. Se puede observar que dichas quejas fueron por motivos de mercancía en mal estado, frascos de medicamentos dañados, material dental destruido, mercancía rota, equipo golpeado, mercancía rayada y unidad mojada. Se muestra que los clientes están muy inconformes, especifican que sus destinatarios (clientes) requieren cambio de transportadora, otros que han visto como la tiran duro por entregar rápido, otros que necesitan planes de acción urgentes para la manipulación de la mercancía por parte de la empresa. Se puede analizar que efectivamente hay un problema grave en la manipulación de la mercancía, hay que concientizar y capacitar a los empleados en la importancia de manejar correctamente toda la mercancía, mejorando el servicio.

Pero también se resalta que algunas quejas no proceden a indemnización por que al momento de la entrega no hubo ninguna observación que hubiera dado un indicio de avería, faltante o saqueo del envío, por lo tanto, la entrega se realizó sin novedad y el destinatario firmó, según investigaciones como lo que sucedió con los clientes Timber Hom, tecnotalleres los Andes y Nelson Felipe Suarez. Por otro lado, en algunos casos es error de los puntos de venta por recibir mercancía de prohibido transporte para envía como lo que pasó con las artesanías en madera.

Gráfico 1. Quejas de los últimos meses por averías en el año 2017



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que en abril solo hubo 5 quejas, en mayo y junio se mantuvo la misma cantidad con 8 quejas, pero en julio incrementó significativamente quedando con 13, en agosto disminuyó en 4 quejas en comparación con el mes anterior y finalmente en septiembre hubo un incremento alto quedando con 21 quejas. En general, a medida que pasan los meses se va evidenciando más quejas ocasionadas por averías en la mercancía y debido a esto es necesario planes de acción para mejorar la manipulación que se le está dando a la misma.

12.4. Diseño del Programa de Buenas Prácticas de Manipulación y Arrume (BPMA)

Nombre del programa: “Mi caja no se tira, mi caja se arruma”

Introducción: Este programa tiene el propósito de dar a conocer a los trabajadores de Envía, las técnicas existentes para la manipulación de la mercancía, generar conciencia acerca de la importancia del cuidado de ésta e integrar a la cultura organizacional el aspecto de la seguridad de las personas, como una variable que igualmente contribuye a la prestación de un excelente servicio.

Objetivos:

- Sensibilizar al personal acerca de la importancia e impacto que genera la protección y cuidado que le dan a la mercancía en el momento de la prestación del servicio.
- Concientizar a los colaboradores sobre la importancia de cuidarse, utilizando los elementos de protección personal.
- Formalizar las prácticas de manipulación y arrume de la mercancía
- Capacitar a los trabajadores en Buenas prácticas de Manipulación y arrume.

Alcance: Se hace énfasis al trato que los trabajadores le deben dar a la mercancía y los elementos de protección que deben usar para poder manejarla correctamente, para así evitar averías.

El programa empieza desde la concientización del personal sobre la importancia de cuidar la mercancía de los clientes, el autocuidado, hasta las buenas prácticas de manipulación y arrume.

Recursos: Es necesario contar con recursos humanos (personal), tecnológicos (computador, video beam, impresora) o económicos (resma de papel, papel tipo cartel, lapiceros, marcadores) con el fin de llevar a cabo el programa.

Tabla 3. Primera etapa

Primera etapa
Reflexionar acerca del cuidado de la mercancía y el valor que tiene la misma para los Clientes.
Objetivo: Sensibilizar al personal acerca de la importancia e impacto que genera la protección y cuidado que le dan a la mercancía en el momento de la prestación del servicio
Justificación: Es necesario primero sensibilizar a todo el personal, para que vean la importancia e impacto que tiene cada práctica que ellos realizan manejando la mercancía, en la prestación de un buen servicio.
<p>Temática:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar a conocer la cantidad de quejas registradas por los clientes y las novedades presentadas, por concepto de avería. Lo cuales son: En los meses de abril a septiembre se han presentado 64 quejas en la Regional Bucaramanga por concepto de averías y 487 Novedades presentadas por averías; dentro de las cuales son, por la novedad 57: 287 novedades, por la novedad 58: 108 novedades, por la novedad 59: 36 novedades y por la novedad 75: 56 novedades. Esto con el fin de que conozcan los valores reales y tomen conciencia de todo lo que se está dañando en la compañía, por causa de la regional Bucaramanga. 2. Importancia del cuidado de la mercancía.
<p>Actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Video de sensibilización: Hacer un video acerca del valor que tiene la mercancía en los clientes, para hacer énfasis en que no es solo una caja o solo un precio en dinero sino tiene un valor personal ya sea para una persona, familia o empresa y que cada colaborador se ponga el lugar de los clientes.

2. Juego: En una de las capacitaciones realizar una actividad acerca de la importancia del cuidado de la mercancía. En la que cada funcionario tome el rol de la persona que está esperando su mercancía en las mismas condiciones que se la enviaron, con todo el entusiasmo, confiando en la empresa.

Se debe solicitar a los participantes que deben llegar a la capacitación con un objeto preciado para ellos, al momento de la actividad se dividirá el equipo en dos grupos para que compitan entre sí, cada asistente tendrá el objeto que llevó en sus manos y el que equipo que vaya perdiendo puntos va cediendo algún objeto.

Después de realizarla se les preguntará qué pasaría si al enviarlo a otro lugar por la empresa, su objeto se averiara o se perdiera y que compartan cual es el significado que tiene para cada uno que otras personas le cuiden sus pertenencias y se las dañen.

3. Divulgación de la importancia del cuidado de la mercancía: Publicar un Afiche del programa “Mi caja no se tira, mi caja se arruma” que concientice a los colaboradores acerca del cuidado de la mercancía y conozcan por qué se está realizando este programa.
4. Mediante capacitaciones permanentes.

Para terminar con la primera etapa se comparte esta frase “El cuidado de la mercancía es el regalo más valioso para un Cliente. Con cada envío se hacen realidad sus sueños y los de la empresa” (Envía, s.f)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Segunda etapa

Segunda etapa
Concientización sobre la importancia del Autocuidado.

Objetivo: Concientizar a los colaboradores sobre la importancia de cuidarse, utilizando los elementos de protección personal.

Justificación: Es necesario generar conciencia acerca de la importancia de usar los elementos de protección personal antes de manejar la mercancía, esto para evitar accidentes y hacer una correcta manipulación de la misma.

Temática:

Elementos de protección personal: Dar a conocer la dotación necesaria para manipular la mercancía. Los cuales son; Uniforme de la compañía el cual es buzo y pantalón, guantes de carnaza, botas punta de acero y casco para los que manejan el montacargas.



Fuente: Autor

Los guantes y botas previenen golpes, contusiones y aplastamientos menores ocasionados por la incorrecta manipulación de las cajas, tinas y por falta de atención a las condiciones del vehículo y de las instalaciones locativas. (Envía, s.f)



Fuente: Autor

El casco de seguridad es fundamental para en caso de cualquier accidente evitar golpes o lesiones en la cabeza, que pueden afectar de cierta manera cualquier función del cuerpo, la cual el cerebro es el encargado.

Actividades:

1. Video de Autocuidado: Hacer un video acerca del Autocuidado con uno de los operarios donde se muestre como son sus actividades en el día a día, porqué es importante para él cuidarse, que prácticas implementa para esto y cuál es su motivación de cuidarse en el trabajo. Esto se hace con el objetivo de sensibilizar a los demás trabajadores y analicen si realizan las prácticas adecuadas para cuidarse y vean la importancia de hacerlo.
2. Publicación de motivación: Realizar un afiche que este cerca donde los funcionarios realizan sus actividades diarias, donde algunos de los hijos escriban un mensaje a sus padres acerca de la importancia que tiene para ellos que se cuiden en el trabajo, recalcándoles que los esperan sanos en casa. Esto con el fin de que en su día a día

<p>recuerden colocarse sus elementos de protección y lo hagan motivados en que hay una familia que los espera.</p> <p>3. Realizar un manual de guía con el objetivo de brindar a los trabajadores las buenas prácticas en seguridad y salud al manejar la mercancía.</p> <p>4. Mediante Capacitaciones permanentes.</p>
<p>Indicadores de medición:</p> $\frac{N. \text{ Casos de enfermedades laborales por riesgo biomecánico}}{\text{Total de trabajadores expuestos al riesgo}} * 100$ $\frac{N. \text{ de accidentes de trabajo}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$ <p>Para terminar con la segunda etapa se comparte esta frase “Asegúrate de que tu Actitud sea Segura...no te arriesgues”</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.Tercera etapa

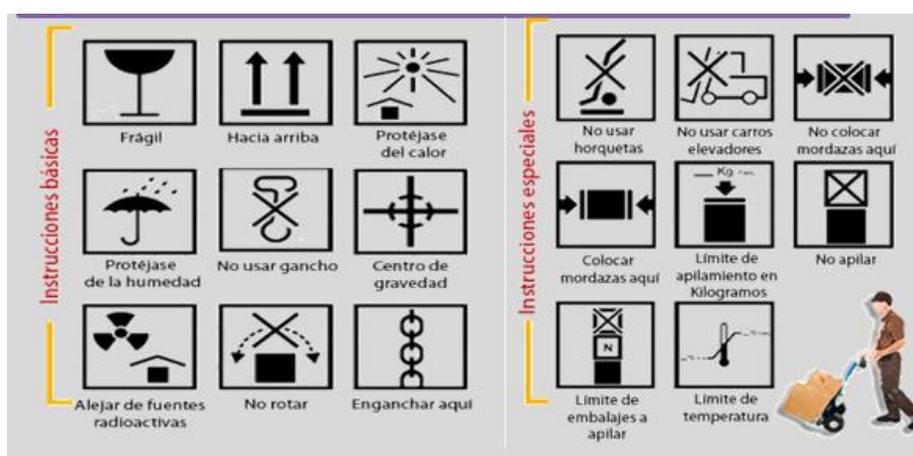
Tercera etapa
Establecer las recomendaciones generales para el cuidado de la mercancía antes de su manipulación, durante su manipulación y en el cargue de vehículos.
Objetivo: Capacitar a los trabajadores en Buenas prácticas de manipulación y arrume de la mercancía
Justificación: Es necesario capacitar a todo el personal sobre las Buenas Prácticas de Manipulación y arrume para mejorar el manejo que se le dan a la mercancía y evitar averías.

Temática:

1. Antes de su manipulación:

- ✓ Revise que el empaque de la mercancía se encuentre en buen estado y cuente con un diseño y tamaño adecuado para proteger el envío.
- ✓ Evalúe si el empaque está totalmente cerrado, para evitar que el contenido se vea o se salga.
- ✓ No altere las condiciones del empaque de la mercancía. Es decir, no destape ni saque los objetos de su embalaje original.
- ✓ Si encuentra una caja húmeda o con alguna irregularidad, sepárela e informe inmediatamente al supervisor o encargado de la operación.
- ✓ Observe si la mercancía tiene partes sobresalientes o puntiagudas que puedan causarle daño a las personas o demás objetos a transportar.
- ✓ Revise que la mercancía se encuentre rotulada y contenga la información completa
- ✓ Identifique los pictogramas para un adecuado manejo y transporte de la mercancía.

Pictogramas generales



Fuente: Envía

Pictogramas de manipulación



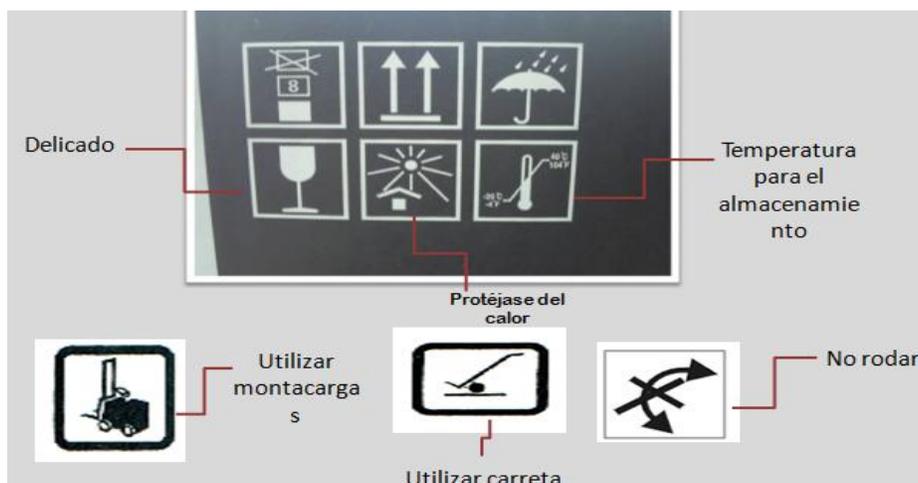
Fuente: Envía

Pictogramas de almacenamiento



Fuente: Envía

Pictogramas de almacenamiento 2



Fuente: Envía

2. Durante su manipulación:

- ✓ Utilice la dotación de la empresa de manera adecuada y los elementos de protección necesarios para manipular la carga.

- ✓ Los equipos de protección personal no deben interferir en la capacidad de realizar movimientos, impedir la visión ni disminuir la destreza manual.
- ✓ Seleccione el tipo de ayuda mecánica, de acuerdo con la naturaleza de la carga, para desplazar o movilizar grandes volúmenes de mercancías y revíselas antes de utilizarlas, estas deben ser utilizadas por personal capacitado.



Carretillas: Cargas hasta de 80 kilos, Manipulación de cajas, rollos y materiales de forma regular.



Gato hidráulico: Cargas de máximo 500 Kilos. Manipular cargas de gran peso, paletizadas o almacenadas.



Montacargas: Hasta 2.5 toneladas. Manipular cargas de gran peso, paletizadas o almacenadas.

Fuente: Elaboración propia

- ✓ Ubique la mercancía en la carretilla o gato hidráulico a una altura máxima de 1 metro con 40 centímetros, evitando obstruir la visibilidad.
- ✓ Empuje o hale al subir una rampa, tome impulso e incline el cuerpo hacia delante y empuje la carretilla con fuerza.
- ✓ Al desplazarse ubíquese detrás de la carretilla, coloque las manos en los extremos, apoye un pie en el soporte inferior a fin de inclinarla y el otro pie atrás para mantener el equilibrio.
- ✓ Cuando hale un objeto en lugar de empujarlo, está sometiendo su espalda a un sobreesfuerzo. Aproveche el peso de su cuerpo y mantenga la espalda recta.
- ✓ Transporte arrumes compactos.

✓ Al momento de levantar las cajas del piso:

- ① Separe los pies para proporcionar una postura estable y equilibrada para el levantamiento.
- ② Doble las piernas manteniendo en todo momento la espalda derecha el mentón Metido.
- ③ Sujete firmemente la carga empleando ambas manos y pegarla al cuerpo.
- ④ Levántese suavemente, por extensión de las piernas, manteniendo la espalda Derecha.
- ⑤ Procure no efectuar nunca giros, es preferible mover los pies para colocarse en la Posición adecuada.
- ⑥ Mantenga la carga pegada al cuerpo durante todo el levantamiento.
- ⑦ Deposite la carga y después ajústela si es necesario. Realice levantamientos Espaciados.



3. En el cargue del vehículo

- ✓ Ubique en la parte inferior, los paquetes más pesados y siga armando la pared teniendo en cuenta el peso.
- ✓ Coloque las unidades de manera alineada, asegurándose que la base de los mismos quede perfectamente asentada.
- ✓ Empiece a ubicar los paquetes al fondo del van, armando la primera pared con paquetes de formas regulares. No olvide las recomendaciones tanto de movimientos como de seguridad.
- ✓ Ubique temporalmente, en un sitio diferente a la pared, las unidades de forma irregular tales como rollos, bultos, etc., que pueden ser parte de una pared o la terminación de la misma según su peso.
- ✓ No hale ni arrastre las cajas por el zuncho, además de sufrir cortes en tus manos al no usar guantes, puede ocasionar el deterioro de la mercancía.
- ✓ Distribuya la mercancía de manera uniforme para no sobrecargar una sola parte del vehículo.
- ✓ Cargue la caja de la base y no de las pestañas, de esta manera evitará rasgar la mercancía.
- ✓ No tire las cajas, ni haga que la mercancía encaje a la fuerza.
- ✓ No pise o patee la mercancía, ni utilice las cajas como escalera para acomodar la carga.
- ✓ No utilice la mercancía para sentarse o descansar.
- ✓ Arrume los paquetes en posición horizontal para que se sostengan unos a otros y asegure la estabilidad de la mercancía.
- ✓ Clasifique las cargas de acuerdo con su peso y forma.
- ✓ Tenga en cuenta las marcas y pictogramas de la mercancía.

- ✓ Llene los espacios vacíos para evitar desplazamientos.
- ✓ No coloque unidades en la parte superior de las tinajas para evitar que se deformen.

Actividades:

1. Mediante capacitaciones permanentes.
2. Realizar un manual de guía con el objetivo de brindar a los trabajadores las buenas prácticas de manipulación y arrume de la mercancía.

Indicadores de medición:

$$\frac{N. de quejas por concepto de averías}{N. total de quejas} * 100 \quad \frac{N. de novedades por concepto de averías}{N. total de novedades} * 100$$

Para terminar con la tercera etapa se comparte esta frase “La mejor preparación para el buen trabajo mañana es hacer un buen trabajo hoy”. -Elbert Hubbard.

12.5 Primera etapa de implementación del Programa de Buenas Prácticas de Manipulación y Arrume (BPMA)

- En uno de los himnos que se realizan en envía semanalmente, donde asiste todo el personal, se hizo público el programa de buenas prácticas de manipulación y arrume “mi caja no se tira, mi caja se arruma” donde se mencionó porque se iba empezar a implementar y qué iba contener este programa.
- Se hizo un video acerca del Autocuidado con uno de los operarios donde se mostró como eran sus actividades en el día a día, se le hizo una entrevista acerca de porqué es importante para él cuidarse, que prácticas implementa para esto, que prácticas implementa para tener una buena manipulación con la mercancía y cuál es su motivación de cuidarse en el trabajo. Este video se proyectó a todo el personal en un himno semanal, con el objetivo de incentivar a los demás trabajadores para que realicen las prácticas adecuadas. Este video se puede observar en el siguiente enlace: <https://youtu.be/rQPV50ZGyow>.
- Se realizó un afiche donde algunos de los hijos de los funcionarios escribieron un mensaje a sus padres acerca de la importancia que tiene para ellos que se cuiden en el trabajo, recalcándoles que los esperan sanos en casa. Este se publicó en el muelle cerca donde ellos realizan su trabajo, para que todos los días recuerden colocarse sus elementos de protección y lo hagan motivados en que hay una familia que los espera. (ver anexo 8)
- Se hizo una presentación con todo el contenido del programa “mi caja no se tira, mi caja se arruma, para empezar a dictar las capacitaciones y adicionalmente una evaluación de conocimientos sobre esta presentación. (ver anexo 9)
- Se hizo una guía de buenas prácticas de manipulación y arrume, con todo el contenido del programa, el cual se le entregó impreso a la empresa en forma de manual. (ver anexo 10)

13. Conclusiones

- El diagnóstico realizado a los procesos de manipulación de mercancía, permitió identificar las principales falencias del servicio como la falta de uso de elementos de protección, malas posturas, malas prácticas de manipulación y la falta de concientización del personal. Con base en esta información se propone realizar el programa de buenas prácticas de manipulación y arrume para mejorar la prestación del servicio.
- Se halló que el proceso de reparto es el más influyente en las quejas por averías en la mercancía, según el análisis que se hizo de los meses, abril, mayo, junio y julio de 2017.
- La novedad más presentada es la 57: mercancía llegó averiada de ciudad origen, donde la ciudad origen es Bucaramanga, teniendo 287 novedades en estos meses.
- Se encontró que algunas veces un error que ocurre es que los funcionarios no aplican las novedades correctamente desde el inicio, para que así la regional no sea responsable de alguna indemnización que no le corresponda por causa de una avería.
- Algunos errores que se están presentando, se muestran en el mal arrume de la mercancía al cargar los vehículos, ya que algunas veces se colocan cajas más pesadas encima de unas delicadas.
- Se encontró que algunas averías, se originan desde el embalaje con el que el cliente lleva la mercancía, ya que unos productos por su delicadeza requieren empaques más resistentes.
- Se puede analizar que efectivamente hay un problema en la manipulación de la mercancía, hay que concientizar y capacitar a los empleados en la importancia de manejar correctamente esta, mejorando el servicio.

14. Recomendaciones

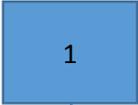
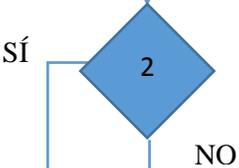
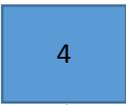
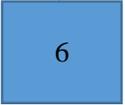
- Se espera que el programa se siga implementando, se dicten las capacitaciones pertinentes para que mejore el manejo que le están dando a la mercancía, disminuyan las quejas que se están presentando por averías y se preste un servicio de calidad.
- Hay que reforzar las prácticas de manipulación y arrume especialmente en los involucrados del proceso de reparto, ya que es en este dónde más se presentan las averías.
- Se propone revisar semanalmente las quejas más presentadas por concepto de avería y retroalimentar al personal dichos casos en alguno de los himnos que hace la empresa cada semana.
- Es importante seguir realizando las pausas activas dentro de la jornada laboral, estas les ayudan a calentar los músculos ya que la actividad de ellos requiere de fuerza y constante movimiento.
- Concientizar al personal sobre la importancia de utilizar los elementos de protección y del autocuidado en cada una de las actividades que realizan.

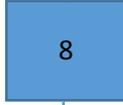
15. Referencias

- (Colvanes, s.f.). Acerca de envía. Recuperado de <http://www.enviacolvanes.com.co/Contenido.aspx?idContenido=54>
- Aldana, R. (2014). El cross docking como herramienta importante en la cadena de abastecimiento. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13461/1/e1%20cross%20-%20docking%20como%20herramienta%20importante%20en%20la%20cadena%20de%20abastecimiento...pdf>
- Bernal, D. (2014). Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6330/1/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf>
- Guidobono, G. (2009). Capacitación de las empresas del sector transporte terrestre de carga y logística en América Latina perspectiva actual y desafíos. Publicado de las Naciones Unidas. Recuperado de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/38399/Lcw279e.pdf>
- Carvajal, M., y Ruíz, C. (2012). Implementación de buenas prácticas logísticas en el marco de seguridad industrial, almacenamiento y gestión del control de inventarios en la empresa yokomotos. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3683/1020751658-2012.pdf>
- León, J., y Pitalua, E. (2011). Evaluación de la calidad del servicio al cliente en el terminal de transportes de Cartagena. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1421/1/tesis%20aprobada%20terminal%20de%20transporte.pdf>
- Aldana, D. (2010). mejora en el almacenamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución CEDI. Recuperado de http://biblioteca.upbbga.edu.co/index.php?quetipo=2&chk_tesis=yes&criterio=+mercancia&Submit=Buscar
- Ministerio de Fomento (2005, Mayo). Capítulo 5 Orientación al cliente. Recuperado de <http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9031B975-FA9B-4C34-9D4B-DC6C25EC51CC/19416/CaptuloVOrientacionalcliente.pdf>
- Rozas, P. (2014). Riesgos ergonómicos en el trabajo de conducción y actividades anexas. Recuperado de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4522/72140122R_MGPRL_julio14.pdf.pdf?sequence=1
- Botia, O., y Rivera, D. (2008). Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo unipharm Bogotá. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1>

- Rojas, R. (2014). La importancia del transporte en la cadena logística. América Economía. Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-del-transporte-en-la-cadena-logistica>
- Calderón, H. (2012, Junio). Administración de las relaciones con el cliente. Logistweb. Recuperado de <https://logistweb.wordpress.com/2012/06/04/administracin-de-las-relaciones-con-los-clientes-crm/>
- García, M., Y German, M. Averías Gruesas. Capítulo 1. Recuperado de <http://www.legislaw.com.ar/doctri/averiasgruesas.htm>
- ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad .Fundamentos y vocabulario
- Perez, J. A. (1994). Gestión de la calidad empresarial. Madrid, España: Editorial ESIC. 8 Edición
Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=2ibhVMNE_EgC&pg=PA91&dq=definicion+de+satisfaccion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_g_67n_3UAhWDeCYKHTNXCwoQ6AEIJTAA#v=onepage&q=definicion%20de%20satisfaccion%20del%20cliente&f=false
- Anaya, J (2015). Logística integral. ESIG Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=jod5CgAAQBAJ&pg=PA146&dq>
- ARL “SURA”. Elementos de protección personal. Recuperado de <https://www.arsura.com/index.php/component/content/article/75-centro-de-documentacion-anterior/equipos-de-proteccion-individual-/1194--sp-3393>
- Galvis M., y Vejarano S. (2017) . Video envía. (en línea) <https://youtu.be/rQPV50ZGyow>

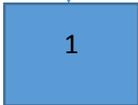
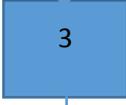
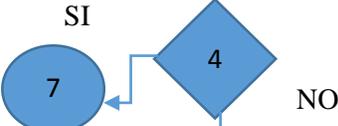
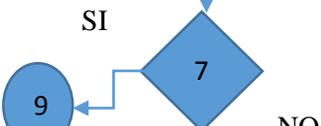
Anexo 1. Diagrama de flujo proceso de recolección

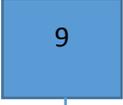
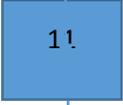
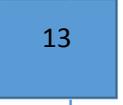
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN
	
	<p>Recepciona la planilla de recolección, y sigue el orden cronológico, según acuerdo con el cliente.</p>
	<p>Realiza la recolección y verifica que el envío no esté catalogado como “Envíos y mercancías de prohibido transporte y que su destino se encuentre ubicado dentro de la cobertura de tabla Nacional.</p>
	<p>Asesora al Cliente y lo invita a que nos utilice en una próxima ocasión y transmite la Orden de Servicio como No Efectiva. Si la orden de servicio de un flete al cobro fue No Efectiva se debe asignar la respectiva novedad.</p>
	<p>Liquidación del Flete siguiendo el Instructivo “Liquidación de Envíos”, según el Servicio y Forma de Pago establecido por el Cliente. Para los Clientes Crédito, únicamente se calcula el Peso y Volumen más no la liquidación, ya que esta la calcula el Sistema. Para flete al cobro se diligencia el formato Relación de despacho.</p>
	<p>Define con el Cliente la aceptación de las condiciones del envío.</p>
	<p>Diligencia la guía de acuerdo con el tipo de flete.</p>

	<p>Recauda el costo del envío a remitente cuando el flete es contado.</p>
	<p>Pide al Cliente escribir su nombre y número de Cedula en la Guía o Factura Cambiaría de Transporte, como prueba de aceptación de las condiciones allí establecidas.</p>
	<p>Entrega la Copia correspondiente de la Guía ó Factura Cambiaría de Transporte al Cliente, y transmite la Orden de Servicio como atendida.</p>
	<p>Arruma y transporta las unidades de empaque a las Bodegas de Envía.</p>
	<p>Separa la copia de Digitación de cada guía y las entrega en ventanilla de Operaciones.</p>
	<p>Cierre planillas de recolección cargue vehículo ruta nacional</p>

Fuente: Elaboración propia.

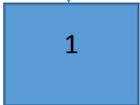
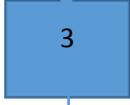
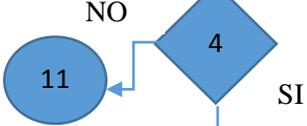
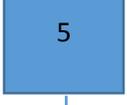
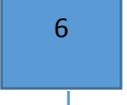
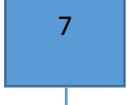
Anexo 2. Diagrama de flujo proceso despacho

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN
	
	Descarga del Vehículo de recolección empalmando cada guía con sus unidades.
	Transporta las unidades con su respectiva Guía a la Ruta de destino Nacional, Se debe tener en cuenta que si el servicio prestado es CF, Revisar en la Matriz de Cubrimiento que el destino tenga cobertura vía terrestre.
	Recibe la guía y las unidades verificando el Remitente, Destino y total de unidades de la guía, de los envíos provenientes del proceso de Recolección de las Rutas Urbanas y Domesticas
	Verifica el total de unidades recibidas contra la guía. Está completo?
	Informa al supervisor de Operaciones sobre las unidades faltantes de la guía.
	Informa al Auxiliar de Cargue que reporte la novedad en el formato Reporte de novedad y solución y a su vez el encargado de digitación ingresa la novedad en el Modulo de Novedades en Recolección. .
	Verifica las Condiciones de Empaque de las unidades. (Unidad de empaque, estado de la unidad, rotulado, sellos, cintas, líos, etc.) ¿Cumple requisitos?

	<p>Informa al Supervisor de Operaciones el estado de la unidad de empaque y verifica si el envío puede continuar en el Proceso de despacho Nacional.</p>
	<p>Registra la guía y el número de unidades en el aplicativo SATO.</p>
	<p>Relaciona en el formato “Control de Cargue para Ruta” cada uno de los envíos cargados por Remitente. En esa misma medida registra en el Formato de operaciones 06 la diagramación del cargue. Igualmente diligencia los campos solicitados.</p>
	<p>Genera relación de viaje con el equipo asignado.</p>
	<p>Realiza el registro fotográfico al vehículo teniendo en cuenta el arrume de la mercancía en forma de escalera, numero de R (remolque) y placa. Pega el CRN totalmente diligenciado en la puerta trasera del van.</p>
	<p>Terminado el proceso de cague del vehículo, cierra las puertas y avisa a seguridad para que coloque los precintos de seguridad color rojo y registre los números en el “Control de Cargue para Ruta Nacional”</p>
	<p>Descargue de vehículo ruta Nacional.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Diagrama de flujo proceso de reparto

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN
	
	<p>Genera e imprime la Planilla de Reparto y la entrega al Auxiliar de Operativo, junto con las Guías.</p>
	<p>Sale a Reparto en el vehículo y realiza la entrega al Destinatario. Solicita a la persona que recibe la mercancía, colocar firma y sello en la copia de las guías denominada Cumplido Origen.</p>
	<p>Reporta vía celular las entregas realizadas en tiempo real.</p>
	<p>¿Se presentan novedades en la entrega?</p>
	<p>Reporta Vía App las novedades presentadas registrando el número de la causal presentada y la aclaración correspondiente.</p>
	<p>Diligencia el Reporte de Novedad y Solución y entrega las devoluciones al encargado (SAC – Operaciones) según la causal.</p>
	<p>Recibe y verifica el estado de las unidades, las registra en un Control Cargue destinado para Novedades Operativas, una vez se realice el procedimiento las unidades son ubicadas en el vehículo designado por el Jefe de Operaciones de turno, el mismo queda bloqueado y</p>

	precintado por seguridad, las unidades deberán salir a Reparto el día siguiente
↓ 8	Separa físicamente las Guías cumplidas, las novedades operativas y de SAC y las entrega al Auxiliar operativo, encargado del Cierre de Planillas de Reparto con los Cartaportes ó documentos adjuntos (cuando aplique)..
↓ 10	El auxiliar de malla cuenta físicamente las Guías recibidas del Auxiliar de Servicio y verifica que la sumatoria de estas junto con las ingresadas en Malla coincida con el total relacionado en la Planilla de Reparto, este proceso se hace en el Programa Cierre de Planillas de Reparto.
↓ 11	El auxiliar operativo ejecuta el Cierre de la Planilla de Reparto, en caso de existir guías que no les reportaron su estado o novedad vía App, el auxiliar operativo debe transcribir el Código de la Novedad y la aclaración reportada por el operador de servicio.
↓ 12	El encargado de caja de operaciones verifica que la sumatoria de los valores de las Guías Contraentrega concuerde con el Recibo de Caja y el dinero entregado por el Encargado de Ruta.
↓ 13	Encargado de caja de operaciones firma las dos copias, le entrega una de ellas al Auxiliar de Servicio y la otra se la hace firmar como constancia de entrega del dinero allí relacionado.
↓ 14	El auxiliar operativo entrega al Encargado de Digitalización y Archivo de los cumplidos de las Guías con sus Cartaportes o Adjuntos firmados y sellados por el Destinatario.
↓ FIN	Digitalización y archivo de guías.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Quejas por averías mes de abril

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
3	16007189073	378021	Reparto MVT	Avería	Marlon Ruiz	Patines- Maquillaje	Se comunica el señor Marlon muy molesto porque realizó el envío y por abrir la caja de maquillaje dañaron las chapas de la caja de maquillaje y el señor Marlon necesita que le respondan
3	66000536965	387906	Reparto MVT	Mercancía llegó averiada de ciudad origen	Juan Diego Cortez Téllez	Repuestos	El cliente se queja porque la mercancía le llegó averiada
4	37000637730	378116	Reparto MVT	Avería	Copa lámparas	herraje de lámparas	Habla Yelly Lopera contacto de copa lámparas (remite) quien confirma que la guía 037000637730 enviada el día 27/02/2017 y entregada el día 28/02/2017 llegó averiado puesto que era herraje de lámparas en aluminio el cual llegó aplastado. hay que tener en cuenta que en observaciones queda registrado que se entregó sin verificar el estado interno de las unidades
23	176000377964	379391	Reparto MVT	Avería	Luz Yaneth López Peña	Mini componentes	Se comunica la señora Dana molesta porque en el envío le llegó la sandwichera averiada y necesita que le respondan
28	24009179966	382313	Reparto MVT	Avería	Bandas y Bandas SAS	Muestra	La señora Pilar calderón solicita que sea devuelta la mercancía amparada con guía 024009179949. enviada desde el 20/04/2017 y entregada el 27/04/2017 debido a que por la tardanza en la entrega se realizó este despacho (guía 024009179966) entregado 27/04/2017 dejando como saldo 2 unidades de la misma referencia entregadas al cliente destinatario.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5. Quejas por averías mes de mayo

Fecha queja	Guía	Queja	Venta-na	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
18	017002316881	383986	Reparto MVT	Avería	OdontoSoluciones	Dentales	Se comunica la señora María Isabel villabona molesta con el servicio prestado ya que en el día de hoy 18 de mayo 2017 recibió una mercancía con numero de guía 017002316881 con un flete muy alto y la mercancía le llegó incompleta ella tiene cámaras y tiene prueba de que la caja llego en mal estado le llego húmeda y le faltan 12 unidades de un producto y le digan dónde puede enviar fotos del mal estado en que le entregaron y no le dejaron verificar su mercancía.
22	067000215211	384188	Despacho	Mercancía llegó averiada de ciudad origen	Monky	Calzado	Señores envía. En días pasados realicé un envío a planeta rica - córdoba a un cliente muy importante para mi compañía y el cual representa la oportunidad de posicionarme a nivel escolar regionalmente, realicé este envío con días de antelación ya que el tiempo de cubrimiento es de dos días para que el sábado 20 de mayo ya estuviera entregado, llegó una unidad averiada abierta, debido a la falla en el servicio de la empresa no pudo ser efectiva esta entrega y me he visto afectado negativamente. Hablé con el destinatario para que la entrega se haga el lunes 22 de mayo antes de la 10 de la mañana ya que se encuentra muy molesto y este cliente es muy importante. Agradezco se me colabore con esta situación ya que mi confianza en la empresa siempre había sido alta.

Fecha queja	Guía	Queja	Venta-na	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
24	017002320339	384432	Reparto sobres	Avería	Natalia Mejía	Cosméticos	Se comunica la señorita Natalia mejía bastante inconforme ya que realizo un envío amparado con numero de guía 017002320339 a la ciudad de Bucaramanga y este le llegaron algunos objetos que iban al interior del paquete dañados solicita se le responda por la mercancía averiada ya que eso son pérdidas para su negocio
24	014984459716	384453	Reparto MVT	Mercancía llegó entregada con nota de avería	SERFELSA Laboratorios LTDA	Productos de belleza	El Sr William sopo funcionario de serfelsa laboratorios Ltda. manifiesta su no conformidad con la mala manipulación que se ha estado presentando estos dos últimos dos meses incrementando el indicador de averías por parte de la operación, ya que nosotros cubrimos con unos costos altos de embalajes para que la mercancía viaje con condiciones de seguridad y llegue a su destino en óptimas condiciones hemos evidenciado que al momento de carar la mercancía los auxiliares no se fijan en los logotipos de las unidades y botan las cajas al carro para que tengan en cuenta esta solicitud y no se siga presentando averías.
24	066000548045	384457	Despach o MVT	Mercancía llegó entregada con nota de avería	Droguería Juliao SA	Medicamentos	Se comunica la señora Luz Adriana Beltrán en nombre de la empresa laboratorios león quien realizó un envío el día 2 de mayo del 2017 de ciudad origen Bucaramanga a ciudad destino Barranquilla y el 4 de mayo sale en novedad que la mercancía llegó averiada a ciudad destino llega unidad filtrando devuelven una caja con 39 unidades y ahora solicita el pago de indemnización por un valor de 40775 la cual se cobra el valor del costo de

Fecha queja	Guía	Queja	Venta-na	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
							reacondicionamiento del producto que se dañaron totalmente.
25	064003325402	384481	Despacho MVT	Indemnización	Juliana Stylos	Calzado	Se comunica el señor Luis Andrés Herrera ríos quien actúa como representante de Juliana Stylos, realizó un envío el día 16 de mayo del 2017 de ciudad origen Bucaramanga a ciudad destino Manizales contenía calzado 1 unidades amparada con el # de guía 064003325402 y la mercancía llegó averiada de ciudad origen el día 24 de mayo del presente año. El señor Luis Herrera solicita el pago de indemnización por un valor 600.000.
26	017002331785	384603	Reparto MVT	Avería	TK ANDINA LTDA	Máquina Punzonadora Fecha estimada entrega:	El señor Hernán Bermeo de TK Andina Ltda. Cliente de la receptoría 7 de agosto 3 se acercó a poner la queja de un envío que realizó el día 24 - 05 2017 para la ciudad de Bucaramanga con número de guía 017002331785, el destinatario le informa que las cajas de la mercancía llegaron en muy mal estado (rotas y aplastadas). Fue tanto el daño que hasta el icopor de protección fue destrozado y faltaron piezas de las máquinas. Don Hernán aclara que las máquinas iban en empaque original, el destinatario informó que no le dieron tiempo de colocar la observación en la guía ya que los señores de envía no tenían tiempo.

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
31	014984364449	384928	Reparto MVT	Mercancía entregada destinatario devuelve unidades internas	Laboratorio BEST ETICOS LTDA	Medicamentos	Se reciben documentos de reclamación por avería presentada en la guía 014984364449. Correspondiente a mercancía no recibida por el cliente Escobar Bustos Carmen del pilar, la cual llegó averiada según nota del cliente así: 2 unidades de delifon jbe x 120ml con un valor unitario de 10.500 y un total de 21.000.

Fuente: elaboración propia.

Anexo 6. Quejas averías mes de junio

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
1	064000711102	385192	Despacho MVT	Mercancía llegó averiada de Ciudad Origen	CRYOGAS Barrancabermeja	Herramientas varias	Llega la unidad con una de sus partes partida en una de sus esquinas. El cliente remitente afirma que ya estaba partida según queja agradezco por favor entregar urgente la unidad al cliente
1	16007546205	384860	Reparto MVT	Sin novedad	Asesorías marcas aceptadas SAS	Báscula	El pasado viernes utilicé sus servicios para enviar mercancía a la ciudad de Barrancabermeja, dos unidades con guía no. 016007546205. Con dicho envío se presentaron dos (2) situaciones en concreto que son las siguientes: 1- hicieron la entrega equivocada pues dejaron una caja que no correspondía a lo enviado por mí. 2- cuando hicieron el cambio de la caja que si correspondía, el destinatario abrió la caja en presencia de sus funcionarios y encontraron daños en el equipo que enviamos y quedo

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
							consignado en la guía cuando se recibió. Requiero hacer efectivo el seguro que se pagó en el momento del envío.
13	024013811189	385829	Reparto MVT	Mercancía se averió en reparto	DFL SA	Repuestos	Unidad llega averiada se devuelve para inventario. El cliente dice que las unidades llegan al destino maltratadas donde se debe realizar inventarios para ofrecer. retrasando este proceso los tiempos de entrega
14	34025922112	385916	Reparto MVT	Mercancía en espera de reexpedición	Marketing personal SA	Pedido C 201709	Asesora manifiesta inconformidad indicando que sus envíos los está recibiendo abiertos y en muy mal estado. Solicitamos por favor verificar con el personal encargado del trato brindado a la mercancía o que se nos informe si existió alguna novedad particular.
15	064000713346	385964	Indemnizaciones	Sin novedad	Eficacia SA CEDI	Muebles exhibición	El cliente reporta avería de la mercancía (4 muebles snackero trade) y solicita una indemnización por valor de 908.000.se solicita adelantar la investigación pertinente al caso
21	0127000033668	386431	Reparto MVT	Reparto entregado con novedad cajas avería	Martín Jiménez	Productos naturales	Cliente interpone queja por el mal estado de la mercancía en la entrega, indica que las unidades internas llegan rotas con cortes de bisturí e indica que esos daños fueron ocasionados por envía. Solicita indemnización por el valor declarado.

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
28	034025963031	386859	Reparto MVT	Mercancía se averió en reparto no entregada	HOMECENTE R SODIMAC	VD Panel TV AYLA 109X180X35.5C M Rustico	El cliente manifiesta que al destinatario le llegó la mercancía en muy mal estado cajas abiertas y averiadas esta guía se le informa a sac Bucaramanga, para que autoricen la entrega inventariada lo cual autorizaron pero al momento de la entrega el vendedor de landers firma la guía. y el destinatario le informa al señor de landers que no va a recibir esta mercancía en este estado.
28	057000174975	387125	Reparto MVT	Mercancía se averió en reparto no entregada	Jaime Arias Tabares	Repuestos	El cliente se presenta inconforme con el tiempo de entrega y solución a novedades, Cuando son a verificación por sac. Además del manejo y trato de las unidades ya que se viene presentando muy seguido el daño las unidades que despachan a diferentes partes del país

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7. Quejas averías mes de julio

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
2	14984829 807	387220	Indemnizaciones	Mercancía entregada guía retenida por el destinatario	REHAU SAS	Láminas de Rauvisio	El señor Andrés moreno de Rehau nuevamente se queja por el mal trato que realizan en la manipulación de su mercancía teniendo grandes afectaciones en su operación con sus clientes y solicita de parte de envía planes de acción lo antes posible. Nuevamente tenemos otro inconveniente con otro cliente, donde me dice que dos (2) láminas llegaron en mal estado y que ya no las puede trabajar entonces me toca reponerlas por ende envía me debe responder por este material.
4	14984626 274	387273	Indemnizaciones	Mercancía entregada destinatario devuelve unidades internas	Laboratorio Besth Éticos LTDA	Medicamentos	Se reciben documentos de reclamación por avería y faltante presentada en la guía 014984626274. Correspondiente a mercancía no recibida por el cliente copidrogas Bucaramanga, la cual llego averiada según nota del cliente así: una unidad de nazmine nf frasco x 120 ml con un valor de 18.699. La unidad fue devuelta a éticos Ltda. en la carrera 98 # 25g-10 bodega 2. Correspondiente a la factura 123854.
7	16007672 657	387550	Reparto ME	Avería	GLIDEWELL COLOMBIA	Material dental	El señor Alberto Martínez nos manifiesta su inconformidad sobre el trato o manipulación que le dan a la mercancía en el momento de sacarla a reparto. solicita de la manera más atenta tener mucho más cuidado al momento de manipular las unidades para así evitar que la mercancía sufra daños como le paso con el envío realizado el día 29/06/2017. El material dental que envió llego completamente destruido a su destino. por esta vez no solicita indemnización, pero si llama la atención a la transportadora.

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
7	16007676 615	387592	Reparto MVT	Avería maltrato	DISTR ARFO	Dotación	Se comunica la señora María Fernanda facioline Clavijo muy molesta debido a que el envío que realiza para la ciudad de Bucaramanga llega en muy mal estado. con el siguiente número de guía 016007676615, manifiesta que está muy inconforme con la forma en que maltratan la mercancía y que el destinatario le está exigiendo que le envíe por otra transportadora
11	13005597 360	387897	Reparto MVT	sin novedad	TIMBER HOM/Shirley Carvajal	Mesón	Se comunica la señora Ángela Cifuentes guía n. 013005597360 - en representación de la firma remitente, quejándose por cuanto la unidad que fue entregada el día 4 de julio, llegó rota. El cual indican que pueden suministrar video tanto al momento de entregarlo como de cuando recibieron la unidad. por tanto, solicitan verificar para dar una solución de indemnización por daños en la unidad.
11	54005186 180	387935	Reparto MVT	Sin novedad	Tecnotalleres de los Andes	Analizador	La presente es para reportar la novedad de la guía 054005186180 la cual fue enviado el día 28/06/2017 a la ciudad de san gil Santander, cuando el cliente verificó el contenido del producto encontró el equipo golpeado y a causa de eso no funciona el panel principal correctamente, por ello necesitamos darle solución al cliente del equipo, notificando que el equipo fue enviado en perfectas condiciones desde la oficina tecnotalleres en Pereira.
12	14984969 082	387991	Reparto ME	Cantidad de visitas realizadas cliente no recibe la mercancía porque se encuentra averiada	Formas estratégicas SAS	Termo	Nuevamente la misma novedad de faltantes de unidades. no sabe a quién más recurrir con este mal servicio. las unidades de la guía 014984497976 salieron completas (13) y a la fecha falta 1 . Solicita validar que paso con su unidad se solicita ubicación y entrega urgente y se valide el mal servicio prestado por la trasportadora .

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
12	14985047 703	388107	Reparto MVT	Novedad cajas Avería	EXITOCOM20 34540	Nevera sin escarcha 646 L INOX	Agradezco revisar la entrega de la guía 014985047703. en esta no se le permitió al cliente revisar el producto como está estipulado en el ANS por lo que omitieron parte del proceso en la entrega. el cliente está manifestando que la unidad le llegó con múltiples rayones y requiere que se le cambie la unidad por lo que necesitamos su investigación para que sea generada la indemnización del producto correspondiente al valor declarado
14	66577215	388195	Puntos de venta	Avería	Cristian Duque	Portarretrat o sin vidrio	Señores envía solicito de su amable colaboración el día 07-07-2017 se realizó un envío para ciudad de Cartago con número de guía 066000577215 cliente destinatario manifiesta unidad llegó avería de ciudad origen solicita favor validar información ya que cliente manifiesta que hubo mala manipulación de la unidad quedo en espera de pronta respuesta
17	24013903 549	388359	Reparto MVT	Cajas Avería	Delima Marsh SACO0028	Desktop	Solicito de su amable colaboración. el día 11 de julio se despachó la guía 024013903549. el cual contenía una CPU el cliente. el cliente informa que al momento de abrir la unidad llegó rota.
25	67232117	389275	Despacho ME	Mercancía llegó averiada de ciudad origen	Clans group SAS	Muestras	El señor Carlos santos en representación del cliente remitente Clans Group SAS solicita por favor hacer llegar el registro fotográfico y el estado de la mercancía que llegó averiada de Bucaramanga.

Fecha queja	Guía	Queja	Ventana	Novedad	Cliente	Dice contener	Descripción de la queja
25	61002187 792	388196	Puntos de Venta	Mercancía llegó averiada	Nelson Felipe Suarez/ CORCUARPI	Artesanías en madera	El señor Nelson Felipe Suarez identificado con número de cedula 1013577011 se comunica muy enojado por la manera como le fueron entregadas las 6 unidades amparadas con guía 061002187792 en destino corferias-Bogotá. Las cuales contenían artesanías para exponer. Manifiesta que en el afán de entregar las tiraron sin tener en cuenta los avisos de delicado y el muy preocupado les solicitó tener cuidado, dice que por tiempo no grabo para dejar evidencia. Consecuencia de este maltrato se averiaron unidades internas que ahora no puede exponer. el señor Nelson Felipe nos exige responder por el valor de la mercancía averiada.
27	17002454 105	389588	Reparto ME	Mercancía se averió en reparto no entregada	Lumi asesores especializados	Material eléctrico	La señora Celia Sánchez de la empresa lumi asesores radica queja por que realizo un envío con la guía # 017002454105 para la ciudad de Bucaramanga el destinatario no la recibió ya que la unidad llevo mojada la señora remitente solicita devolución de la mercancía pero sin consto de flete ya que la mercancía llevo en mal estado.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9. Evaluación de la capacitación del programa

Evaluación Capacitación Programa

“Mi caja no se tira, mi caja se arruma”

Fecha:

Cargo:

Nombre:

Por favor conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué la mercancía transportada no son solo cajas?

- a) Porque son sólo productos.
- b) Porque son de gran valor para nuestros clientes.
- c) Porque las cajas son delicadas.
- d) Porque llevan productos sin valor.

2. ¿Por qué es importante entregarle la mercancía al cliente en las mejores condiciones?

3. Escriba al frente de cada elemento de protección, que podría ocasionar, si en la manipulación de la mercancía no se usan.

- a) Botas: _____
- b) Guantes: _____

4. ¿Qué se debe tener en cuenta antes de manipular la mercancía?

- a) Revisar que sea una caja de cartón y observar si la mercancía se encuentra rotulada y con la información completa.
- b) Solamente identificar los pictogramas para su correcta manipulación.
- c) Revisar que esté bien empacada, observar si la mercancía se encuentra rotulada y con la información completa e identificar los pictogramas.

5. ¿Qué significa el siguiente pictograma?



- a) Hacia arriba.
- c) Protéjase de la humedad.

b) Frágil.

6. ¿Qué debe hacer si encuentra una caja húmeda o con alguna irregularidad?

7. Escriba en los siguientes casos, ¿qué ayuda mecánica se debe usar?

a) Mercancía con un peso de 80 kilos: _____

b) Mercancía con un peso de 1 tonelada: _____

c) Mercancía con un peso de 400 kilos: _____

8. Ordene los pasos para levantar correctamente una carga:

a) Adopte la postura de levantamiento _____ e) Agarre firme _____

b) Evite giros _____ f) Deposite la carga _____

c) Pegue la carga al cuerpo _____ g) Separe los pies _____

d) Levante suavemente _____

9. ¿Dentro de las siguientes prácticas, cual no se debe hacer al manipular la mercancía?

a) Ubicar en la parte inferior los paquetes más pesados.

b) Agarrar las cajas por el zuncho.

c) No tirar las cajas con fuerza.

d) No utilizar la mercancía para sentarse o descansar.

10. En el manejo y transporte de mercancías arrumar es:

a) Colocar un objeto sobre otro de forma ordenada.

b) Distribuir o colocar la carga en grupos organizados, en un lugar o medio de transporte.

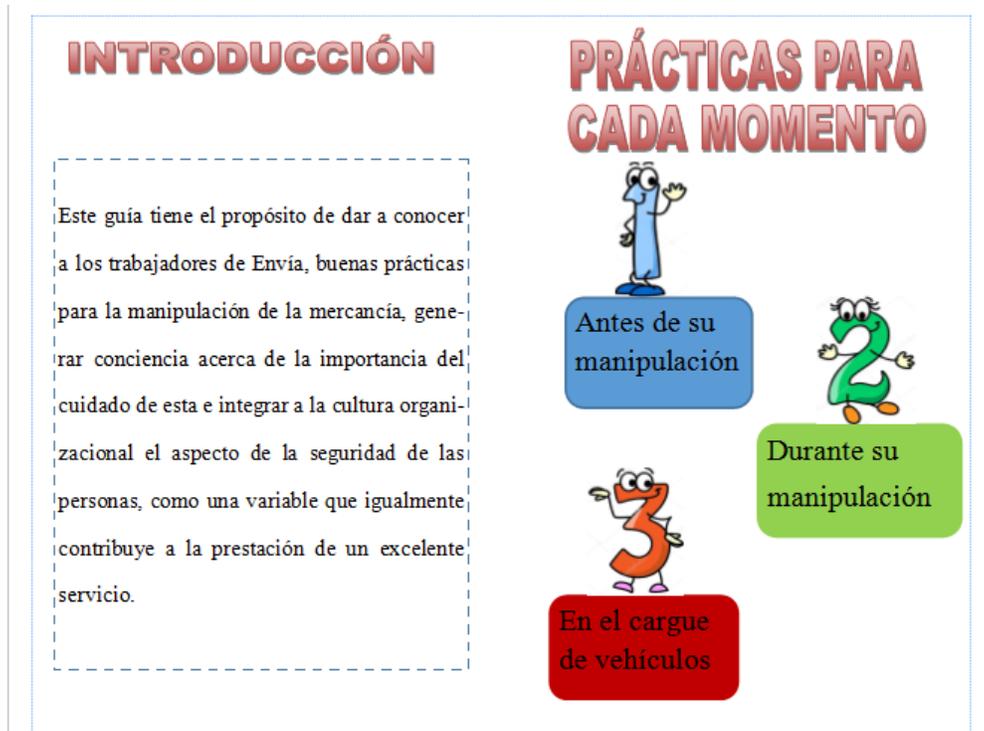
c) Amontonar sin ningún orden ni lógica una carga.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN ☺

Anexo 10. Portada guía de buenas prácticas



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.