

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 37

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Daniela Corena Tascón
Programa académico	Administración de negocios internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Benavides Melo S.A.S - BEMEL S.A.S Tiba Colombia
NIT.	800248701 2
Dirección	Carrera 42 #14-11 Oficina 305 – Edificio Castropol Plaza.
Teléfono	444 3805
Dependencia o Área	Customer service
Nombre completo del jefe del estudiante	Paula Andrea Márquez
Cargo	Team Leader
Labor que desempeña el estudiante	Customer service assistant
Nombre del asesor de práctica	Luis Fernando Correa Acosta
Fecha de inicio de la práctica	04/07/2023
Fecha de finalización de la práctica	04/01/2024

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 37

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 Centro de práctica.

Benavides Melo S.A.S - BEMEL S.A.S.

Nombre comercial: TIBA Colombia.

Ilustración 1. Logo de Tiba.



Fuente: <https://www.tibagroup.com/co/>

Visión.

“Hacer del mundo logístico la mejor experiencia.” TIBA GROUP (n.d.)

Misión.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 37

“Facilitar soluciones logísticas basadas en la excelencia operacional e informativa a través de nuestro talento humano, enfocados siempre al cliente y aliados estratégicos, innovando con herramientas tecnológicas vanguardistas.” TIBA GROUP (n.d.)

Tiba Colombia como parte de Tiba Group, es una compañía colombiana fundada desde 1975 dedicada al transporte internacional de cargas contenerizadas, sueltas, a granel o liquidas, cargas de proyectos, tanto de importación como de exportación, ya sea vía marítima, aérea o multimodal. Tiba Colombia como agente de carga y operador logístico internacional, no solo presta servicios de transporte, sino también de logística, cadena de suministro y almacenamiento, esto debido a su gran extensión a través de sus 55 oficinas en 20 países y asimismo cuenta con certificaciones que le brindan mayor seguridad a sus operaciones como los son BASC; IATA Y TALA.

Tienen como objetivo brindar soluciones logísticas a las diferentes industrias de las que participa como lo son los alimentos, maquinaria, moda retail, tecnología, entre otras; Por lo que busca lograr la excelencia operacional, mejorando su oferta en sus principales trayectos internacionales a nivel de Latinoamérica, Norteamérica, Europa y Asia, que abarcan gran parte de la demanda a nivel nacional. Algunas empresas de gran importancia en la economía colombiana que confían en su trabajo son Quala, Haceb, Corona, Tiendas D1, entre otras.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 4 de 37

Valores:

- **Compromiso:** Vivimos nuestro trabajo con pasión, intentando siempre exceder las expectativas de nuestros clientes.
- **Lealtad:** Actuamos siempre fieles a la empresa y a nuestros colaboradores.
- **Honestidad:** Defendemos la verdad y la coherencia con nuestro equipo de trabajo, clientes y socios comerciales, siguiendo el código ético de TIBA.
- **Respeto** Nos comportamos con respeto y humildad para garantizar día a día un excelente ambiente en el trabajo.
- **Solidaridad:** Entendemos que cada uno de nosotros suma distintos conocimientos y que solo colaborando y ayudándonos lograremos los objetivos.
- **Sostenibilidad:** Mantenemos el equilibrio de la organización a través de un modelo económico sostenible y socialmente responsable.

Objetivos estratégicos:

- **Aduana:** Facilitar a sus clientes en las operaciones de importación y/o exportación, logrando brindar eficiencia y agilidad en el desarrollo de las actividades portuarias inherentes a sus obligaciones aduaneras, por lo que les permite ahorrar tiempo y extra costos.
- **Transporte internacional:** La compañía busca brindar a sus clientes un servicio satisfactorio mediante servicios de calidad en sus trayectos internacionales, realizando

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 37

procesos ágiles y eficientes desde los puertos carga y descargue hasta la gestión documental de las importaciones y exportaciones.

- **Logística:** Operar procesos tanto de importación como de exportación que incluyan los servicios de almacenaje en depósitos aduaneros, su transporte nacional y distribución de mercancías.

Organigrama del área del servicio al cliente.

A continuación, se expone el esquema organizacional del área de servicio al cliente de la sucursal de Medellín, Antioquia.

Ilustración 2. Organigrama.

Fuente: <https://www.tibagroup.com/co/>

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Brindar apoyo a la empresa desde mis conocimientos adquiridos en mi proceso educativo a los procesos que desarrollo en mi cargo como asistente de servicio al cliente, permitiéndome no solo aportar un punto de vista diferente al desarrollo de estos, sino también fortalecer y adquirir nuevos conocimientos en relación con este nuevo entorno laboral, con lo cual se podrá lograr aportar una mejora como parte del mejoramiento

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 6 de 37

continuo de la organización que busquen con un mayor desempeño y eficiencia el beneficio de la compañía.

1.3 Funciones.

A continuación, se presentan las funciones del asesor de servicio al cliente:

- Recibir, revisar y aprobar las órdenes de venta. Solicitar modificación o actualización de las órdenes de venta cuando se requiera.
- Informar a los clientes del desarrollo de las operaciones a través del sistema.
- Enviar instrucciones por sistema y/o correo para las operaciones que tienen servicios conexos- transporte terrestre y OTM, seguros.
- Brindar soporte a los asesores en el manejo de sus clientes sobre la operación marítima, aérea, de transporte terrestre, OTM, seguros.
- Gestionar tareas operativas a través del sistema.
- Diligenciamiento de informes de carga u operaciones en coordinación a clientes puntuales
- Tramitar en conjunto con el área de control de contenedores, la solicitud de autorización entrega de un contenedor solicitado por el cliente.
- Entregar documentación a coordinador nacional según paso confirmación de zarpe en el sistema.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 37

- Recibir y analizar la información de las operaciones suministradas de los agentes y demás proveedores
- Garantizar que la información diligenciada en el sistema este de manera correcta y oportuna acorde a los tiempos operativos.

1.4 Justificación de la práctica empresarial.

Mi participación como practicante en Tiba Colombia, permite aportar una mirada diferente a los procesos establecidos dentro del cargo, como lo es el desarrollo de reportes basados en la información aportada por los asesores del área del servicio al cliente, análisis de información, apoyo a mis jefes inmediatos y una mirada a solucionar las dificultades que se presentan en el día a día. Además de brindarle a la empresa mi conocimiento adquirido en mis estudios, adquiriendo también experiencia en los procesos desarrollados.

1.5 Equipo de trabajo

- **Asesor practicas:** Luis Fernando Correa, como magister e investigador apoyará en el desarrollo de la problemática planteada a través de su orientación, recomendaciones, correcciones y sugerencias.
- **Team leader:** Paula Andrea Márquez - Katherine Herrera, encargada de aceptar la propuesta presentada en torno a la problemática previamente presentada, brindará acceso a la información requerida de la organización, recibirá el producto final.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 8 de 37</p>

- **Asesores al servicio al Cliente:** Serán el público objetivo a analizar desde en relación con el trabajo a presentar y por tanto una fuente de información para el desarrollo de este.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 Título de la propuesta:

Manual de buenas prácticas para un correcto y oportuno manejo de la información por parte de los asesores servicio al cliente de la empresa Tiba Colombia.

- **2.2 Planteamiento del problema.**

Uno de los objetivos es apoyar a los líderes de las sucursales de Medellín y Bogotá, por lo que solicita información a los asesores y consolidarla para obtener reportes que los líderes utilizan para analizarlos. Al analizar los problemas del cargo, se evidencia que, al solicitar a los asesores la información necesaria para finalizar los reportes, no se comunica oportunamente, por lo que se retrasa la elaboración de un pertinente análisis por parte de la cadena de mando y las áreas implicadas. Así mismo, al ser una constante situación genera que la información se esté pidiendo repetidamente, creando presión, estrés y repercusiones como llamados de atención a las personas. La no entrega oportuna de la información que poseen los asesores de servicio al cliente genera una constante inconformidad en los directivos, ya que, al no contar con esta, se retrasa la oportunidad de mejora y la toma de decisiones en las juntas, por lo que a su vez minimiza la capacidad de

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 37

reacción ante las situaciones que se estén presentando, muchas veces generando estrategias tardías por falta de datos. Es importante entender que acceso es a la información es relevante para concretar decisiones acertadas y estratégicas, de acuerdo con Rodríguez Cruz and Pinto (2018) es determinante la búsqueda de datos y su análisis en los procesos de decisión, a lo que se suma la variedad, acceso e interpretación de las fuentes de información estratégicas internas y externas. Todo esto permite afirmar que una correcta toma de decisiones requiere de información simple, oportuna, confiable, íntegra, completa, veraz, auténtica, verificable y accesible. Estas cualidades constituyen un reto para los decisores que asumen roles de búsqueda/monitoreo, recuperación, procesamiento y análisis (Rodríguez & Pinto, 2018).

Es por eso, que en este trabajo se pretende elaborar un manual de buenas prácticas para los asesores de servicio al cliente, manual que pretende estandarizar el proceso de entrega de información y así evitar retrasos en la toma de decisiones por parte de los directivos. De acuerdo con Sierra Martínez (2020) Cuando hablamos de estandarización efectiva de procesos, nos referimos a la implementación de estándares claros y precisos en términos de métodos, técnicas y cómo se implementan. Puesto que a menudo, la falta de estandarización de los procesos es la causa de resultados de desempeño inesperados o insatisfactorios.

2.3 Justificación.

El desarrollar y crear este manual de buenas prácticas para los asesores de servicio al cliente en relación con el desarrollo de reportes ágiles y oportunos para su respectivo análisis por parte de los team leader, beneficia a la compañía en reducir el tiempo en la toma de decisiones que pueden

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 37

impactar directamente en el desarrollo de las actividades diarias de los asesores de servicio al cliente, ya que la información misma busca corregir errores, reprocesos y eficiencia tanto del área del servicio al cliente como las demás áreas de la compañía que se relacionan con esta como lo son Facturación, Pricing (Área encargada de negociar y transmitir tarifas acordadas con las diferentes navieras), Sucursales internacionales, entre otras. Este Manual de buenas prácticas busca optimizar situaciones relacionadas con el buen desempeño de la compañía y brinda mayor bienestar entre las partes al reconocer cada función establecida y suministrar los datos requeridos en el menor tiempo posible, evitando el constante llamado de los superiores.

El no desarrollar este manual de buenas prácticas, permitirá que continúe esta mala gestión de la información, generando retrasos constantes y falta de consciencia por parte de los trabajadores de la empresa, sobre la importancia de una correcta y oportuna entrega de la información recolectada en su día a día.

2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

- **Objetivo general**

Desarrollar un manual de buenas prácticas para un correcto y oportuno manejo de la información por parte de los asesores servicio al cliente de la empresa Tiba

- **Objetivos específicos**

1. Identificar qué información suministran los asesores de servicio al cliente.
2. Estudiar casos exitosos de manuales de buenas prácticas de otras empresas.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 11 de 37

3. Determinar las áreas que se ven afectadas al no desarrollar satisfactoriamente los reportes solicitados por directivos.
4. Investigar en bases de datos científicas la correcta elaboración de manuales.

2.5 Diseño Metodológico.

- **Tipo de investigación:** Explicativa.
- **Enfoque de investigación:** Cualitativa.
- **Fuentes de información:** Primarias y secundarias.
- **Población:** Empresa Tiba.
- **Técnica de recolección de datos:** Análisis de los procesos desarrollados por los asesores de servicio al cliente, bases de datos científicas de la universidad, Bases de datos e informes de la empresa TIBA.

2.6 Cronograma de Actividades.

Cronograma de actividades										
Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre	
	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE
	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Definir la problemática a seguir.	x									
Determinar las áreas que se ven implicadas.		x								
Elaborar encuestas para los asesores.			x							
Compartir encuestas para obtener información.				x						
Investigar metodologías a implementar.					x	x				
Creación de manual.							x	x		

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 37

Definir modelo de presentación.										X	
Presentación e implementación producto final.											X

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

Tipo	Categoría	Descripción	Financiadora	Monto
Recurso humano.		Capacitación	Tiba Colombia.	-
Recurso humano.		Tiempo de reuniones.	Tiba Colombia.	-
Recurso humano.		Tiempo de investigación y análisis.	Tiba Colombia.	-
Tecnológico.	Infraestructura.	Computador.	Tiba Colombia.	-
Tecnológico.	Comunicación.	Internet.	Tiba Colombia.	-

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1 MARCO DE REFERENCIA

Estandarización de Procesos:

Es fundamental la mejora en los procesos de las organizaciones con el fin de hacer las unidades de trabajo aún más productivas y eficientes, por lo que resulta oportuno estandarizar estos con el fin de lograr un óptimo desarrollo por todas las partes, es por eso que Henry Fayol nos dice que “El diseño de tareas hacía énfasis en el trabajo simple y repetitivo de las líneas de producción y de montaje, la estandarización y las condiciones de trabajo aseguran la eficiencia” Velásquez Vásquez (2002).

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 13 de 37

La estandarización de procesos es una práctica empresarial fundamental que implica la creación y aplicación de procedimientos, normas y métodos equivalentes para todas las áreas de una organización. La estandarización de procesos provocará que, coordinadamente, los procesos y esfuerzos se diseñen de forma común, todos los departamentos de la empresa o si tiene otras localidades o centros de trabajo entenderán y verán el resultado de los mismos, este lenguaje único permitirá mejorar la comunicación y apoyará la toma de decisiones. (Chávez & Quiroz, 2018); Esto con el propósito de mejorar la eficiencia, la calidad y la congruencia en la ejecución de actividades y tareas, puesto que (Tadeo, 2011) la estandarización es el resultado de especificar los parámetros sobre una tarea a realizar, donde se especifican estándares de modo que se garantiza y promueve la mejora continua (p.9).

Es una práctica empresarial importante que influye mucho en el funcionamiento y el éxito de una organización, ya que, la estandarización de procesos pretende mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema de gestión de calidad para lograr las metas establecidas sin dejar de lado la gestión por procesos, ya que son el complemento perfecto para el éxito en una empresa. (Chávez & Quiroz, 2018). Siendo así la estrategia, lleva a crear y aplicar procedimientos, normas y métodos homogéneos en todas las áreas de la empresa, lo que desencadena repercusiones positivas que fortalecen la organización en su conjunto, tomando en cuenta que (Pelález, 2020).UNIBE. en un mundo globalizado en el que viven las sociedades modernas, es imperativo que las empresas utilicen las herramientas que brindan una solución a oportunidades de mejora en las actividades y la productividad para lograr ser competitivos.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 14 de 37

Beneficios de la estandarización:

En primer lugar, la estandarización de procesos contribuye a mejorar la eficiencia operativa, ya que, al establecer procedimientos claros y eficientes, se optimizan las operaciones, lo que se traduce en la reducción de los tiempos de ejecución de tareas y la minimización de errores. Actualmente las empresas se desenvuelven en un ambiente altamente competitivo en el cual deben desarrollar estrategias que permitan mantener a sus clientes, siendo una herramienta de estas el control interno que garantice el objetivo. (Cepeda, 1997) (Dextre, 2010) (Aguirre Pozo, 2017). Esto significa que la organización puede producir más resultados en menos tiempo y con menos recursos, lo que se traduce en un ahorro de costos y un aumento en la productividad. Esto según Barrera (2020) esto se puede definir como la búsqueda del uso óptimo y efectivo de los recursos, una variable que fomenta el dinamismo de las operaciones de negocios y la utilización adecuada del patrimonio empresarial.

La calidad es otro aspecto fundamental de la estandarización del que se benefician las organizaciones. Al eliminar alteraciones no deseadas en los procesos, se asegura un alto nivel de consistencia en la producción de productos y servicios. La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes (Aguirre Pozo, 2017). Esto garantiza que los clientes reciban productos y servicios de calidad constante, lo que mejora la satisfacción del cliente y fortalece la reputación de la empresa en el mercado, por lo que, de acuerdo con Aguirre Pozo, (2017) (Bravo, 2014: 23) la gestión por

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 37

procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Así, la estandarización se convierte en un elemento clave para cumplir con las expectativas y los estándares de calidad establecidos.

La consistencia es un tercer pilar de las repercusiones positivas de la estandarización en una organización. Cuando los procesos se estandarizan, se garantiza que todas las actividades se realicen de la misma manera en todos los casos. Esto genera confianza tanto internamente, entre los empleados que saben qué esperar y cómo hacer su trabajo de manera efectiva, como externamente, ya que los clientes pueden confiar en que la empresa entregará resultados consistentes y de alta calidad en todo momento. Los estándares son construcciones (constructos teóricos) de referencia que nos son útiles para llevar a adelante acciones en algún ámbito determinado. Estos constructos son elaborados y acordados entre personas con el conocimiento y la autoridad para hacerlo. Son informaciones sistematizadas y disponibles que nos dan una sensación de seguridad en nuestro accionar cotidiano, en el sentido de que tenemos confianza de lo que esperamos que vaya a ocurrir, efectivamente ocurrirá (Cassasus, 1997: 3) (Aguirre Pozo, 2017)

Por último, pero no menos importante, facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios controlados. Al tener procesos claramente definidos y documentados, la organización puede realizar un seguimiento efectivo de su desempeño y detectar puntos débiles o ineficiencias, “examinar el trabajo humano en todos sus contextos y que llevan sistemáticamente

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 37

a investigar todos los factores influyen en la eficiencia y economía de la situación estudiada a fin de efectuar mejoras” (Torrecilla,2014) UDEA. Esto proporciona una base sólida para la mejora continua, lo que significa que la organización puede adaptarse y evolucionar de manera efectiva en un entorno empresarial en constante cambio.

Estandarización en Empresas Extranjeras:

Las empresas extranjeras a menudo tienen una perspectiva global y tienden a implementar estándares globales de manera más uniforme. Uno de los principales objetivos para estandarizar los procesos principales de la empresa es que se logre un comportamiento permanente que pueda crear productos y/o servicios con una calidad homogénea y logre minimizar costos (Gallo,2013). Esto se debe a que suelen operar en múltiples países y buscan mantener una imagen de marca coherente y estándares de calidad consistentes en todos los mercados en los que operan. Así mismo, Gallo (2013) menciona que, los conglomerados deben estar conformados por unidades heterogéneas; no obstante, los conglomerados deben ser homogéneos entre ellos para que funcionen acorde a los objetivos de todas las empresas que lo conforman. En adoptar estándares globales, estas empresas pueden aprovechar economías de escala y garantizar una gestión eficiente de sus operaciones en todo el mundo, ya que, según Diez & Abreu (2019), al estandarizar los procesos a nivel global, se pretende eliminar la variabilidad de los procesos y promover el aprendizaje para la mejora continua, y mejorar la calidad, minimizar costos, cumplir con los procesos y con la seguridad en la empresa.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 37

Las empresas extranjeras también suelen tener la ventaja de acceder a recursos y conocimientos técnicos avanzados en la estandarización de procesos, lo que les permite implementar las mejores prácticas de manera más efectiva. Lo que es finalmente un reflejo de la economía y las naciones alrededor del mundo, puesto que: en una economía global, sin la normalización y su resultado –las normas, los estándares o las especificaciones técnicas–, los intercambios se dificultarían sobremanera. La normalización puede fomentar el comercio internacional gracias a la supresión de obstáculos por las prácticas nacionales, aunque muchas normas, al no ser globales, son barreras no arancelarias para las relaciones comerciales internacionales (Krugman y Obstfeld, 2003; Blanco y Bustos, 2004).

Estandarización en Empresas Latinoamericanas:

En el caso de las empresas latinoamericanas, la adopción de la estandarización de procesos puede ser más flexible y adaptada a las necesidades locales. La cultura empresarial en América Latina a menudo valora las relaciones personales y la flexibilidad, lo que puede influir en cómo se aplican los estándares en la práctica.

Además, las regulaciones y las condiciones económicas pueden variar significativamente en la región. Esto puede llevar a que las empresas adapten los estándares globales para cumplir con las leyes locales y para abordar las condiciones económicas específicas de cada país. Por ejemplo, las regulaciones laborales, fiscales y ambientales pueden variar considerablemente entre los países latinoamericanos, lo que requiere una adaptación cuidadosa de los procesos estándar; De acuerdo con De La Cerda-Gastélum and Núñez-De La Peña (1996) encontrar ese balance entre

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 18 de 37

las diversas y complejas interacciones que se dan en las organizaciones entre lo social y lo tecnológico: entre la persona y la máquina, entre la costumbre y la norma, entre la creencia y la especificación; La administración debe armonizar las influencias rotundas del avance tecnológico y el derecho humano a conservar lo que considera valioso para su vida.

La estandarización de procesos es una práctica que se encuentra en el corazón de la gestión empresarial eficiente en todo el mundo. Sin embargo, su implementación puede variar significativamente entre empresas extranjeras, latinoamericanas y colombianas debido a diferencias culturales, regulaciones locales y condiciones económicas específicas de cada región. A continuación, profundizaremos en cómo la estandarización de procesos se aborda en estos diferentes contextos.

Estandarización en las Empresas Colombianas:

En el caso específico de Colombia, las empresas enfrentan desafíos y oportunidades particulares en relación con la estandarización de procesos. Colombia es un país con una economía en crecimiento y una creciente importancia en el ámbito empresarial internacional. Las empresas colombianas, tanto grandes como pequeñas, a menudo buscan adoptar estándares internacionales para competir a nivel global. Estos estándares internacionales aportan claridad conceptual a la sostenibilidad corporativa, facilitan la evaluación de su puesta en práctica y dan legitimidad al negocio de cara a los grupos de interés, (Hahn y Lulfs, 2014; Rodrigue, Magnan y Boulianne, 2013; Eweje, 2011)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 37

Sin embargo, al igual que en otras partes de América Latina, las empresas colombianas también deben considerar las regulaciones locales y las condiciones económicas específicas del país. Esto puede requerir la adaptación de los estándares globales para garantizar el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa en el contexto colombiano.

Ahora bien, la estandarización de procesos y los manuales de buenas prácticas están estrechamente vinculados, ya que los procedimientos uniformes se documentan y se incorporan en los manuales para orientar las operaciones de una organización, puesto que “como parte fundamental de una estandarización se debe realizar un proceso de capacitación y divulgación del conocimiento para que esta sea efectiva en la organización” (Fuentes & Rojas, 2018).

Manuel de buenas prácticas:

Un Manual de Buenas Prácticas, conocido como Manual de Administración, recoge las políticas, procedimientos, normas y directrices que guían el funcionamiento de una organización en áreas específicas. Galindo & Martínez (2012) lo define como un documento que indicará las actividades que deben cumplir los miembros de un organismo y cómo se realizarán, conjunta o separadamente, documentos detallados con información sobre la organización de la empresa. Puede abarcar aspectos como recursos humanos, finanzas, gestión de proyectos, calidad, seguridad, entre otros.

Estos manuales recopilan políticas, procedimientos, normas y directrices, sirviendo como guía centralizada para asegurar que las tareas se realicen de manera eficiente y en línea con los estándares establecido, ya que, “la estandarización del trabajo es importante en todos los sectores,

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 37

dará un mejor procedimiento de trabajo, flujo de operaciones y soluciona la variabilidad durante la producción” (Nallusamy,2016). Además de ser una herramienta de formación y orientación, los manuales facilitan el cumplimiento normativo y las auditorías, al tiempo que permiten la mejora continua al actualizar los procedimientos conforme se identifican áreas de mejora o se implementan cambios, puesto que Nallusamy (2016), nos dice que la estandarización del trabajo es necesaria para planificar y colocar adecuadamente a los trabajadores, materiales, máquinas, elementos de apoyo e instalaciones para obtener la perfección entorno de fabricación. En conjunto, la estandarización y los manuales promueven la eficiencia, calidad, coherencia y cumplimiento en las operaciones de la organización.

La implementación de un Manual de Buenas Prácticas es una iniciativa esencial en una organización con múltiples propósitos clave. Primero, busca establecer uniformidad en las operaciones, asegurando que las partes de la organización siguen las mismas políticas y procedimientos; Según los autores (Benjamín & Fincowsky, 2014) este documento sirve como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos 62 de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (pág. 194). Esta uniformidad es crucial para promover la coherencia en las actividades de la organización, lo que a su vez contribuye a la eficiencia y a mantener altos estándares de calidad.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 37

Otro propósito importante de la implementación de un Manual de Buenas Prácticas es el cumplimiento normativo. Estos manuales ayudan a garantizar que la organización cumpla con regulaciones y estándares específicos, algunos de los cuales pueden ser obligatorios para el funcionamiento de la empresa. Esto al realizar a través de estos un control interno de las operaciones reduce los riesgos legales y asegura que la organización opere dentro de los límites legales y regulatorios. Así mismo, Galindo & Martínez (2012) mencionan que el control interno abarca solo a la función financiera, pero su finalidad no se reduce a evitar fraudes, sino a optimizar el manejo de los recursos mediante la disminución de desperdicios, aprovechamiento del tiempo y del establecimiento de políticas de operación adecuadas, comprobación de la exactitud de la información, establecimiento de sistemas de protección contra pérdidas, etc.

Además, los manuales son fundamentales en la formación y orientación de los empleados. Sirven como una fuente centralizada de información para entrenar a nuevos miembros del equipo y proporcionar orientación a los empleados existentes. Galindo & Martínez (2012) consideran que los manuales funcionan como fuente de consulta y un medio de inducción, ya que definen e informan cómo realizar las actividades de la empresa. Por lo tanto, son de gran utilidad en la reducción de errores; en la observancia de políticas; en la capacitación de nuevos empleados; en proporcionar una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puestos; entre otras ventajas. Los manuales ofrecen una referencia rápida para resolver dudas y tomar decisiones, lo que facilita el proceso de toma de decisiones y contribuye a un desempeño consistente y efectivo en toda la organización.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 37

Un propósito adicional es fomentar la mejora continua en la organización. Los manuales de Buenas Prácticas no buscan ser documentos estáticos; Sino más bien, herramientas dinámicas que permiten identificar áreas que requieren mejoras y optimizaciones. A medida que la organización evoluciona y se enfrenta a cambios en sus prácticas o regulaciones, el manual se actualiza periódicamente para reflejar estas modificaciones y seguir siendo relevante. Es por ello que son una guía del trabajo a desarrollar, controlando el grado de descentralización; además de que ofrecen uniformidad en la interpretación y aplicación de políticas, clarifican las relaciones de autoridad y responsabilidad, permitiendo la revisión constante y el mejoramiento de políticas y procedimientos (Soto Ramírez, 2002).

Pasos de un manual de buenas prácticas:

Para crear un Manual de Buenas Prácticas, se siguen una serie de pasos comunes. Primero, se identifican las áreas clave de la organización que requerirán directrices y políticas detalladas, teniendo en cuenta que la efectividad de la administración de una empresa no depende del éxito de un área funcional específica, sino del ejercicio de una coordinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades de las principales áreas funcionales (Galindo & Martínez).

Luego, se procede a la documentación de procedimientos, políticas y normas específicas para cada una de estas áreas; Si se realiza una investigación detallada, se encuentra que el objetivo final de crear un manual de buenas prácticas es asegurar la funcionalidad de la organización, en

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 37

tanto que formaliza y estandariza las actividades repetidas para optimizar el uso de los recursos; es un documento donde se redactan las actividades más importantes de un determinado cargo y es una guía detallada que muestra la forma secuencial y ordenada de realizar un trabajo o actividad. En síntesis, es un prontuario que describe las operaciones a seguir en las funciones de una empresa, incluyendo los puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación (Pintos, 2009).

La revisión y aprobación de los documentos por parte de las partes pertinentes son pasos cruciales antes de la distribución del manual a los empleados relevantes, puesto que, de acuerdo con Pintos (2009) Una vez culminada la revisión, el manual debe ser aprobado formalmente para adquirir el carácter de norma interna. Un manual aprobado por las autoridades de la organización adquiere el carácter de norma interna y pasa a ser obligatorio para sus miembros. Finalmente, se establece un proceso de mantenimiento para actualizar el manual periódicamente y garantizar que refleje cambios en las prácticas o regulaciones, si bien, Pintos (2009) El valor de un manual administrativo, como herramienta de trabajo, radica en la información que contiene, pues es necesario actualizarlos para que sigan cumpliendo el propósito para el que fueron desarrollados.

En cuanto al uso y el momento de utilización del Manual de Buenas Prácticas, este documento es versátil y aplicable en varias etapas y situaciones. Se utiliza para la formación y capacitación de nuevos empleados, proporcionando una guía sólida sobre las políticas y procedimientos de la organización. Además, se convierte en una referencia valiosa en la toma de decisiones, tanto para gerentes como para empleados, basándose en las políticas establecidas.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 24 de 37

También desempeña un papel fundamental durante auditorías internas y externas, donde se revisa el cumplimiento de las políticas descritas en el manual. Finalmente, en situaciones de resolución de problemas operativos o conflictos internos, el manual sirve como una herramienta útil para seguir procedimientos específicos y lograr soluciones eficaces.

Lo anterior supone que los Manuales de Buenas Prácticas son una parte integral de la gestión eficiente y el cumplimiento normativo en las organizaciones modernas. Además, la estandarización de procesos y la implementación de un Manual de Buenas Prácticas son prácticas cruciales para mejorar la calidad y la coherencia en una organización, independientemente de su ubicación geográfica. Estas herramientas ayudan a las empresas a operar de manera más efectiva y a cumplir con regulaciones y estándares relevantes.

3.2 Desarrollo y logro de objetivos:

Manual de buenas prácticas para un correcto y oportuno manejo de la información por parte de los asesores de servicio al cliente de la empresa Tiba Colombia.

Este manual de buenas prácticas se realiza con la finalidad de que el asesor realice una entrega oportuna de la información.

Por lo cual lleva los siguientes pasos:

1. El asesor deberá ingresar a la matriz creada.
2. Diligenciar la plantilla de acuerdo a la información requerida: [MATRIZ PRACTICAS.xlsx](#)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 37

3. La matriz se divide en diferentes pestañas las cuales serán explicadas en los puntos siguientes, es importante tener en cuenta que hay datos de las tablas que vienen predeterminadas, solo se deben diligenciar los espacios vacíos

4. **Status Operación de Transporte Multimodal (OTM) - Transporte terrestre (TTE): (aquí se encuentran las operaciones realizadas)**

4.1.El asesor deberá ingresar el primer día hábil de la semana a la matriz, en el cuadro de Status OTM-TTE. La Operación de Transporte Multimodal es cuando se utiliza dos o más formas de transporte que se unifican en un solo contrato, sea para cargas consolidada o contenerizada y el transporte terrestre es un servicio el cual la empresa presta a sus clientes para transportar sus mercancías dentro de la nación una vez se hayan nacionalizado.

4.2.Deberá verificar las cargas que son de su pertenencia de acuerdo al nombre registrado del cliente en esta matriz.

4.3.Si cuenta con cargas de su pertenencia deberá confirmar en la columna de “confirmación SAC” que ha subido registro fotográfico del seguimiento realizado el fin de semana sobre OTM-TTE, la forma correcta de hacerlo es adjuntando a través del sistema un pantallazo del chat de WhatsApp o del correo electrónico según lo hubiese requerido el cliente, demostrando que se le reporto el seguimiento de sus cargas en OTM o con transporte terrestre, este llevará como título

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 26 de 37

“Seguimiento fin de semana DD/MM-DD/MM”, Ejemplo: Seguimiento fin de semana 04/11-05/11,

4.4. Esto será revisado por el asistente de servicio al cliente, quien en la columna de “Aprobados” quien validará el resultado y suministrará las siguientes respuestas: Aprobado (Si se evidencia la información correcta), Sin evidencia (Cuando no se encuentre evidencia fotográfica de lo solicitado) y Pendiente (Cuando no se encuentra ninguna información en el sistema).

5. Devolución de contenedores: (en esta pestaña se encuentra la información de los motivos de la devolución de los contenedores a cargo)

5.1. El asesor deberá ingresar en el cuadro con el nombre de “Devolución de Contenedores”.

5.2. El asesor deberá filtrar la tabla que encontrara allí con los clientes que son de su pertenencia.

5.3. En la columna “Comentarios” deberá dejar dependiendo sea su caso y tomando en cuenta los contenedores que se muestran en esta tabla en relación con su cliente para completar esta columna, dando la razón de porque no se ha hecho su devolución, la fecha estimada de devolución o la fecha en la que la unidad fue devuelta.

5.4. Esto será revisado por el asistente de servicio al cliente, quien en la columna de “Aprobados” quien validará el resultado y suministrará las siguientes respuestas:

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 27 de 37

OK (Cuando se comparta la fecha de devolución), Pendiente (Cuando se comparta la fecha estimada de devolución) o Incompleto (Cuando no se encuentre información).

6. Opiniones Verificadas: (Aquí se encuentran los datos de los clientes con sus respectivas cargas)

- 6.1. Una vez el asistente de servicio al cliente confirme a través del correo electrónico, que se encuentra esta tabla disponible, el asesor debe ingresar a la matriz y ubicarse en el cuadro de Opiniones verificadas.
- 6.2. El asesor deberá filtrar su nombre en la columna de “customer”.
- 6.3. Una vez filtrado, el asesor podrá encontrar en la columna “cliente” los clientes con los cuales tiene manejo, para así diligenciar las columnas de Nombre, Apellido y correo electrónico con los datos que corresponden al cliente que se encuentre allí registrado.
- 6.4. En la Columna “Aviso cliente” deberá seleccionar OK o Pendiente, con el fin de reportar si notifico con comunicado compartido por los directivos a los clientes que encuentran allí plasmados, para avisar de que recibirán un correo con una encuesta de satisfacción.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 28 de 37

6.5. Esto será revisado por el asistente de servicio al cliente, quién en la columna de “Aprobados” validará el resultado y suministrará las siguientes respuestas:
 Completo o Incompleto de acuerdo a si la información fue suministrada o no.

7. Clientes nuevos: (Aquí se encuentran los datos de las operaciones de los clientes nuevos del mes inmediatamente anterior)

7.1. Una vez el asistente de servicio al cliente confirme a través del correo electrónico, que se encuentra esta tabla disponible, el asesor debe ingresar a la matriz y ubicarse en el cuadro de Clientes Nuevos.

7.2. El asesor deberá filtrar su nombre en la columna de “customer”.

7.3. Una vez filtrado, el asesor podrá encontrar en la columna “cliente” los clientes con los cuales tiene manejo, para así diligenciar las columnas de “Comentarios” con el nombre, apellido y celular que corresponden al cliente que se encuentre allí registrado.

Nota: En caso de que el asesor no identifique el cliente podrá identificarlo validando a través del sistema con los datos que encontrará en la columna de “OV (Orden de venta) /OP (Operación)” o validar con el asistente de servicio al cliente.

Nota: En caso de que el cliente haya actuado como un intermediario de otra compañía, en la columna de Comentarios deberá colocar “Intermediario” o si fue manejado por otro Agente de carga internacional deberá colocar “ACI”.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 29 de 37

7.4. Esto será revisado por el asistente de servicio al cliente, quién en la columna de

“Aprobados” validará el resultado y suministrará las siguientes respuestas:

Completo o Incompleto de acuerdo a si la información fue suministrada o no.

8. Llamadas de profundización (Aquí se encuentra el seguimiento que los asesores realizan a los clientes mensualmente)

8.1. El asesor al cliente deberá ingresar dependiendo de su cargo la siguiente cantidad de registros: 10 llamadas para asesores, 5 llamadas para Corporativo, Overseas (Asesores con clientes que solo manejan cargas prepagadas y con un bajo volumen de cargas) y proyectos.

8.2. En la columna Asesor debe ingresar su Nombre y apellido.

8.3. En la columna Comercial debe ingresar el nombre y apellido del comercial que maneja la cuenta.

8.4. En la columna Fecha debe indicar la fecha en la que realizó la llamada al cliente.

8.5. En la columna Mes debe indicar el mes en el que se realiza la llamada.

8.6. En la columna Cliente debe ingresar el nombre del cliente.

8.7. En la columna Categorización debe indicar la categoría en la que se encuentra el cliente. Este puede buscarlo a través de la plataforma CRM, buscando con el nombre del cliente encontrará la categorización.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 30 de 37

8.8. En la columna Celular debe ingresar el número de celular o teléfono con el que se pueda contactar directamente al cliente.

8.9. En la columna Comentarios debe indicar las sugerencias, quejas y comentarios sobre el servicio que se le está brindando por parte de la compañía.

8.10. Esto será revisado por el asistente de servicio al cliente, quién en la columna de “Aprobados” validará el resultado y suministrará las siguientes respuestas: Completo o Incompleto de acuerdo a si la información fue suministrada o no, en caso de que este incompleto encontrará resaltada la casilla donde no se ingresó información.

9. Seguimiento de cargas

9.1. Una vez el asistente de servicio al cliente confirme a través del correo electrónico, que se encuentra esta tabla disponible, el asesor debe ingresar a la matriz y ubicarse en el cuadro de Seguimiento de cargas.

9.2. El asesor deberá filtrar la tabla que encontrara allí con los clientes que son de su pertenencia.

9.3. En la columna “Comentarios” deberá ingresar la justificación que sea solicitada desde el correo electrónico, verificando con la OV (Orden de venta) que se encuentre en la columna Orden de venta.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 31 de 37

9.4. En algunos casos, deberá diligenciar las columnas ETD (Día estimado de Salida) y ETA (Día estimado de Arribo), es decir la fecha de salida y llegada de la carga en cuestión.

9.5. Esto será revisado por el asistente de servicio al cliente, quien en la columna de “Aprobados” validará el resultado y suministrará las siguientes respuestas:
Completo o Incompleto de acuerdo a si la información fue suministrada o no.

10. Inquietudes: El asesor podrá comunicarse con el asistente de servicio al cliente vía teams por mensaje o llamada, o correo electrónico para comunicar cualquier duda o inquietud que este presentando en cualquiera de los pasos a realizar.

4. CONCLUSIONES.

Según lo investigado para realizar un manual de prácticas, se puede concluir que la estandarización de procedimientos al interior de una organización es fundamental para el progreso de las organizaciones, ya que el talento humano de una organización puede estar sincronizado frente a las demás personas de su equipo, en cuanto a realizar sus tareas diarias y solucionar ciertos problemas según lo establecido como guía dentro de un manual administrativo, permitiendo presentar a clientes internos y externos, un servicio homogéneo dentro de las condiciones y exigencias de cada uno.

Asimismo, la creación de manuales administrativos tiene un mayor alcance dentro de las organizaciones, puesto que permite evaluar los procesos que se realizan y permiten encontrar áreas

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 32 de 37

de mejora frente al desarrollo de los mismos, es por ello que se hace importante su realización y constante perfeccionamiento tanto por parte de sus directivos como por los equipos de trabajo, pues al hacerlo se puede lograr un mejor desempeño y reconocer las diferentes falencias que se puedan encontrar en los procesos en las áreas en las que estos sean puestos en práctica.

Por otra parte, las empresas se enfrentan a nuevos y complejos lineamientos internacionales e nacionales, como las Normas BASC (Normas para un comercio internacional seguro en cooperación del sector público y privado), Operador Económico Autorizado OEA (Certifica a una compañía en el uso de buenas prácticas para una cadena de suministro segura), entre otras, indispensables para su buena operatividad y cumplimiento de la ley, por lo que también se podría concluir que el uso y la creación de manuales administrativos permite implementar estructuras que consigan alinearse a estos requerimientos, sino también a un seguimiento periódico de estas, y más importante facilita a los directivos su divulgación y conocimiento frente a sus equipos de trabajo, ya que al usarse manuales administrativos es muy explicativo y señalar paso por paso la forma de realizarse un procedimiento.

5. RECOMENDACIONES.

Se recomienda a la empresa Tiba Colombia, la realización de capacitaciones para los equipos de trabajo en las que se explique el adecuado uso del manual de buenas prácticas con el fin de que se pueda dar claridad y resolver inquietudes frente a la realización de los pasos allí planteados, pero fundamentalmente para conseguir su interiorización e implementación por parte de cada uno de los integrantes, puesto que se hace indispensable su entendimiento y realización para obtener un

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 33 de 37

resultado eficaz y dar solución a la problemática encontrada al interior del equipo de trabajo, puesto que dependerá finalmente de que tanto de los equipos de trabajo al comprender este manual de buenas prácticas como una acción requerida e indispensable para la mejora de los procesos dentro de la organización y de los directivos al darle énfasis y cumplimiento a este, para alcanzar un resultado optimo y eficaz frente a la problemática planteada.

Los directivos también podrían establecer cláusulas contractuales que busquen dar obligatoriedad frente al uso del manual de buenas prácticas y el diligenciamiento de la matriz allí planteada, puesto que la información que esta requiere es importante para la toma de decisiones que tiene como fin de mejorar en diferentes áreas y procesos que beneficien a los grupos de trabajo en la organización.

Finalmente, el manual de buenas prácticas permitirá acceder más ágil a la información para tomar decisiones, por lo que su continuidad es importante y debe ser en colaboración del equipo de trabajo, establecer nuevos procesos y descubrir falencias, perfeccionarlo y obtener resultados óptimos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre Pozo, C. G. (2017). Análisis para la implementación de un manual de control interno para mejorar los niveles de eficiencia operativa de una empresa. *RECIMUNDO: Revista*

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 34 de 37

- Científica de La Investigación Y El Conocimiento*, 1(4), 254–265. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732723>
- Barrera, J. L. (2020). *Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/57%20BARRERA.pdf
- Blanco, H., & Bustos, B. (2004). Normalización y comercio sustentable en Sudamérica. Obtenido de *Infor.cl*. <https://doi.org/956-8370-00-5>
- De la Cerda-Gastélum, J., & Núñez-De la Pena, F. J. (1996). La administración en desarrollo: problemas y avances de la administración en México y Latinoamérica. In *rei.iteso.mx*. ITESO. Obtenido de <https://rei.iteso.mx/handle/11117/422>
- Fuentes, E. A., & Rojas, A. F. (2018). Estandarización de Operaciones en el Servicio Postventa de una Empresa Automotriz para la Marca Principal. *Información Tecnológica*, 29(4), 189–196. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000400189>
- Galindo, L. M., & Martínez, J. G. (2012). Fundamentos de administración. Trillas. Obtenido de <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/biblioteca/efe6f2558d3d2aaaf4e47aad9c1efd09-fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>
- Hahn, T., Preuss, L., Pinkse, J. y Figge, F. (2014). Cognitive frames in corporate sustainability: Managerial sensemaking with paradoxical and business case frames. *Academy of Management Review*, 39(4), 463–487. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14117/Chavez%20Chavez>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 35 de 37

[%20Zully%20Alexandra%20-](#)

[%20Quiroz%20Mercado%20Gianluca.pdf?sequence=5&isAllowed=y](#)

Lagos, K. V. (2023). Propuesta para incrementar la eficiencia en una línea crítica de la empresa Joli Foods mediante el uso de la estandarización y optimización del proceso. Obtenido de Bibliotecadigital.udea.edu.co.

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/36318>

Nallusamy, S. (2016). Efficiency enhancement in CNC industry using value stream mapping, work standardization and line balancing. *International Journal of Performability Engineering*, 12(5), 413-422. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Dr-Nallusamy/publication/306069093_Enhancement_of_Productivity_and_Efficiency_of_CNC_Machines_in_a_Small_Scale_Industry_Using_Total_Productive_Maintenance/links/57c964e608aedb6d6d9794f1/Enhancement-of-Productivity-and-Efficiency-of-CNC-Machines-in-a-Small-Scale-Industry-Using-Total-Productive-Maintenance.pdf.

Rodríguez Cruz, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51–64. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>

Sierra Martínez, K. V. (2020). Importancia de la estandarización de procesos eficientes y la capacitación del talento humano para la productividad en una empresa. Obtenido de Repository.unimilitar.edu.co. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39285>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 36 de 37

Soto Ramírez, L. (2002). *UNA EXPERIENCIA EN EL DISEÑO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS*. Obtenido de

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/manuales2002-2.pdf>

Stezano, F. (2013). Políticas para la inserción de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en cadenas globales de valor en América Latina. Obtenido de

Repositorio.cepal.org. <https://repositorio.cepal.org/items/ead26074-221d-4680-83bc-09a795269886>

Tadeo Valdivia, Juan Martín . “Optimización Del Procedimiento de Trabajo Para Reducción de La Necesidad de Mantenimiento En Tornos Cnc.” Pontificia Universidad Católica de Chile,

Nov. 2011. Obtenido de:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1277/VALDIVIA_ALVAREZ_JUAN_OPTIMIZACION_MANTENIMIENTO_TORNOS.pdf?sequence=1

TIBA GROUP. (n.d.). *Agentes de carga, aduanas y logística en Colombia | TIBA*.

www.tibagroup.com. <https://www.tibagroup.com/co/>

Trías, G. P. (Mayo, 2009). Los manuales administrativos de hoy. Obtenido de

https://www.academia.edu/download/42885035/2009-05-Los_Manuales_Administrativos_Hoy.pdf

Velásquez Vásquez, F. (2002). *Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo*.

Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002

