

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Análisis de los procesos operativos en empresas del sector
transporte de carga pesada**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

AUTOR

Rosa Elizabeth Astochado Sanchez

ASESOR

Maribel Carranza Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Chiclayo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18% INDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	2%
3	ciencialatina.org Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	go.gale.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	vdocumento.com Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	

Índice

Resumen	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Método.....	6
Desarrollo Y Discusión	7
Conclusiones.....	13
Referencias	14
Anexos.....	15

Resumen

Las organizaciones del sector transporte de carga pesada abarcan distintos procesos operativos que permiten mejorar las actividades diarias que realizan con sus clientes, brindando una mejor atención y servicio de calidad; sin embargo, muchas de estas empresas no ejecutan adecuadamente sus procesos operativos, generando diversas limitaciones tanto económicas como de gestión del negocio. Por lo tanto, el presente artículo de revisión tuvo como propósito analizar los procesos operativos en empresas del sector transporte de carga pesada. Metodológicamente se empleó la revisión de fuentes de información mediante bases de datos e información secundaria sobre el tema, con el fin de lograr comprender y desarrollar los conceptos de procesos operativos, para así poder conocer de manera exacta cada uno de los procesos que deben manejarse en este tipo de sector.

Palabras clave: Procesos Operativos, Sector Transporte, Carga Pesada

Abstract

Organizations in the heavy cargo transport sector cover different operational processes that allow them to improve the daily activities they carry out with their clients, providing better care and quality service; however, many of these companies do not adequately execute their operational processes, generating various economic and business management limitations. Therefore, the purpose of this review article was to analyze the operational processes in companies in the heavy load transportation sector. Methodologically, the review of information sources was used through databases and secondary information on the subject to understand and develop the concepts of operational processes, to know exactly each of the processes that must be handled in this industry type.

Keywords: Operational Processes, Transport Sector, Heavy Load

Introducción

Los procedimientos operativos en una organización son fundamentales, puesto que estos representan una evolución constante en el desarrollo empresarial, lo que posibilita la obtención de niveles superiores de productividad y la optimización de la calidad de los servicios (Morocho, 2020) la gestión de calidad de una empresa posee múltiples ventajas competitivas como el ahorro de recursos, disminución de errores, mejoras en la producción, pudiéndose alcanzar mediante el manejo adecuado de cada proceso operativo. Las compañías de diversos sectores incorporan en su plan estratégico objetivos relacionados con el mejoramiento constante de la calidad y la productividad, con el fin de alcanzar un nivel competitivo más elevado en el mercado. Según (Cesar,2016) un proceso operativo es un conjunto de tareas secuenciales o paralelas que lleva a cabo un productor, en relación con un insumo, le aporta valor a este y proporciona un producto o servicio a un cliente interno o externo.

Por otra parte, (Fernandez, 2015), se plantea que los procedimientos operativos integran y modifican recursos con el fin de lograr el resultado final o entregar el servicio de acuerdo con las necesidades del cliente, lo cual implica un valor agregado significativo. Así mismo, (Ilda, 2018) menciona que el ámbito del transporte está constituido por múltiples etapas y acciones para despachar los productos a los clientes desde los proveedores, dentro de las cuales también puede haber diversas instalaciones. De la misma manera, este sector se concentra principalmente en optimizar las rutas y los vehículos con el objetivo de facilitar un transporte más eficiente mediante estrategias de distribución.

Actualmente, las empresas de transporte de carga se han convertido en un medio muy importante para el traslado de mercadería, sin embargo existe muchos inconveniente en el transcurso del viaje, muchas veces por la falta de coordinación de las personas encargadas de la verificación o conformidad de los envíos generando así la queja de muchos clientes, también se ha visto la impuntualidad de la entrega del servicio por ello se menciona que las empresas de Transporte de Carga generalmente presentan deficiencias en el Proceso Operativo debido a: personal no capacitado, poco entendimiento de la actividad de la empresa, rotación

continua de personal, y poco compromiso del personal. De modo que esto conlleva mal uso de los recursos, problemas con la cobranza y errores constantes en la entrega y perjudicando directamente a la liquidez de la empresa limitándole continuar de manera normal con sus operaciones y realizar inversiones futuras para crecer como empresa

(Zapata, 2020), Afirma que además de las tareas de transporte y distribución, se llevan a cabo diversas actividades que incluyen la carga y descarga de productos, su manipulación, la gestión de inventarios y la consolidación de mercancías, entre otras. Es esencial administrar correctamente estas actividades para reducir costos y garantizar un cumplimiento efectivo. Por ende, el objetivo de este estudio es analizar los procedimientos operativos en el campo del transporte de carga pesada, con el fin de identificar los distintos tipos de procesos que engloba este sector y adquirir un entendimiento claro de cómo se maneja la distribución de productos de carga pesada. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta fundamental: ¿Cuáles son los procesos operativos que se presentan en las compañías de transporte de carga?

Método

El estudio actual se llevó a cabo mediante una exhaustiva investigación de fuentes secundarias y el análisis de diversas bases de datos, tales como libros, artículos y revistas. Para recopilar la información necesaria, se realizaron búsquedas utilizando palabras clave como: Procesos Operativos, Sector Transporte y Carga Pesada. De esta manera, se pudo recopilar y seleccionar la información pertinente para la investigación de cada autor a través de plataformas como Scopus, Redalyc y Scielo.

Desarrollo Y Discusión

El transporte de mercancías pesadas afronta obstáculos singulares debido a la naturaleza de los productos transportados. Según Martin (2018), las compañías de transporte terrestre deben comprometerse con la plena satisfacción de sus clientes, llevando a cabo evaluaciones de satisfacción para monitorear la percepción de los servicios terrestres. De este modo, se implementan medidas preventivas, correctivas y de mejora continua con el objetivo de incrementar constantemente la satisfacción de los clientes involucrados.

(Modesto, 2017). Hace referencia que la calidad de la atención, el trato y la cortesía que los empleados brindan al cliente tendrán un impacto en el valor percibido por nivel de satisfacción o impresión que se forma el cliente durante y después de recibir el servicio.

Por su parte, en ORT (2021), realiza la valoración de la excelencia de los servicios de transporte tomando en consideración criterios como:

- **La calidad de los vehículos:** Este criterio de calidad abarca la protección y seguridad tanto de los pasajeros como de la carga transportada, además de garantizar su comodidad y confiabilidad.
- **Competencia del personal:** Se evalúa la competencia del personal que labora en el ámbito del transporte, lo cual hace referencia a la capacidad y habilidad de los empleados para desempeñar eficazmente sus tareas y responsabilidades en el servicio.
- **La cortesía y amabilidad del personal:** No basta con tener habilidades técnicas, es importante que el personal de una empresa de transporte sea amable y cortés. Es posible que un empleado sea un experto en su campo, pero si carece de cortesía hacia los clientes, la calidad del servicio se ve afectada.

La eficiencia de los servicios de transporte ofrecidos se encuentra estrechamente relacionada con la estructura interna de las actividades de la empresa, la cual es fundamental para el proceso de provisión de servicios en el ámbito del transporte., ORT (2021), en consecuencia, la administración de los

procedimientos operativos es de vital importancia, ya que garantiza la competitividad de la empresa. Esto significa que un proveedor de servicios de transporte que brinde un servicio de calidad ganará la satisfacción y la fidelidad de los clientes, lo que a su vez generará una rentabilidad favorable para el negocio.

(Mendoza, 2020) menciona que las compañías dedicadas al transporte de carga suelen enfrentar dificultades debido a la complejidad inherente de la gestión logística y de la cadena de suministro. Para superar estos desafíos, se requiere un enfoque integral que abarque la implementación de tecnología, la capacitación del personal y la mejora continua de los procesos operativos. Asimismo, se destaca la importancia de superar estos obstáculos, ya que resulta crucial para garantizar la eficiencia y calidad del servicio, así como para mantener la competitividad en el sector del transporte de carga.

Estos desafíos incluyen la gestión de rutas, el mantenimiento de la flota, la coordinación de horarios, la seguridad vial, entre otros. Un análisis detallado de los procesos operativos en estas empresas puede revelar áreas de mejora y permitir implementar estrategias que optimicen el desempeño.

Entre los procesos operativos que generalmente se asocian a este tipo de actividad tenemos:

Recepción de pedidos: Este proceso implica recibir los pedidos de los clientes para transportar su carga. Incluye la recopilación de información sobre la carga, como el tipo de mercancía, las dimensiones, el peso y los requisitos especiales. Según Gómez (2012) consideró que el proceso de recepción es clave para lograr un desempeño eficiente y eficaz, debido a que se encarga de inspeccionar y aceptar

Planificación de rutas: La planificación de rutas es crucial para optimizar la eficiencia del transporte de carga. Implica determinar las rutas más eficientes y rentables para entregar la carga, considerando factores como la distancia, el tráfico, las restricciones legales, los plazos de entrega y la capacidad de los vehículos. Zhang (2014) destaca la importancia de utilizar técnicas de optimización para

determinar las rutas más eficientes en términos de distancia, tiempo y costos. También se ha debatido sobre la consideración de factores adicionales como las restricciones de carga y las regulaciones de tráfico para mejorar aún más la planificación de rutas

Gestión de la flota: Este proceso implica la gestión de los vehículos utilizados para transportar la carga. Incluye la adquisición, mantenimiento y seguimiento de la flota de vehículos, así como la asignación de vehículos adecuados a cada carga. según Saberi (2018) enfatizan la necesidad de implementar estrategias de mantenimiento preventivo y predictivo para minimizar el tiempo de inactividad de los vehículos y maximizar su disponibilidad. Además, se ha debatido sobre la importancia de la gestión eficiente de piezas de repuesto y la implementación de sistemas de monitoreo en tiempo real para optimizar el mantenimiento de la flota (Dekker 2015).

Carga y descarga de mercancías: Este proceso implica la carga y descarga de la mercancía en los vehículos. Incluye el aseguramiento adecuado de la carga para garantizar su integridad durante el transporte, así como la verificación de la documentación y el etiquetado correcto de las mercancías. Según bellido (2021) el manejo de la carga y descarga es la tarea cuyo propósito es asegurar que todo esto se realice de manera adecuada. En otras palabras, dentro del plazo previsto, con precaución y preservando la integridad de la mercancía transportada.

Seguimiento y control de la carga: Durante el transporte, es importante realizar un seguimiento de la carga para asegurarse de que se entregue en el lugar y tiempo acordados. Esto implica utilizar sistemas de seguimiento y monitoreo para rastrear la ubicación de los vehículos y garantizar una comunicación fluida con los conductores. De acuerdo con Ramírez (2014) el seguimiento y control de la carga es de vital importancia en la industria del transporte de mercancías debido que proporciona visibilidad en tiempo real sobre el paradero y estado de la carga, lo que contribuye a mejorar la eficiencia operativa, garantizar la seguridad de los productos y brindar un mejor servicio al cliente.

Gestión de documentación: Las empresas de transporte de carga deben gestionar una amplia variedad de documentos, como facturas, guías de remisión, contratos y pólizas de seguro. Es importante mantener una documentación precisa y organizada para facilitar las operaciones y cumplir con las regulaciones legales. Según (González, 2020) menciona que la administración de documentos asegura que el almacenamiento de los registros empleados en la organización se lleve a cabo, mejorando la búsqueda de información y aumentando la eficacia del flujo de trabajo en su totalidad.

Gestión de inventario: En algunas empresas de transporte de carga, especialmente aquellas que almacenan mercancías, es necesario llevar un control del inventario. Esto implica mantener registros precisos de los productos almacenados, supervisar las entradas y salidas de inventario, y garantizar que los productos estén disponibles en la cantidad adecuada para su transporte. De acuerdo con (Durán, 2012) La administración de los inventarios es crucial para mantener la organización en el almacén y asegurar el adecuado desarrollo de las operaciones. De esta manera, la empresa podrá tener un control sobre los productos disponibles para satisfacer la demanda del mercado.

Gestión de la seguridad

La seguridad es fundamental en el transporte de carga, ya que conlleva a establecer protocolos y procedimientos de seguridad, capacitar a los conductores en prácticas seguras de manejo de carga, y garantizar que los vehículos cumplan con los estándares de seguridad establecidos. Según Olivos (2019) hace referencia que, mediante la implementación de políticas y procedimientos de seguridad, la capacitación adecuada del personal, el uso de tecnologías de seguridad avanzadas y la promoción de una cultura de seguridad, las empresas pueden reducir los riesgos de accidentes, robos y daños a la carga. además, una sólida gestión de seguridad es fundamental para salvaguardar los activos y mantener la reputación y la confianza de los clientes en el sector del transporte de carga.

Coordinación de Horarios

La coordinación eficiente de los horarios de carga y descarga es esencial para evitar retrasos y optimizar el uso de recursos. El análisis de estos procesos

implica evaluar los tiempos de espera en los puntos de carga y descarga y buscar formas de minimizarlos. Es un desafío relevante en el sector del transporte de carga pesada se ha investigado sobre la optimización de horarios de carga y descarga, así como la reducción de los tiempos de espera en los puntos de carga. En este sentido, se ha debatido sobre la aplicación de técnicas de programación y el uso de tecnologías de comunicación en tiempo real para mejorar la coordinación y minimizar los tiempos de espera (Xavier,2017).

¿De qué manera el análisis de procesos operativos influye en la mejora de una empresa de transporte?

El análisis de procesos operativos es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia y la efectividad de una empresa de transporte. A través de este análisis, es posible identificar áreas de oportunidad, eliminar ineficiencias y optimizar los procesos existentes.

Algunos de los aspectos más comunes a mejorar tenemos:

Eficiencia operativa: El análisis de los procesos operativos permite identificar áreas de ineficiencia dentro de la empresa de transporte, como demoras en la carga y descarga, rutas ineficientes o falta de coordinación en la planificación. De ese modo la empresa puede mejorar la eficiencia en sus operaciones, puede lograr reducir costos y tener tiempos de entrega más rápidos. Para (Michael, 2020) la eficacia en las operaciones se refiere al conjunto de acciones llevadas a cabo en una empresa con el fin de optimizar el uso de sus recursos de manera óptima.

Optimización de la cadena de suministro: El análisis de los procesos operativos ayuda a identificar oportunidades de mejora en la cadena de suministro de la empresa de transporte. Al examinar los flujos de trabajo, los puntos críticos y las interacciones con los proveedores y clientes, la empresa puede optimizar la logística y coordinación de la cadena de suministro, reduciendo los tiempos de tránsito, minimizando los costos y mejorando la satisfacción del cliente. Según Chopra y Meindl (2013), una cadena de suministro se compone de todas las entidades que participan, ya sea directa o indirectamente, en la satisfacción de las necesidades de un cliente. Esta cadena no solo engloba al fabricante y proveedor,

sino también a los transportistas, almacenes, minoristas e incluso a los propios clientes.

Mejora de la calidad del servicio: El análisis de los procesos operativos permite identificar áreas donde la calidad del servicio puede mejorarse. Esto incluye aspectos como la puntualidad en las entregas, el cuidado y manejo adecuado de la carga, y una comunicación fluida con los clientes. Al mejorar la calidad del servicio, la empresa de transporte puede fortalecer su reputación, aumentar la satisfacción del cliente y generar lealtad hacia la marca. Sordo (2021) indica que la particularidad en el servicio al cliente se centra en el manejo apropiado de la situación durante la venta de un producto o servicio, permitiendo una comunicación directa para resolver cualquier duda y así lograr satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

Reducción de riesgos y mejor gestión de incidentes: Mediante el análisis de los procesos operativos, la empresa de transporte puede identificar riesgos potenciales y establecer medidas de mitigación. Esto incluye la evaluación de la seguridad en las operaciones, la implementación de protocolos de gestión de incidentes y la capacitación del personal para afrontar situaciones de emergencia. Al reducir los riesgos y gestionar adecuadamente los incidentes, la empresa puede proteger su reputación y minimizar posibles pérdidas financieras. Rodríguez (2018) indica que la gestión automatizada de riesgos permite a la empresa detectar los riesgos y tomar acciones para reducir su impacto, realizando un seguimiento constante a lo largo del proceso. Este enfoque sistemático para abordar eventos adversos de seguridad contribuye a mitigar los riesgos y brinda una visión global de los mismos.

Conclusiones

En conclusión, el análisis de los procesos operativos en empresas del sector de transporte de carga pesada es esencial para mejorar la eficiencia y la rentabilidad de estas organizaciones. Al examinar y evaluar detenidamente aspectos como la optimización de rutas, la gestión de la flota, la coordinación de horarios y la seguridad vial, las empresas pueden identificar áreas de mejora y aplicar estrategias que optimicen su desempeño

Dentro de los procesos operativos la optimización de rutas permite minimizar los costos de combustible y reducir los tiempos de entrega, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y una mayor satisfacción del cliente. Asimismo, la implementación de programas de mantenimiento preventivo y predictivo contribuye a mantener una flota en buen estado, reduciendo el tiempo de inactividad y los costos de reparación.

La coordinación efectiva de horarios evita retrasos innecesarios y optimiza el uso de recursos, lo que resulta en una mayor productividad y eficiencia en la cadena de suministro. Además, la seguridad vial es un aspecto crítico que debe abordarse, ya que el transporte de carga pesada conlleva riesgos adicionales. La implementación de políticas de seguridad y programas de capacitación adecuados para los conductores contribuye a minimizar accidentes y garantizar un entorno seguro.

En resumen, el análisis de los procesos operativos en el sector de transporte de carga pesada es fundamental para mejorar la eficiencia, la rentabilidad y la seguridad en estas empresas. Al implementar mejoras en estas áreas clave, las organizaciones pueden obtener ventajas competitivas, lograr un mayor nivel de satisfacción del cliente y alcanzar resultados financieros más sólidos.

Referencias

- Cesar, A. M. (Enero-Junio de 2016). La gestion: Un socio estrategico organizacional. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357943291005.pdf>
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las. Mérida, Venezuela: Vision General ISSN1317-8822.
- Fernandez, L. (2015). Modelos de sistemas de gestión por procesos. Lima.
- González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. Santiago: Scielo.
- Ilda, M. (2018). El desafio del sector transporte en el contexto del cumplimiento de las contribuciones determinadas a nivel nacional de América Latina. Cepal.
- Mendoza, C. (2020). Los otros héroes con capa: profesionales de logística y distribución. Reflexiones desconfiadas para la era posCOVID-19. Grupo de investigación Corona Social: Universidad de La Rioja.
- Michael, P. (16 de Noviembre de 2020). Descubra qué es la eficiencia operativa, cómo aumentarla e indicadores importantes. Obtenido de <https://acortar.link/dirZae>
- Modesto, A. (2017). Calida de servicios y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC. Huanuco: Uladech Católica.
- Morocho, R. (2020). Modelo de gestión administrativo para la coperativa de ahorro y crédito servidores de la Universidad Tecnica de Machala.
- Zapata, V. A. (2020). Mejora de proceso de distribución en una empresa de transporte . Ciudad de Mexico: Scielo.
- Sordo, A. I. (17 de junio de 2021). HubSpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/mejorar- percepción-clientes>