

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN DE  
PRODUCTOS EN EL TRANSPORTE TERRESTRE**



**UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA**

Autor:  
**TANYA LIZETH MARTIN ACOSTA**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:  
**ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Director:  
**IVÁN DARÍO CARVAJAL MORENO**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES ESTRATEGIA Y  
SEGURIDAD PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD  
OCUPACIONAL  
BOGOTÁ, 28 SEPTIEMBRE DE 2018**

# **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL TRANSPORTE TERRESTRE.**

**Autor: Tanya lizeth Martin Acosta**

## **RESUMEN**

El sector transporte juega un papel importante en la consolidación de los procesos de globalización y de competitividad en Colombia. El crecimiento de la economía es una realidad que exige de los países un esfuerzo para optimizar sus procesos productivos, siendo el control operacional la base fundamental de los bienes y servicios, una condición necesaria para lograr una mayor competitividad en el contexto internacional.

Teniendo en cuenta que en la actualidad las empresas de distribución en el transporte terrestre se encuentran expuestas a entornos altamente competitivos, variedad de la oferta, publicidad, influencia de los medios de comunicación y por el simple hecho que hoy en día las empresas de transporte terrestre colombianas han decidido realizar una buena gestión operacional en cada uno de sus procesos, hace que estos factores sean implementados en todas las organizaciones ya que día a día los consumidores son más selectivos a la hora de elegir a sus proveedores.

Se realiza un análisis de la gestión de la calidad en la distribución de productos en el transporte terrestre, donde se explica detalladamente la situación actual del sector de transporte terrestre y la distribución física de mercancías en Colombia, se expone los aspectos e importancia de la calidad en el transporte terrestre ,así mismo mostrar la relación que existe entre

los requisitos exigidos en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 con la distribución de carga física en el transporte terrestre en Colombia.

El análisis de la gestión de la calidad A partir de los fundamentos normativos colombianos y legales, permite que este ensayo pueda servir de herramienta en cualquier organización para que se desarrolle e implemente un sistema de gestión de la calidad, con ello aumentar la satisfacción del cliente, cumplir los requisitos del cliente, la productividad, mejora continua y así genere una buena gestión de la calidad.

**Palabras claves:**

*Distribución*

*Transporte Terrestre*

*Distribución Física De Mercancía*

*Mejora Continua*

*Satisfacción*

*Sistema de Gestión e la calidad*

*NTC ISO 9001:2015.*

***ABSTRACT***

The transport sector plays an important role in the consolidation of the processes of globalization and competitiveness in Colombia. The growth of the economy is a reality that requires countries to make an effort to optimize their production processes, with operational control being the fundamental basis of goods and services, a necessary condition to achieve greater competitiveness in the international context.

Bearing in mind that currently distribution companies in land transport are exposed to highly competitive environments, variety of supply, advertising, influence of the media and the simple

fact that nowadays land transport companies Colombians have decided to carry out a good operational management in each of their processes, makes these factors are implemented in all organizations as day to day consumers are more selective when choosing their suppliers.

An analysis of quality management in the distribution of products in land transport is carried out, where the current situation of the land transport sector and the physical distribution of goods in Colombia are explained in detail, the aspects and importance of quality are exposed in land transport, likewise show the relationship that exists between the requirements demanded in the ISO 9001: 2015 quality management system with the physical load distribution in land transport in Colombia.

The analysis of quality management Based on the normative Colombian and legal foundations, allows this essay to serve as a tool in any organization to develop and implement a quality management system, thereby increasing customer satisfaction, meet customer requirements, productivity, continuous improvement and thus generate good quality management.

**Keywords:**

*Distribution*

*Ground transportation*

*Physical Distribution of Merchandise*

*Continuous Improvement*

*Satisfaction*

*Quality Management System*

*NTC ISO 9001: 2015.*

## *INTRODUCCIÓN*

El Transporte de Carga por carretera en Colombia representa un factor vital en el crecimiento de la economía del país (Ministerio de transporte ,2017), ya que se convierte en el medio por excelencia para tener los productos al alcance del consumidor final en el territorio nacional por esta razón, es indispensable que el sector transporte terrestre cuente con los elementos de calidad necesarios para asumir el gran compromiso que tiene en el desarrollo económico.

La transformación del sector del transporte ha venido acompañada del desarrollo de todos los sectores económicos del país como se ha demostrado en varios estudios, el presente documento muestra un análisis de la Situación actual del sector de transporte de carga terrestre en Colombia puesto que el 68.48% de carga es movilizadapor carretera(Ministerio de transporte,2017), los resultados muestran que el nivel de carga es alta per la infraestructura y red vial es limitada por esos los costos de transporte son elevados, la antigüedad de los vehículos y su poca capacidad de carga hace que los costos de transporte se mantengan altos, afectando la competitividad de los bienes transportados.

Así mismo, las técnicas y metodologías utilizados en un sistema de gestión de calidad, han mostrado continuos avances y mejoramiento, en respuesta a las cada vez más altas exigencias para la adaptación al creciente nivel de competencia productiva en el sector; todo esto va ligado estrechamente con los costos y la rentabilidad de la empresa de transporte y por ende estas condiciones realzan la importancia de procesos, procedimientos, métodos e indicadores para mejorar sus procesos operativos y poder controlar los elementos más relevantes de sus actividades de prestación de servicios buscando día a día mejorar y basarse en la mejora continua y el enfoque al cliente.(ministerio de trasnporte,2017,p.20).

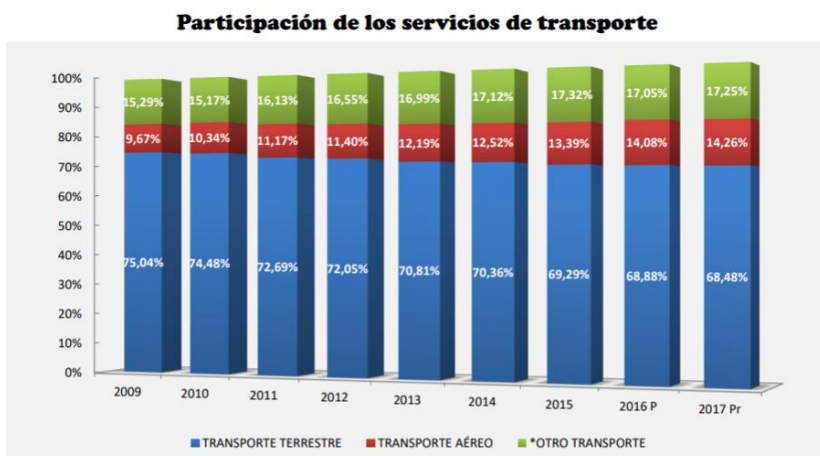
El objeto de este ensayo, es realizar un análisis de la gestión de la calidad en la distribución de productos en el transporte terrestre, con el fin de explicar la situación actual del sector del transporte en Colombia, exponer la logística de transporte y distribución de carga en Colombia, exponer la calidad en el transporte y distribución terrestre de mercancías, mostrar la relación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 con la distribución física de mercancías en el transporte terrestre.

El análisis de la gestión de la calidad es una herramienta organizacional que sirve como base en las empresas para que se desarrolle e implemente un sistema de gestión de la calidad, y con ello se aumente la satisfacción del cliente, los requisitos del cliente, productividad, mejora continua, según la normatividad legal de Colombia en cuanto a transporte terrestre.

## **SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE EN COLOMBIA**

Estudios en cuanto a infraestructura de transporte, específicamente de carreteras expresan que en Colombia el 68,48% de la carga que se moviliza por carretera, dato que llama la atención ya que la economía crece, pero la red vial es limitada y tiene poca capacidad de respuesta ante la demanda del transporte de mercancías vía terrestre. (Ministerio de transporte, 2017).

Grafica 1. Participación de los servicios de transporte.



Fuente: Ministerio de Transporte, 2017, Participación de los servicios de Transporte.

“En cuanto a la movilización de carga, la antigüedad de los vehículos y su poca capacidad de carga hace que los costos de transporte se mantengan altos, afectando la competitividad de los bienes transportados” (ministerio de transporte, 2017, p.45).

El ministerio de transporte muestra estadísticas donde se evidencia que existe demanda en sector del transporte terrestre, pero la red vial y la infraestructura tecnológica de los medios de transporte y los costos hacen que la competitividad con otros países sea mínima y por ellos los costos de la carga sea mayor y afecte la calidad del servicio y economía del país.

Para un eficiente desarrollo de una economía y sostenimiento de su ritmo de crecimiento depende en gran medida de su red de transportes, del adecuado mantenimiento de ésta y de la modernización y ampliación acorde a las necesidades que así lo demanden (Arango, 2015).

Es importante resaltar la participación del sector en materia de competitividad ya que es el sector transporte quien conecta las diferentes relaciones comerciales entre productores, comerciantes y consumidores, esa conexión tiene un costo que si es relativamente alto le resta competitividad al productor y al comerciante, mientras al consumidor le desestimula su demanda sobre los productos.

Según el documento CONPES3489, el modelo de funcionamiento actualmente para el servicio de transporte de carga por carretera presenta en el sector de transporte para el año 2017 presenta el siguiente esquema:

Ilustración 2. Estructura organizacional del sector.



Fuente: DNP, 2015, Documento CONPES 3489.

En el transporte de carga por carretera participan principalmente tres tipos de agentes: generadores de carga, empresas de transporte y transportadores. El generador de carga es un empresario de otro sector que produce la mercancía susceptible de ser transportada. Éste utiliza



los servicios de una empresa de transporte, cuya actividad no se restringe al traslado mismo de la mercancía, pues involucra también la seguridad de la carga, la coordinación de su recepción y entrega y eventualmente, la realización de trámites de aduana. En general, las empresas de transporte no utilizan vehículos propios, sino que contratan los servicios de transportadores a los que les pagan unos “fletes” por transportar la mercancía que les ha sido entregada por los generadores de carga DNP (1999).

### **Principales reformas al sector de transporte**

Caicedo.2012 afirma:

En Colombia con la Ley primera de 1991, el Decreto 2171 de 1992 y la Ley 105 de 1993 (Ley del Transporte), se cambió de una manera significativa la estructura institucional del sector.

Donde se destacan principalmente las siguientes:

- Se transformó el Ministerio de Obras Públicas y Transporte en el Ministerio de Transporte, responsable de la planificación, control y regulación del sector
- Se creó el Fondo de Cofinanciación de Vías Se dio paso a la inversión privada en la construcción, administración y mantenimiento de las instalaciones portuarias y vías de transporte, mediante un programa de concesiones 11.p.11)

### **LOGISTICA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCION DE CARGA EN COLOMBIA**

Dentro de una economía globalizada, la logística además de ser un reto para la gestión de la distribución física de carga representa la posibilidad de constituirse en el valor diferencial de la marca, frente al resto de la competencia, en un momento como el actual caracterizado por la

renovación constante del producto y por el acortamiento de los procesos productivos.  
(Actualidad empresas, 2013, p.1).

### **Factores de análisis de la distribución física de mercancías**

Castellanos (2009) afirma:

Los siguientes son los factores que se deben tener en cuenta durante la gestión o administración logística de la DFM:

1. La carga.
2. Empaque, envases y embalajes.
3. Marcado, unitarización, contenedorización.
4. Contrato de compraventa.
5. Contrato de transporte.
6. Términos internacionales de comercialización –ICOTERMS.
7. Crédito documentario (cartas de crédito) (seguridades de pago)
8. Seguros
9. Acuerdos comerciales.
10. Tipos de transporte.p. 20).

### **CALIDAD EN EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCION TERRESTRE DE MERCANCIAS.**

La gestión de la calidad en las empresas de distribución en el transporte terrestre en Colombia, es una herramienta que sirve para dinamizar las perspectivas y competitividad económica de una organización frente a la competencia, herramienta administrativa, de mercado, calidad, gestión de proyectos que permite a la empresa mejorar su productividad y satisfacción al cliente.

## **Importancia de la calidad en la distribución de mercancías**

“El Transporte de Carga por carretera en Colombia es un pilar fundamental en la dinámica de la economía del país, ya que se constituye en la herramienta básica para colocar los productos al alcance del consumidor en el territorio nacional o en el extranjero” (ministerio de transporte, 2017, p.45).

Por esta razón es indispensable que la distribución de mercancías vía terrestre cuente con elementos básicos para suplir el desarrollo económico y la necesidad de movilización, manejo óptimo y de calidad de las cargas.

Desde esta óptica la calidad en la distribución de mercancías debe tener como finalidad la respuesta más adecuada para llevar la cantidad correcta de producto desde su origen al lugar destinado. En el tiempo necesario y al mínimo costo posible.

Estableciendo así una visión hacia el futuro y la formulación de políticas empresariales con enfoque en los clientes, buscando el mejoramiento del servicio en términos de calidad y eficiencia, con el fin de obtener una mayor competitividad de los productos transportados y distribuidos tanto en el ámbito interno como externo. (marketing de servicios,2012, p.90.)

La distribución de mercancía no abarca solo el uso de las tecnologías, red vial, rutas de las flotas y vehículos, sino que debe enfocarse en otros factores primordiales para promover la adopción de un enfoque basado en procesos basados en calidad para aumentar la satisfacción del cliente y cumpliendo con los requisitos del mismo, estos factores son:

- La selección y el control del personal de servicio durante el desplazamiento de la mercancía.
- El seguro de transporte.
- Póliza de seguridad civil y extracontractual.

- El embalaje.
- El acondicionamiento.
- Los transportes complementarios hasta el área de cargue de la mercancía.
- Los derechos y tasas aduaneras.
- La manipulación y los puntos de depósito intermediarios.
- La infraestructura del área de almacenamiento.
- El personal interno y externo que participan en el proceso de distribución.

### **Aspectos de calidad en la distribución de mercancías**

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos con el fin de desarrollar una buena capacidad de proporcionar una base sólida del servicio de transporte y así minimizar los efectos negativos y hacer un uso máximo de las oportunidades de mejora en calidad del servicio. (EAB business school, 2015, p.24)

1. **Importancia del tiempo y lugar:** la utilidad y rentabilidad de un servicio o producto depende no solo de su composición física sino del lugar donde se encuentre ubicado y si está disponible en el momento que sea solicitado por el cliente.

2. **Comunicación y control:** Es necesario establecer, implementar y diseñar un sistema de comunicación y red de comunica interna y externa con su respectivo subsistema de control. Estableciendo un sistema de registro para la apertura de pedidos o traslado de mercancía para un eficiente desarrollo del sistema de comunicación en las organizaciones.

3. ***Alcance de la distribución de mercancías:*** esta es la parte del sistema de abastecimiento concerniente al movimiento del producto desde el vendedor hasta el cliente o consumidor.

4. ***Capacidad de transformación y elaboración:*** toda organización debe establecer estrategias que permita en cualquier circunstancia o temporada satisfacer con la demanda total y los cambios verificados en la demanda de los productos o servicios.

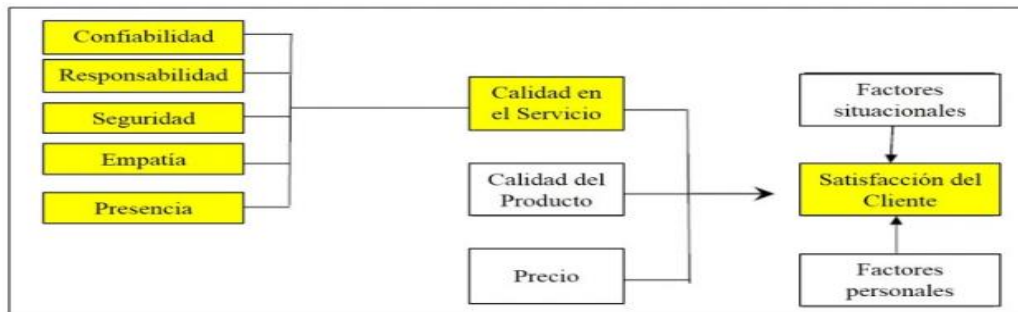
5. ***Entorno de la distribución de las mercancías:*** identificar el entorno comercial y operativo con los que va a interactuar a fin de establecer un control del sector industrial en el cual va desarrollar su actividad económica, teniendo así claridad cuáles son las entidades privadas y públicas que rigen y controlan su actividad económica.

6. ***Componentes básicos en la distribución de mercancías:*** es indispensable la construcción e identificación de la cadena de procesos de la organización para así generar una matriz de costos y poder visualizar y controlar los tiempos de desarrollo de la distribución de la mercancía, junto con los tiempos de movilización para con ellos establecer los tiempos de entrega para un servicio de calidad.

7. ***Servicio al cliente:*** unos de los factores más importante en la prestación del servicio es el cliente puesto que él es el enfoque primordial en un servicio y es por ello que es importante conocer:

- Los elementos o factores que interviene en el servicio.
- Determinar el servicio esperado por el cliente.
- Definir los costos en cada nivel del servicio.
- Diferencias los segmentos del mercado y del cliente.

Ilustración 3. Percepción de la calidad y servicio al cliente.



Fuente:marketing de servicios,2012, p.94.

### **REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD RELACIONADOS EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL TRANSPORTE TERRESTRE**

A continuación, se presenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables a la operación de distribución de mercancías en el transporte terrestre para mostrar la relación que tiene el transporte terrestre en Colombia con la norma técnica certificada por el Icontec para la gestión de la calidad cumpliendo así con exigencias y satisfacción del cliente, llevando a las empresas de transporte terrestre a la mejora continua.

Esta norma permite que en las organizaciones su pensamiento este enfocado al cliente, incorporando el ciclo planifica, hacer, verificar y actuar (PHVA), adoptando así una decisión estratégica en cuanto al riesgo para determinar los factores que podrían causar que en sus procesos operacionales la gestión de la calidad no esté generando los resultados planificados.

**Requisitos:****8. Operación**

es uno de los ítems más importante de esta norma puesto que es la columna vertebral del SGC, para poder dar desarrollo a este requisito es indispensable realizar una planificación, programación y control operación para determinar los requisitos necesarios para los productos y servicios para establecer los criterios que debe tener los procesos y la aceptación del producto.

***8.1 planificación y control operacional***

Las empresas de distribución de mercancías en el transporte terrestre deben realizar un control de las operaciones en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo mediante un procedimiento de control de calidad que valide:

Procesos estratégicos:

- Gestión de logística en la distribución de mercancías
- Gestión gerencial
- Servicio al cliente

Procesos misionales:

- Gestión comercial (ventas)
- Gestión de operaciones
- Gestión de compras

Procesos de apoyo:

- Gestión de recursos
- Gestión de mantenimiento
- Gestión de control y seguridad
- Gestión de sistemas y tecnología

## **8.2 requisitos para los productos y servicios**

### ***8.2.1 comunicación con el cliente***

Las empresas de transporte terrestre deben comprometerse con la satisfacción del cliente, realizando mediciones de la satisfacción del cliente interno y externo, de esta manera se monitorea la percepción en relación al servicio de entrega de productos vía terrestre, tomando las acciones preventivas, correctivas y de mejora para aumentar constantemente la satisfacción.

En el proceso estratégico servicio al cliente se busca que el cliente se sienta a gusto con el servicio y las instalaciones de la empresa por eso se emplean herramientas de comunicación con el cliente como:

- Encuestas: procedimiento para revisar, clasificar y controlar la satisfacción del cliente por la entrega de la mercancía en los tiempos y plazos pactos con el cliente.
- Quejas y reclamos: se utiliza para determinar si se está dando cumplimiento a servicio de distribución de mercancía y al servicio al cliente, procedimiento:
  - ✓ Requisitos para presentar un reclamo en el servicio de entrega de mercancía
  - ✓ Plazo de atención
  - ✓ Instancia superior
  - ✓ Presentación de cumplidos.

### ***8.2.2 Determinación un requisito relacionado con los productos y servicios***

Requisitos legales del transporte terrestre de carga en Colombia:

- Decreto 173 del 2001. reglamento el servicio público de transporte terrestre automotor de carga (formato manifiesto de carga)



- Remesa terrestre de carga
- Seguro contractual y extracontractual
- Resolución 4100 de 2004 límite de peso y dimensiones de los vehículos
- Resolución 4955 de 2006 permiso de carga
- Decreto 431 de 2017 prestación del servicio de transporte terrestre automotor especial
- Licencias de conducción del conductor del vehículo de distribución de mercancía.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

#### ***8.3.2 planificacion del diseño y desarrollo***

Las empresas de transporte de carga establecen un programa de gestión logística donde revisa los procesos organizacionales para determinar las etapas y controles del servicio de distribución de mercancías, descripción del programa de diseño y desarrollo del servicio:

- Planificación del transporte de mercancía:
  - ✓ Seguimiento del coste por unidad de transporte y ruta de transporte.
  - ✓ Ordenes de despacho a tiempo.
  - ✓ Tiempos de entrega.
  - ✓ Daño en el transporte.
- Distribución de mercancías:
  - ✓ Fiabilidad de la planificación.
  - ✓ Plazo de entrega.
  - ✓ Servicio.
  - ✓ Número de pedidos.

- Almacenaje:
  - ✓ Seguimiento de mercancías
  - ✓ Medición de volumen de mercancías
  - ✓ Coste de almacenaje de cada unidad
  - ✓ Utilización de capacidades
  
- Investigación y desarrollo:
  - ✓ Nuevos servicios.
  - ✓ Modificaciones en el servicio de distribución.
  - ✓ Mejora de procesos comerciales.
  - ✓ Evaluación
  
- Control:
  - ✓ Establecer normas.
  - ✓ Medir resultados del servicio prestado al cliente.
  - ✓ Toma de decisiones correctivas.
  - ✓ Retroalimentación.

#### **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. (Compras)**

##### ***8.4.2 Tipo y alcance del control***

Se establece un proceso de compras y el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, para asegurar que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados, y evalúa a sus proveedores para comprobar, y realizar un seguimiento, de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a las necesidades de la empresa, mediante actividades de evaluación y reevaluación de los mismos.

##### ***8.4.3 Información para los proveedores externos***

La empresa de transporte de mercancía proporciona y comunica un documento a los proveedores externos donde especifica:

- Servicio de distribución de mercancías vía terrestre.
- Tiempos de entregas.
- Rutas de distribución de la carga.
- Procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Equipos y flota de vehículos disponibles en la organización.
- Infraestructura de la organización.
- Ventas (prospección y servicio post venta).
- Gestión de operación (planificación, programación y control de la operación).
- Gestión de compras:
  - ✓ Identificaron de necesidades.
  - ✓ Selección de proveedor (precios y formas de pago, calidad de productos, plazo de entregas).
  - ✓ Evaluación de proveedor (técnica de evaluación, preguntas para la evaluación, entrevistas y verificación de referencias).

## **8.5 Producción y prestación del servicio**

### ***8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.***

En cada proceso se tiene un área de control encargado de medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos propios de cada proceso y departamento con el siguiente procedimiento:

- Establecer una norma interna para el control de prestación de servicio de transporte de carga por carretera.
- Medir resultados del control. (transporte de mercancías)

- Toma de decisiones correctivas y preventivas en el proceso de distribución.

(prevención de los resultados obtenidos en los controles de los procesos)

- Mejora continua de los procesos y área de control.

### ***8.5.2 Identificación y trazabilidad***

La organización determina un seguimiento al proceso de producción y prestación del servicio de los registros que se generaron en cada control realizado en la prestación del servicio usando como base el siguiente procedimiento:

- Recepción de registros de control a procesos operaciones de la empresa
- Registro de los controles
- Verificar cumplimiento y realización de los controles a los procesos

(operacionales)

- Archivar documentos y registros de los controles.

### ***8.5.5 Actividades posteriores a la entrega***

En la distribución de carga en el transporte terrestre se deben contemplar las actividades de transporte y garantías y se debe considerar:

- Comentarios de los clientes (compromiso con los clientes para determinar si los productos o servicios fueron satisfactorios)
- Problemas potenciales asociados a la entrega de pedidos. (arreglos contractuales garantías o soporte técnico).
- Gestión de mantenimiento:
  - ✓ Reparación.
  - ✓ Reemplazo (sustitución o renovación de la mercancía).

- ✓ Modificación del diseño de la entrega del producto y prestación del servicio al cliente.
- Autenticaciones del producto.
- Plan de desarrollo del proceso de operación.
- Servicio de mantenimiento y reparación.
- Acceso del cliente a la base de ventas, a información en línea relacionadas con la entrega de la mercancía. (preguntas frecuentes).
  - Emitir acuerdo correspondiente a la post venta.
  - Remitir copia impresa y en medio electrónico del expediente general de la entrega.

### **8.7 Control de salidas no conformes**

Para el control de salidas no conformes la empresa hace un continuo seguimiento a las salidas no conformes que se realiza al proceso de operación usando como base las siguientes actividades:

- ✓ Determinar el tratamiento de la salida no conforme (sustitución o remplazo)
- ✓ Definir el tiempo máximo para la aplicación de la corrección.
- ✓ Definir el responsable de esta actividad.
- ✓ Establecer el límite máximo de presentación de salidas no conformes.
- ✓ El encargado del despacho de mercancía informa la salida no conforme.
- ✓ El encargado del proceso de operación registra y verifica la cantidad de pedidos o productos no conformes reportados.
  - ✓ El encargado del proceso cierra el ciclo de esa salida no conforme.

## 9. Evaluación del desempeño

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

Por medio de encuestas de satisfacción se desarrollan mediciones cuantificables, objetivas y dinámicas con el fin de determinar la aceptación e imagen que los clientes tienen de la compañía y del servicio de distribución de mercancía, de igual manera se realizan visitas periódicas a los clientes.

### 9.2 Auditoría Interna

Se realizará por medio de auditorías anuales, con el fin de asegurar que se está cumpliendo lo planificado en la organización:

Ilustración 4. Actividades de la auditoría Interna.



Fuente: Iso 19011.

### ***10.3 Mejora continua.***

La aplicación de la mejora continua en las empresas de transporte terrestre de mercancías requiere implementar el cambio como rutina; de esta manera se pasa de una gerencia de control a una gerencia de cambio para llevar a cabo dicho cambio se implementa:

- Identificación de la necesidad de cambio.
- Concientización de personal hacia el cambio y consecuencias de no llevarlo a cabo.
- Preparar a toda la compañía para el cambio.
- Facultar al personal para actuar de acuerdo al cambio requerido.

## **CONCLUSIONES**

En la actualidad los transportes de carga por carretera ocupan un 68,48% de Participación de los servicios de transporte, cifra que muestra la alta demanda en sector del transporte terrestre frente al transporte aéreo y otros medios de transporte, pero las deficiencias en la red vial y la infraestructura tecnológica de los vehículos hacen que la competitividad con otros países sea mínima y por ellos los costos del transporte de carga por carretera sea mayor y afecte la calidad del servicio y avance en el desarrollo económico del país.

El sistema de transporte terrestre debe ser más estudiado en nuestro país, ya que hace parte del avance o retroceso de las organizaciones puesto que el éxito de una buena logística en la distribución de carga está estrechamente relacionado con su diseño y uso adecuado de los métodos y recursos durante la gestión o administración logística en un marco de productividad.

La calidad no es algo misterioso ni difícil de entender, sino algo con lo que la organización trabaja a diario. Claro está que, si la organización elabora productos con unas características que no tienen nada que ver con los requisitos del cliente, o sea, sin tener en cuenta las necesidades y expectativas de éste, estará muy lejos de fabricar productos de calidad y por consiguiente de venderlos. Pero si por el contrario toma como base para el diseño y fabricación del producto los requisitos del cliente los cuales debe conocer de antemano, estará fabricando productos cada vez de mejor calidad y por lo tanto llamará la atención del cliente quien fácilmente pagará por ellos.

La distribución física de mercancías y el sistema de gestión de la calidad, tienen un mismo objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua y puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

### **RECOMENDACIONES**

Si Colombia quiere competir con otros países en cuanto al desarrollo económico y aumentar la participación en el transporte terrestre se sugiere que el Dane, ministerio de transporte, superintendencia de puertos y transportes, empresas del sector de transporte busquen y generen no solo estadísticas y boletines técnicos, sino que se pongan en marcha los proyectos de INVIAS, para mejorar la red vial, parque automotor, infraestructura del transporte en Colombia y así evitar costos de contratar por algunos servicios a terceros y aumente la competitividad en este sector frente a otros países.



Para aumentar la productividad en las empresas de transporte terrestre se recomienda que las organizaciones desarrollen e implementen un programa de planificación y control logístico en las operaciones enfocadas en el acortamiento de los procesos productivos, haciendo procesos menos rígidos y más resilientes en la gestión logística innovando y adaptando a los cambios tecnológicos que día a día se están presentando.

Las gestiones de la calidad en las empresas de transporte terrestre deben tener un pensamiento basado en el cliente con el fin de desarrollar una buena capacidad de proporcionar una base sólida del servicio de transporte y así minimizar los efectos negativos y hacer un uso máximo de las oportunidades de mejora en calidad del servicio, Por esa razón se recomienda al Sector Privado apuntan a poner importancia en la capacitación operativa y sistemas de calidad total y a las habilidades necesarias para generar una nueva estrategia empresarial.

Se recomienda a las empresas de transporte terrestre del sector privado en Colombia implementar proyectos y programas integrales basados en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y determinar los factores de calidad en los procesos operacionales, misionales y estratégicos para tener un buen desempeño en el mercado y lograr la mejora continua.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA**

- ISO 9011: 2015.pdf Sistema de Gestión de calidad.  
[http://ejrlb.com/docs2017/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf).
- Ministerios de transporte, (2017) operación del transporte de carga por carretera en Colombia.

- EAB Business school, (2015) calidad en la gestión logística y el transporte.
- Supertransporte.gov.co (superintendencia de puertos y transporte)
- Ministerio de transporte (2017), diagnóstico del sector de transporte.
- Julio Juan Anaya Tejero (2009), transporte de mercancías, 2 edición enfoque logístico de la distribución.
- Luis Mora (2008), logística del transporte y distribución de carga, 1 Edición.