



**Documentación de los Procedimientos De Selección, Ingreso y Reingreso en Cargos
Operador Logístico y Portuario.**

Jonathan Estiven Betancur Gallego

Trabajo de grado presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Jorge Amado Rentería Vera, Doctor (PhD) en Ciencias de la Educación

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
Apartadó, Antioquia, Colombia

2023

Cita	(Betancur Gallego, 2023)
Referencia	Betancur Gallego, J. E. (2023). <i>Documentación de los Procedimientos De Selección, Ingreso y Reingreso en Cargoban Operador Logístico y Portuario</i> . [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Apartadó, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Biblioteca Sede Apartadó

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

CONTENIDO

1 Título de la Práctica.....	7
2 Tema de la Práctica	8
3 Contexto de la Organización	9
3.1 ¿Quiénes Somos?	9
3.1.1 Misión	9
3.1.2 Visión.....	9
3.1.3 Valores	9
3.1.4 Sistemas de gestión y certificaciones.....	10
3.2 Servicios	10
3.2.1 Servicios en operaciones terrestres y portuarias	10
3.2.2 Servicios en operaciones portuarias y marítimas.....	11
3.2.3 Servicios de tecnología y conocimiento en toda la cadena logística	11
3.2.4 Servicios de transporte marítimo y trámites en entidades de control de la navegación	11
3.2.5 Servicios logísticos integrales en importación y exportación.....	11
3.3 Nuestros Clientes.....	12
3.4 Responsabilidad Social y Sostenibilidad.....	12
3.4.1 Fundación Cargoban	12
3.4.2 Fondo de Trabajadores Cargoban (Fondecarr).....	14
4 Antecedentes	15
5 Problemática y Problema	24
5.1 Pregunta de Investigación	27
6 Objetivos	28
6.1 Objetivo General	28
6.2 Objetivos Específicos	28

7 Justificación.....	29
8 Delimitación o Alcances	31
8.1 Temporal	31
8.2 Espacial	31
9. Marco Referencial	32
9.1 Marco Teórico	32
9.2 Marco Normativo	40
9.2.1 Normativas voluntarias	40
9.2.2 Normativas reglamentarias	42
9.3 Marco Conceptual	43
10 Diseño Metodológico	46
10.1 Enfoque de la Investigación	46
10.1.1 Tipo de investigación.....	46
10.1.2 Alcance	46
10.1.3 Naturaleza	46
10.2 Fuentes, Técnicas e Instrumentos.....	47
10.3 Fases Metodológicas	48
10.3.1 Fase 1: Identificación.....	48
10.3.2 Fase 2: Caracterizar.....	48
10.3.3 Fase 3: Planes de acción	49
11 Administración del Proyecto	50
11.1 Recursos Disponibles	50
11.2 Cronograma de Actividades	50
12 Resultados	52
12.1 Fase 1: Identificación	52

12.1.1 Revisión de mapa de procesos en la compañía.....	52
12.1.2 Revisión de los manuales de procedimientos	53
12.2 Fase 2: Caracterizar	57
12.2.1 Business Alliance for Secure Commerce (BASC).....	57
12.2.2 ISO 9001	58
12.3 Fase 3: Planes de acción.....	60
12.3.1 Ruta de mejora	60
12.3.2 Entregables.....	63
13 Conclusiones y Logros	68
14 Recomendaciones.....	69
15 Bibliografía.....	70

Tablas

Tabla 1	47
Tabla 2	55
Tabla 3	56
Tabla 4	61
Tabla 5	63

Ilustraciones

Ilustración 1	32
Ilustración 2	51
Ilustración 3	52
Ilustración 4	66

1 Título de la Práctica

Documentación de los procedimientos de selección, ingreso y reingreso en Cargoban Operador Logístico y Portuario.

2 Tema de la Práctica

Debido a la necesidad de enfocar y dar claridad a la práctica académica, se debe establecer el tema principal de esta con el propósito de orientar y establecer los alcances del proyecto.

El desarrollo de la practica tiene como eje central la Documentación de Procesos, estrategia desarrollada por las organizaciones para plasmar de manera detallada y estructura la forma en la que se ejecutan las actividades. En ese orden, la temática central considera la creación, actualización y mantenimiento de documentos, manuales, procedimientos que permitan la realización de los procesos de manera adecuada garantizando consistencia, calidad y eficiencia de la información contenida. Hay herramientas que permiten visualizar de manera óptima los procesos, algunas de estas son; instructivos, mapa de procesos, manuales de procesos, formularios y registros, actas, formatos, entre otros.

Además de lo anterior, la documentación de los procesos puede contribuir a la estandarización y mejora continua de los procesos, ayuda a identificar y corregir problemas de las en la ejecución de las actividades, proporciona un formato como base para cumplir con regulaciones y normas, mejora la comunicación y colaboración de los miembros de los equipos, mejora la transferencia de conocimiento; entre otros beneficios.

3 Contexto de la Organización

La información detallada a continuación se tomó de la página web de la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario debido a la falta de suministro de datos por temas confidenciales del área encargada del manejo de registros de la organización. Por esta razón, se realiza la apreciación anterior (Cargoban OLP, s.f.).

3.1 ¿Quiénes Somos?

Con un reconocimiento de cerca de 50 años de trayectoria, Cargoban Operador Logístico y Portuario desarrolla actividades en puertos, zonas de fondeo, buques y terminales portuarios. Ofrecemos los servicios de cargue y descargue de bongos y barcasas, de buques (llenado y vaciado), de camiones, y realizamos la conexión y desconexión de contenedores.

Efectuamos operaciones de logística extraportuaria que incluyen transporte terrestre, almacenaje, consolidación, desconsolidación, distribución, reempaque y etiquetado. Nuestra experiencia nos permite manejar todo tipo de carga: refrigerados, congelados, perecederos, sacos, carga de proyectos, maquinaria, vehículos y carga a granel.

3.1.1 Misión

En Cargoban Operador Logístico y Portuario ofrecemos soluciones seguras y de calidad, a las necesidades específicas de nuestros clientes, en el manejo de todo tipo de carga, dentro y fuera de las zonas portuarias colombianas, marítimas y terrestres.

3.1.2 Visión

En Cargoban Operador Logístico y Portuario seremos los líderes colombianos en la generación de valor para nuestros clientes alrededor del manejo integral de la carga, bajo los más altos estándares de calidad y seguridad.

3.1.3 Valores

- **Integridad:** cumplimos a cabalidad con los procesos en los que trabajamos de manera ética respetuosa y transparente.
- **Responsabilidad:** brindamos un servicio oportuno con calidad, seguridad y entrega oportuna.
- **Compromiso:** trabajamos con motivación y entrega, brindando credibilidad en nuestros servicios.

3.1.4 Sistemas de gestión y certificaciones

Respondemos de manera oportuna, acertada y eficiente a las necesidades de nuestros clientes con altos estándares de calidad y seguridad en nuestros procesos, mejores prácticas en el manejo y trato de la carga, responsabilidad y transparencia.

Contamos con certificaciones que avalan nuestra capacidad de crear valor para nuestro personal, clientes y demás grupos de interés a nivel nacional y global.

- Sistema de Gestión de Seguridad bajo el estándar BASC (Business Alliance for Secure Commerce)
- Sistema de Gestión de Operaciones bajo el estándar 360° Quality (en proceso).
- Certificado de Responsabilidad Social

3.2 Servicios

Nuestros servicios de logística integral comprenden operaciones marítimas y terrestres, logística extraportuaria y manejo de todo tipo de cargas.

3.2.1 Servicios en operaciones terrestres y portuarias

- Transporte terrestre
- Descargue de camiones en terminales, carga paletizada o suelta
- Llenado de contenedores
- Vaciado de contenedores
- Operaciones requeridas en inspección de autoridades a contenedores vacíos
- Operaciones requeridas en inspección de autoridades a la carga
- Operaciones requeridas en inspección de calidad a mercancías y/ fruta
- Operaciones requeridas en reconocimiento de mercancías
- Clasificación de mercancías
- Etiquetado de productos
- Reempaque de mercancías
- Cargue de pallets a bongos
- Cargue de contenedores a barcazas
- Operación de equipos portuarios
- Mantenimiento de equipo portuario y flotante
- Alistamiento de contenedores

3.2.2 Servicios en operaciones portuarias y marítimas

- Cargue y descargue de contenedores (incluye trincado y destrincado)
- Conexión y desconexión de contenedores a bordo de buques
- Reestibas bordo-bordo
- Reestibas bordo-muelle-bordo
- Cargue y descargue de pallets
- Cargue y descargue de carga general

3.2.3 Servicios de tecnología y conocimiento en toda la cadena logística

- Trazabilidad del servicio y de la carga
- Administración, control y auditoría de la cadena de frío
- Consultoría y asesoría para el mejoramiento de procesos y procedimientos
- Consultoría y asesoría en programas de ‘Cero Daños’
- Consultoría y asesoría en procesos de mantenimiento
- Interventoría en trabajos de reparación y mantenimiento de equipo flotante
- Implementación de Programas 5 S

3.2.4 Servicios de transporte marítimo y trámites en entidades de control de la navegación

A través de nuestra empresa filial OCEANIX, ofrecemos servicios de:

- Transporte de personal desde y hacia buques
- Asesoría y ejecución de trámites ante la Inspección Fluvial de Turbo y la Capitanía del Puerto de Turbo

3.2.5 Servicios logísticos integrales en importación y exportación

Operaciones door to door o entre los límites de proceso que el cliente necesite, que incluyen:

- Consecución y optimización de fletes marítimos
- Agenciamiento en origen y destino
- Transporte terrestre en origen y destino
- Gestión de la cadena de frío para productos congelados y refrigerados
- Programas ‘Cero Daños’ para todo tipo de carga
- Consolidación y desconsolidación de carga

3.3 Nuestros Clientes

La calidad, seguridad en operaciones y garantía que ofrecemos, hacen de Cargoban Operador Logístico y Portuario el prestador de servicios elegido por empresas como:

- Uniban
- Banacol
- Banafrut
- Banur
- Simbacol
- Corrugados del Darién S.A
- Smitco
- Puerto de Santa Marta
- AMX Logística S.A
- Olinsa S.A.S
- Tropical Banana Co
- Fyffes

3.4 Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Nos motiva contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades donde hacemos presencia. Estamos comprometidos con nuestros colaboradores, sus familias y la sociedad en general, a través de programas de Responsabilidad Social y Bienestar liderados por la Fundación Cargoban y el Fondo de Empleados de Cargoban.

3.4.1 Fundación Cargoban

Construyendo sueños, no existen obstáculos para hacerlos realidad.

3.4.1.1 ¿Quiénes Somos?

Somos una Fundación colombiana que nace en el año 2006, para hacer realidad los sueños de nuestras comunidades, a través proyectos sociales sostenibles.

3.4.1.1.1 Nuestro propósito

¡Cumplir tus sueños!, porque creemos en ti y en todo lo que puedes lograr para mejorar tu vida.

3.4.1.1.2 Visión

Convertirnos en los aliados de las comunidades, para cumplir sus sueños y lograr el empoderamiento del ser.

3.4.1.1.3 Valores

Transparencia, compromiso, solidaridad y optimismo.

3.4.1.2 Nuestros proyectos

3.4.1.2.1 *Proyéctate para la vida*

Apoyamos el emprendimiento a través de proyectos productivos.

- Proyectos agropecuarios
- Proyectos emprendedores para mujeres
 - Cursos para jóvenes

3.4.1.2.2 *Recréate, culturízate, ejercítate*

Propiciamos el sano esparcimiento, creando espacios recreativos, deportivos, culturales.

- Cargogol
- Red de fútbol paz Urabá
- Motivarte
- Actívate
- Actividades complementarias

3.4.1.2.3 *Tu hogar y tus espacios*

Le apostamos a mejorar las condiciones de vivienda de nuestras comunidades y los espacios de encuentro comunitario.

- Tu casa, tu hogar
- El color de mi hogar
- Tus espacios
- Mi escuela rural

3.4.1.2.4 *Proyectos especiales*

Creemos en el empoderamiento del ser como herramienta para construir tejido social.

- Sonrisas en navidad
- Mundo digital a la mano
- Cuidémonos entre todos
- Cada día es especial
- Dos ruedas de la alegría
- El aula es de todos

- Vístete de esperanza

3.4.2 Fondo de Trabajadores Cargoban (Fondecar)

El Fondo de Empleado de Cargoban brinda soluciones para mejorar la calidad de vida de sus asociados, ofreciendo opciones de ahorro; crédito de vivienda y/o vehículo; rifa bono; torneos deportivos; integración por centro de trabajo; ayuda social; bonos y subsidios escolares.

4 Antecedentes

La documentación de los procesos es una acción realizada por las organizaciones para plasmar de forma detallada la información correspondiente a cada una de las actividades, procedimientos o acciones que se encuentran inmersas en cada uno de los procesos. De tal manera, se presenta la gestión documental como una estrategia que permite el mejoramiento de los sistemas mediante el óptimo uso de los recursos, datos e información documentada.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha considerado a la gestión documental como;

Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (Organización Internacional de Normalización , 2001)

Teniendo en cuenta lo anterior, las organizaciones tienen por normativa la responsabilidad de saber gestionar sus documentos, sin embargo, el poder realizarlo de manera óptima, eficiente, estandarizada, transparente y de manera transversal permite la generación de valor y ventajas competitivas.

La búsqueda de la información en bases de datos como; Diantlet, Scielo, Scopus, Realclig y otras suministradas por la biblioteca de la Universidad de Antioquia arrojó 11 artículos en los cuales se evidencia el tema desarrollado, La gestión documental, como un proceso, acción, estrategia o herramienta que suministra oportunidades de mejora a las organizaciones que la implementan de manera eficaz.

En ese orden de ideas, Silvia E. López Riquelme (2019) realizó un estudio en la Universidad de la Habana, Cuba, titulado “Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible”. Mediante el presente trabajo, López Riquelme pretende destacar la relación que existe entre la gestión documental y el medio ambiente, ya que mediante las buenas prácticas desarrolladas por las organizaciones se puede contribuir al ahorro del papel y disminución de residuos producidos por este material. Se consideran las pruebas finales, 186.900, del Curso Regular Diurno (CRD) y el Curso por Encuentro (CPE) como muestra para la realización de la investigación.

Mediante el análisis-síntesis, inducción-deducción se llegaron a resultados que permiten evidenciar las tecnologías que tiene la Universidad de la Habana y la condición de los espacios para disminuir el consumo de papel en actividades como; reuniones, charlas, capacitaciones, entre otras. Además de ello, se plantearon limitaciones en el uso del papel, la distribución a través de medios digitales y la creación de canales de información para el acceso de los datos relevantes y gestión del conocimiento.

Se concluye que los directivos deben considerar a la información y documentación como un activo importante para la compañía al igual que lo son los activos financieros, o capital humano puesto que los activos informáticos integran a cada una de las áreas.

La gestión documental se considera una estrategia adecuada para diseñar acciones que permitan a las organizaciones disminuir el impacto negativo producto de la cantidad de papel que se produce debido a las actividades internas que se desarrollan.

Por otra parte, desde las entidades públicas, la gestión documental está ligada a normativas y regulaciones mediante las cuales, se hace necesario la consideración de este proceso para dar cumplimiento a las exigencias de las partes interesadas e implementar sistemas que permitan el suministro de información transparente, veraz y oportuna.

En ese sentido, Archivo General de la Nación (2020) desarrolló un Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA) con la intención de brindar a las entidades públicas y privadas diferentes instrumentos para cumplir con las normativas nacionales vigentes y crear una cultura archivística que les permita gestionar la información de manera eficiente. Mediante el análisis de la estructura documental de la primera versión del MGDA se profundiza en los factores definidos en cada componente tomando como base la normatividad vigente para poder suministrar las herramientas necesarias a las entidades.

En el análisis realizado se encontró que las diferentes estrategias que se ejecutaron en la actualización del modelo recolectaron información pertinente y relevante para la definición de los productos dentro de cada uno de los factores y subfactores que conforman dicho ejemplar para que el desarrollo de la función de la gestión documental se integre con la funcionalidad global de la entidad.

Se infiere que las entidades que hagan uso del MGDA, podrán identificar y diagnosticar el nivel de requerimientos cumplidos, desarrollar planes estratégicos, realizar control de la planeación e implementación de la gestión documental y la creación de sistemas de gestión.

Por otro lado, Balboa, M y Medina, G (2021) realizaron un estudio en la Universidad Finis Terrae, Chile, nombrada “Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso” el cual tiene como objetivos; identificar procesos documentales, conocer los requisitos básicos de la gestión documental y la archivística en los sistemas de gestión documental y proponer una herramienta que permita identificar los requerimientos de un sistema de gestión documental (SGD) basados en la norma ISO 16175-2. Se desarrolla la investigación mediante el estudio de caso realizado al Gobierno de Chile.

El análisis desarrollado evidencia la inexistencia de un instrumento que sea práctico al momento de gestionar un sistema de documentación y permita identificar los requisitos funcionales establecidos en la norma ISO 16175-2.

Se finaliza el estudio mencionando que el estado de Chile mediante la adquisición de un software, herramienta o instrumento puede identificar de manera eficiente y eficaz los requisitos funcionales para un sistema de gestión documental. Además, la posibilidad de utilizar de manera diferente la innovación tecnológica, usándola para detectar los déficits de las funcionalidades de un SGD.

Ahora bien, Martínez, A y Casadesús, A (2018), desarrollaron una investigación en la Universitat Oberta de Catalunya y la Universidad Autónoma de Barcelona titulada “El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño”. Dicha exploración tuvo como propósito examinar cada una de las modificaciones que las entidades públicas deben estimular en sus sistemas de gestión documental para contribuir de manera incremental a la mejora de la transparencia pública y facilitar el acceso a la información.

Mediante el estudio de caso realizado al gobierno de Cataluña, se encontraron algunas leyes que regulan la transparencia en las administraciones gubernamentales Ley 30/1992, Ley 37/2007 reformada por la Ley 18/2018, Ley 19/2013, Ley 19/2014, entre otras. Lo anterior, obliga a las entidades a plasmar estrategias encaminadas a gestionar de manera adecuada la información.

Por último, se considera que los sistemas de gestión documental logran la automatización y sistematización de la publicidad activa, protegen los datos personales, actualizan la información, gestionan el acceso a la información y garantizan las limitaciones de la transparencia de la información.

Las organizaciones de carácter público deben suministrar información que les permita mostrarse como una entidad transparente y con buen gobierno, por ello, es necesario que la documentación de la información sea administrada de manera eficiente, óptima, adecuada y precisa para poder suministrar los datos correspondientes a cada uno de los requerimientos exigidos por las normas y regulaciones establecida. Por esta razón, la gestión documental, permite a las entidades gubernamentales realizar acciones encaminadas al cumplimiento de cada una de las normativas y proveer a los grupos interesados datos relevantes de fácil acceso y promoción. Además de ello, constituir sistemas de gestión documental de manera asertiva ayuda a las instituciones a optimizar y estandarizar la documentación de los procesos, acceder a certificaciones gracias al cumplimiento de las regulaciones, generar buenas prácticas y cultura archivística, identificar, clasificar y evaluar los resultados obtenidos debido a la implementación de los SGD, entre otras.

Desde la perspectiva educativa, la gestión documental se presenta como una herramienta capaz de suministrar mejoras en los sistemas de calidad, aumentar la eficacia y eficiencia en los procesos, facilitar el cumplimiento de leyes o normativas y gestionar los riesgos de manera oportuna mediante el suministro de información oportuna, datos importantes y la integración de los documentos a cada una de las áreas de la organización, es decir, la gestión documental es un proceso transversal, en el cuál recae la responsabilidad de administrar la documentación de todas las unidades de negocio de la compañía.

En ese orden de ideas, Zambrano, I. Quindemil, E y Rumbaut, F (2021) desarrollaron un artículo, “Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica” a través del cual se analiza las tendencias de la gestión documental en las universidades latinoamericanas y su justificación en los requisitos de la norma UNE-ISO 15489. Realizaron un estudio descriptivo con ayuda del método de análisis documental en Universidades de doce países de Latinoamérica.

La investigación arrojó información respecto a la existencia de falencias en las instituciones universitarias para implementar estrategias que permitan la mejora de las actividades administrativas y académicas.

Además de ello, descubrieron que muchas de las organizaciones no poseen un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos consolidada mediante el cual puedan rescatar, organizar y suministrar a la comunidad interesada documentos relevantes producto de la acción de sus diferentes actividades diarias, de acuerdo con el cumplimiento de las obligaciones y estándares de las normativas y regulaciones establecidas en los diferentes países con relación a las IES.

Se considera que las Universidades tienen la necesidad de fortalecer e incrementar su conocimiento sobre la gestión documental con la intención de cumplir con mayor facilidad la legislación de los diferentes países comprendidas en tres aspectos; leyes del archivo nacional o archivo general de la Nación, leyes de carácter específico y las leyes del Sistema Nacional de Archivos.

En relación con lo anterior, Moreno, I (2018) desarrolló una investigación en la Universidad de la Salle, en Colombia, titulada “Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior” con el objetivo de diseñar planes que logren la articulación del Sistema de Calidad y Sistema de Gestión Documental en una Institución de Educación Superior. Propone para su ejecución y cumplimiento del objetivo establecer planes de acción, definir metas y proponer políticas orientadas a la implementación y aplicación de la integridad de los sistemas.

Mediante la investigación cualitativa realizada en la oficina responsable del mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Calidad se lograron los siguientes resultados; Formulación de nueve posibles acciones dirigidas a comprometer a los directivos, identificar las necesidades y alcance del sistema, documentar los procesos necesarios, tener el soporte tecnológico demandado por el nivel de hardware y software, participación activa, divulgación y comunicación, seguridad, seguimiento y control de la información, por último, mejoramiento continuo.

Se termina la investigación mencionando que dar cumplimiento a las exigencias existentes en la archivística, gestionar los procesos de manera adecuada, generar información documentada precisa; se convierten en oportunidades de mejoras de la administración estratégica de las IES.

Las oportunidades de mejoras mencionadas anteriormente implican que las instituciones deben repensar la forma en la que tienen organizada su estructura, relacionar los procesos de la gestión documental, dar control a la información generada por los sistemas de calidad y facilitar las herramientas de control a las personas que conforman la organización con la finalidad de tener coherencia en la integración de los dos sistemas.

En consecuencia, la investigación, “Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales” realizada por Mena, M y Guevara, J (2018) en la Universidad de la Habana, en Cuba, explora las relaciones existentes entre la gestión de riesgo y la gestión documental a través de la literatura internacional. Además, pretende explicar el rol de la gestión documental en el diagnóstico y reducción de riesgos producidos por la gestión de la información.

Mediante el estudio de documentos clásicos se considera que los procedimientos relacionados con la gestión documental identificados en la norma ISO 30301 son los de control y creación de documentos, en el anexo A de la regulación, se denominan los controles requeridos para lograr la consolidación y creación de documentos confiables, auténticos, veraces, íntegros y accesibles que permitan ser controlados de manera eficiente.

Por último, se reconoce que los riesgos relacionados con la falta de excelencia de la información para las organizaciones son de temáticas legales, financieras, ambientales, de reputación, operacionales y transaccionales. Por esta razón, se considera que establecer sistemas de gestión documental óptimos, eficientes y transparentes ayuda a las organizaciones a administrar el efecto de incertidumbre relacionada con el fracaso en el control y creación de documentación de calidad, por el impacto negativo que tiene la incertidumbre en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos relacionados a la toma de decisiones, transparencia, cumplimiento de normativa, rendición de cuentas, mejora continua de los procedimientos, eficiencia y eficacia en los costos y los integrados a las relaciones establecidas con los grupos de interés.

Ahora bien, la tesis desarrollada por Suárez, C y García, L (2021), “El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental”, en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador pretende determinar el nivel de eficiencia y eficacia mediante la ejecución de los procesos de gestión documental a través del cuestionario de autoevaluación en la Carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo. Se acude a la encuesta como instrumento para sistematizar la evaluación del principio de eficacia y eficiencia.

A través de la implementación de dicho instrumento, se descubre que en la Universidad Técnica de Manabí se realizan análisis de los valores secundarios para identificar el impacto de la documentación en el hacer de la Administración, se están documentando los procesos de toma de decisiones de valoración, se realizan informes para medir los riesgos en las instalaciones de archivo y proponer soluciones, se desarrollan revisiones sobre el óptimo funcionamiento de la protección de los documentos, se realizan traslados de los documentos a la unidad de archivo y por último se analiza la información que va a ser trasladada y su adecuación a las condiciones de transferencia.

Se considera que la gestión documental es un proceso de suma importancia para las IES debido al alcance de los documentos como resultado de la complejidad y magnitud de las actividades educativas y administrativas.

La gestión documental desarrollada por ciertas entidades debe estar encaminada al cumplimiento de los requisitos suministrados por ciertas normativas y regulaciones impuestas por las instituciones que evalúan la calidad de los sistemas de gestión documental. Integrar los sistemas de gestión de calidad, gestión documental y gestión de riesgos en las organizaciones permite generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo, optimización y estandarización de procesos y mitigación de riesgos producidos por la desinformación. Lo anterior con el propósito de beneficiar a cada una de las áreas involucradas en las actividades económicas que se desarrollan.

Desde otro punto de vista, Riera, E (2020) desarrolló un análisis en la empresa Logikard C.A, en Ecuador, denominada “Sistema de gestión documental para la empresa Logikard” con el objetivo principal de analizar las dificultades que tiene el sistema de gestión documental (Manus) para convertirlas en ventajas que contribuyan a los usuarios y la organización con la reducción del tiempo empleado en cada uno de los procesos.

A través del estudio de caso realizado, se obtienen resultados que proponen la implementación de un patrón, Modelo-Vista-Controlador (MVC), comúnmente utilizado para dividir los datos de una aplicación, la interfaz del usuario y la lógica de control en tres factores diferentes, con la intención de mejorar el sistema de gestión documental para estandarizar y optimizar los procesos relacionados con el manejo de la documentación.

Se concluye que la implementación del patrón MVC en el sistema de gestión documental administra de manera óptima, ordenada y centralizada los documentos que pertenecen a las políticas y procedimientos de la empresa Logikard. La integración de esta herramienta optimiza recursos, facilita el proceso de distribución, aprobación y publicación de los documentos.

Ahora bien, Brun, R y Aliaga, C (2019) en su tesis, “La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT” realizada en España busca; analizar el alcance que provee el modelo COBIT a las reglas y prácticas de la gestión documental, evaluar los nexos y la coherencia entre las prácticas para la gestión de documentos que recoge el COBIT y las normas ISO 15489 y 30301 y conocer cómo el modelo COBIT hace semejanza a la norma internacional sobre la gestión documental.

Por medio del estudio de diferentes textos de referencia, se concluye que debido al desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la información se crea y administra en la mayoría de las veces con el soporte de complejas estructuras informáticas. La implementación de las TIC ha creado ventajas relacionadas con la agilidad en los procesos, aumento incremental de la capacidad de almacenamiento, difusión y recuperación de datos. Sin embargo, también ha supuesto desventajas relacionadas a problemas organizativos y técnicos; sobrecarga informática, acceso y control a información confidencial o privilegiada, exposición a amenazas y ataques, entre otras.

Por otro lado, la investigación “Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental” desarrollada por Peña, G. Castro, M y Álvarez, M (2020) en la Universidad Santo Tomás en Colombia pretende facilitar a las empresas pequeñas y medianas (pymes) la gestión del conocimiento y la identificación con la idea de que estas puedan realizar sus operaciones en condiciones reguladas, ayudándose de la gestión documental y calidad a través de un esquema que permita la orientación del conocimiento.

Mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas realizadas a 37 pymes en Colombia y la revisión de la literatura sobre iniciáticas, teorías y modelos para la gestión documental, de la calidad y del conocimiento se encontró que mediante el análisis de normativas y estrategias de gestión del conocimiento se desarrolló un modelo que incorpora la gestión documental a las acciones de la organización

Por ello, se finaliza mencionando que el modelo planteado integra un procedimiento de captura de conocimiento y una estructura simple de los modelos Una Norma Española (UNE) y Norma Europea (EN). La implementación de este está soportada en la normativa internacional ISO 30301, siendo transversal a todos los procesos, integrando los relacionados con la dirección, misión y apoyo

Para finalizar, gestionar de manera eficiente y optimizada la documentación en las organizaciones no solo permite el acceso rápido a las rutas, la divulgación y precisión de los datos a los grupos de interés, la evidencia de la realización de actividades, establecer procesos y crear estrategias encaminadas al mejoramiento de la documentación y la implementación de sistemas de calidad sino también, la disminución del tiempo de acción de los procesos, reducción del gasto de papel e impacto generado al medio ambiente, creación de mecanismos de fácil acceso, entre otras acciones relevantes en el qué hacer de las organizaciones.

Las investigaciones tomadas como referentes para el desarrollo del presente proyecto permiten evidencia la forma en la que la gestión documental y la documentación de los procesos ayuda a las organizaciones a estandarizar, optimizar, organizar y administrar los procedimientos. Al ser una acción que impacta de forma transversal todas las áreas, es necesario la implementación de sistemas de información que logren proveer de información relevante y precisa para mejorar la toma de decisiones respecto a cada una de las estrategias y objetivos de la organización.

Además de eso, al considerar las diferentes aplicaciones del tema estudiado en ambientes como el público, académico y privado se logra una visión más amplia con la finalidad de extraer las prácticas más óptimas que permitan solucionar las problemáticas mediante la implementación de esta estrategia. Por último, los antecedentes muestran de manera clara la relación existente entre la gestión documental, la gestión de calidad y la gestión del riesgo. Mencionando que cada uno de estos sistemas se nutre de los otros y deben estar en armonía para evitar problemas y proveer acciones que permitan la mejora continua de los procesos.

5 Problemática

Las operaciones portuarias y marítimas representan un gran impacto en la economía del país ya que son unas de las herramientas que permiten el intercambio de bienes y consumos con economías exteriores. A febrero del 2022 según el Informe Mensual De Estadísticas de Tráfico Portuario en Colombia se habían movilizado aproximadamente 13.110.793 y para finales del año 2021, 166.644.842 toneladas, es decir, esas cifras representan el volumen de carga que ingresa, sale y transita en las diferentes terminales portuarias del país, en la cual el comercio exterior representa el mayor porcentaje, 86.1% (SuperTransporte, 2022). La justificación de la gran cantidad de tráfico portuario se debe a la facilidad y el volumen de cargas del transporte por vías marítimas en comparación con otros medios de transporte.

Ahora bien, la logística necesaria para llevar a cabo cada una de las acciones que se realizan en las terminales portuarias requieren de herramientas, estrategias y procesos que permitan ahorrar costos, optimizar el tiempo y evitar reprocesos en cada uno de los diferentes procedimientos.

Posiblemente los puertos empezaron siendo maravillas de la ingeniería, pero las tareas de carga y descarga seguían haciéndose con la maquinaria más antigua, la fuerza humana. Generalmente esas tareas eran hechas por las personas que habitaban las diferentes costas; de allí que, los investigadores en el área infieren que el desarrollo de la navegación contó, desde el principio, con determinados lugares de la costa (bahía y ensenadas, así como desembocaduras de ríos) que ofrecieron posibilidades de atranque y refugio seguro a las primitivas embarcaciones. (Bobadilla Falla & Vanegas Camargo, 2018)

El argumento mencionado por los autores Bobadilla y Camargo demuestra que la fuerza humana ha ocupado un papel muy importante en el desarrollo de los puertos, por ello, se puede decir que es necesario contar con personal idóneo y capacitado que pueda desarrollar las diferentes actividades con una gran carga de esfuerzo físico.

Por otro lado, la globalización y la era de la tecnología ha llevado a las organizaciones a implementar estrategias que les permitan mejorar sus procesos organizacionales con la finalidad de ser más competitivas, sostenibles, flexibles al cambio, con capacidad de innovar e incrementar la oferta de valor agregado, atraer a personal idóneo y generar ambientes que permitan el desarrollo y crecimiento personal de cada uno de sus trabajadores.

Lo que está ocurriendo es que, en cada industria, se está produciendo un cambio gradual. Los nuevos emprendedores están abordando el problema utilizando su conocimiento y la tecnología actual para crear modelos de negocio que proveen soluciones a las necesidades insatisfactorias que las empresas tradicionales mantienen al no dar el salto al nuevo siglo digitalizando todos sus procesos de compra, venta, atención al cliente, investigación y desarrollo, y soporte postventa. (Carpintier, 2015)

Si bien, Carpintier (2015) hace referencia a la digitalización de todos los procesos de la compañía como fuente de cambio necesario para la solución de los problemas, no es la única estrategia del siglo XXI que se puede utilizar para lograr la permanencia de las compañías, en un entorno tan cambiante como el actual. Por ejemplo, “Una empresa que ya ha automatizado sus procesos puede responder de forma más rápida a los cambios que se produzcan en su entorno” (Kyocera, s.f.). Con base en lo anterior hay diferentes metodologías que pueden utilizar las organizaciones para mantenerse en la economía y mejorar sus actividades laborales de acuerdo con cada uno de sus perfiles.

Teniendo en consideración uno de los retos a los cuales se enfrentan las organizaciones en la actualidad. Las empresas dedicadas a las operaciones logísticas y portuarias; presentan situaciones problematizadoras relacionadas con el suministro de personal, las estrictas normativas de seguridad, el uso de tecnologías y herramientas que les permitan mejorar sus procesos productivos, entre otras. En ese orden de ideas, la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario S.A.S no es ajena a las problemáticas globales, enfrentándose a situaciones semejantes.

Cargoban Operador Logístico y Portuario S.A.S (Cargoban OLP), se encarga de efectuar operaciones de logística extraportuaria que incluyen transporte terrestre, almacenaje, consolidación, desconsolidación, distribución, reempaque y etiquetado en terminales portuarias, cuenta con la responsabilidad de proveer trabajadores adecuados que logren satisfacer las necesidades de sus clientes (Cargoban OLP, s.f.).

Teniendo en cuenta las exigencias de los clientes, la compañía cuenta con un área de Gestión Humana la cual se encarga de realizar procesos de selección, ingresos y reingresos de personal, capacitación y formación a sus trabajadores.

Dentro del área de gestión humana se encuentran inmersas acciones que son necesarias para el buen desarrollo y actividad económica de la organización.

Por ello, es relevante que cada una de estas se puedan materializar de forma óptima con la finalidad de estandarizar los procedimientos, reducir el tiempo empleado y evitar reprocesos. Sin embargo, el área presenta oportunidades de mejoras en cada una de las acciones.

En ese orden de ideas, el proceso de selección de personal en la empresa Cargoban es complejo debido a todas las normativas y regulaciones que se deben tener en cuenta. Para realizar las entrevistas a posibles candidatos que cumplen con el perfil requerido por la vacante, es necesario realizar ciertos procedimientos; Verificación de experiencia laboral, nivel de escolaridad, localidad, edad y otros aspectos relevantes que tienen que ver con el perfil, verificación en bases de datos, afiliaciones a EPS y pensiones, y por último, verificación de seguridad BASC; la cual se realiza mediante el uso de plataformas digitales en las cuales se buscan información correspondiente a delitos, antecedentes judiciales y comparendos o multas.

Debido a la complejidad de ese proceso, en muchas ocasiones se tiende a realizar acciones repetitivas, es decir, realizar el mismo procedimiento más de dos veces. Un claro ejemplo de esta problemática es la verificación de seguridad BASC; la información consultada se debe guardar en una ruta específica en los ordenadores de la compañía, sin embargo, muchas veces por la inmediatez de seleccionar al personal, no se crea la carpeta correspondiente al candidato y, se hace necesario nuevamente, consultar la información.

Además de la verificación de la seguridad BASC, los procesos de ingresos y reingresos de personal son tardíos y demorados cuando la cantidad de trabajadores se intensifica, es decir, cuando se hace necesario el ingreso o reingreso de más de 5 trabajadores al tiempo. Lo anterior, debido a que el proceso este sujeto a la verificación de seguridad, los exámenes de ingreso y lo tedioso del trámite del formato de requisición. El formato de requisición es repetitivo, monótono y engorroso porque se debe diligenciar de forma escrita y debe contener las firmas de la jefe administrativa y de los coordinadores de operaciones y seguridad y salud en el trabajo (SST). Otro aspecto del formato de requisición de personal que aumenta el tiempo de ejecución del proceso de ingresos y reingresos es el tipo de contrato.

Este aspecto es definido por la jefe administrativa, por consiguiente, se debe preguntar qué tipo de contrato se le asigna a cada trabajador que va a ingresar a la compañía.

Por otro lado, las entrevistas tienen un formato establecido con la finalidad de estructurar y estandarizar este procedimiento. Sin embargo, el formato al no establecer criterios que puedan ser evaluados de manera cuantitativa, produce situaciones subjetivas y repetitivas que extienden el tiempo de desarrollo de esta actividad y suministran datos que en muchas ocasiones no son necesarios.

Por esta razón, la estandarización y optimización de los procesos que se encuentran inmersos en el área de gestión humana es una gran estrategia para ahorrar desperdicios de tiempo, esfuerzos y lograr de manera adecuada realizar el proceso de selección más automatizado.

5.1 Pregunta de Investigación

¿Cómo documentar los procedimientos de selección, ingreso y reingreso que permitan el mejoramiento de los procesos del área de gestión humana en Cargoban OLP?

6 Objetivos

6.1 Objetivo General

Documentar los procedimientos de selección, ingreso y reingreso que permitan el mejoramiento de los procesos del área de gestión humana en Cargoban OLP.

6.2 Objetivos Específicos

- Identificar el estado actual de la documentación de los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana
- Caracterizar el proceso de acuerdo con la normatividad vigente para los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana.
- Diseñar planes de acción que permitan el mejoramiento continuo de los procesos selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana

7 Justificación

La globalización, la tecnología y las plataformas digitales han mejorado la manera en la que las organizaciones desarrollan y efectúan sus actividades comerciales. Lo anterior, debido a la implementación de estrategias que logran el mejoramiento de los procesos productivos, la optimización de recursos, la automatización de procedimientos, el suministro de información y datos relevantes, la creación de sistemas de gestión, el desarrollo de software, entre otras cualidades que aportan mucho valor a cada una de las acciones que desempeña la organización. “La información y el conocimiento son hoy en día el corazón de la nueva economía, caracterizada por la globalización y el uso de las nuevas tecnologías” (Chamorro Mera & Tato Jiménez, 2005). Teniendo en cuenta lo anterior, si las organizaciones pretenden ser sostenibles, mantener su competitividad, cuota en el mercado y ser exitosas, es necesario que hagan uso del conocimiento provisto por la globalización y la cuarta revolución industrial.

La industria portuaria y logística, con gran importancia en el transporte y suministro de mercancías de todo tipo, ha desarrollado mecanismos y estrategias con ayuda de los avances tecnológicos que le permite estar a la vanguardia de las dinámicas organizaciones y ser flexibles para adaptarse a los cambios de cada periodo de tiempo. Un ejemplo claro de esta acción es el modelo de innovación entre el estado y las autoridades portuarias de España, los Puertos 4.0, cuya intención es mejorar las actividades realizadas en esta área mediante el uso de tecnologías emergentes.

El objetivo principal de los Puertos 4.0 es promover e incorporar activamente la innovación disruptiva o incremental como elemento de competitividad, de eficiencia, sostenibilidad, seguridad y protección en el sector logístico- portuario español, tanto público como privado para facilitar su transición hacia la economía 4.0. (Gobierno de España, s.f.)

En otros puertos, la mejora de la infraestructura y la adquisición de herramientas ha logrado agilizar algunos procesos y reducir el tiempo en las actividades que se llevan a cabo en dichas terminales.

Los 10 principales puertos mundiales, se caracterizan por prestar un servicio eficiente optimizando en los procesos internos; en la disposición de tener varios muelles de atraque y contando con una infraestructura de grúas modernas que agilizan el proceso interno y externo para la entrega de la mercancía al cliente. (Quimbay Abril, 2015)

Además de la implementación de tecnologías, herramientas y mejoras en la infraestructura de las terminales portuarias, muelles o puertos. Los sistemas inteligentes de transporte (ITS) también constituyen una estrategia al momento de gestionar mejoras en las acciones de las empresas de logística portuaria.

Los sistemas ITS combinan y coordinan distintas tecnologías de control, transmisión y procesamiento de información, con el fin de mejorar la eficiencia, seguridad y sostenibilidad del transporte. Para ello, capturan, procesan y transmiten información relativa a las condiciones de la carga, tráfico y variables operativas del vehículo, las cuales, de ser procesadas adecuadamente, permiten mejorar la gestión de los recursos humanos y el equipamiento disponible. (Febré & Pérez Salas, 2012)

La implementación de estos sistemas inteligentes coordina y suministra de manera eficiente la información necesaria en cada uno de los procedimientos que se encuentran inmersos en la logística. De tal manera, se reducen los tiempos de espera al mejorar el suministro de los datos en el tráfico, se articula cada una de las áreas involucradas, se traza y comparte la información lo que permite optimizar y mejorar el rendimiento de cada una de las actividades de cargue, descargue, documentación, revisión, entre otras. Teniendo en cuenta lo anterior, la digitalización de los procesos y documentos perfecciona la manera en la que se realiza el transporte de mercancía y al proveer de información rápida, relevante y de fácil acceso a las personas que la solicitan y administra de manera competente los flujos y tráfico de carga en los puertos marítimos.

La digitalización en la logística es la clave para convertirse en un smart port. Por ello, los puertos apuestan por la tecnología para mejorar y modernizar el transporte marítimo de mercancías, con el propósito de obtener mayor eficiencia (González Cancelas, Molina Serrano, & Soler Flores, 2020)

Las innovaciones que ha traído consigo la tecnología y la cuarta revolución han ayudado a las industrias a implementar estrategias que les permitan mejorar cada uno de sus procesos, estandarizar las actividades, generar sistemas de gestión de información, digitalizar los documentos, reducir el tiempo de espera, entre otros. Además, son de gran importancia en la generación de ventajas competitivas y creación de valor agregado para los grupos de interés.

8 Delimitación o Alcances

8.1 Temporal

Los límites temporales se encuentran determinados por la duración de las practicadas académicas planteada por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia. La cual, comprende un periodo de seis meses, desde el 12 de diciembre del año 2022 hasta el 11 de junio del año 2023, en los cuales el estudiante debe implementar una propuesta de mejora que será el documento soporte de su participación en la organización.

8.2 Espacial

Los límites espaciales de la práctica académica se encuentran determinados por los lugares y unidades de negocios en la que se desarrollara la propuesta de mejora. Con base a lo anterior, la zona Urabá, precisando en la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, ubicada en el municipio de Apartadó será la localidad en la cual se ejecuten las acciones del estudiante. Además de ello, el área de Gestión Humana, será el departamento en el cual el estudiante realizará la implementación de las estrategias y logro de los objetivos planteados.

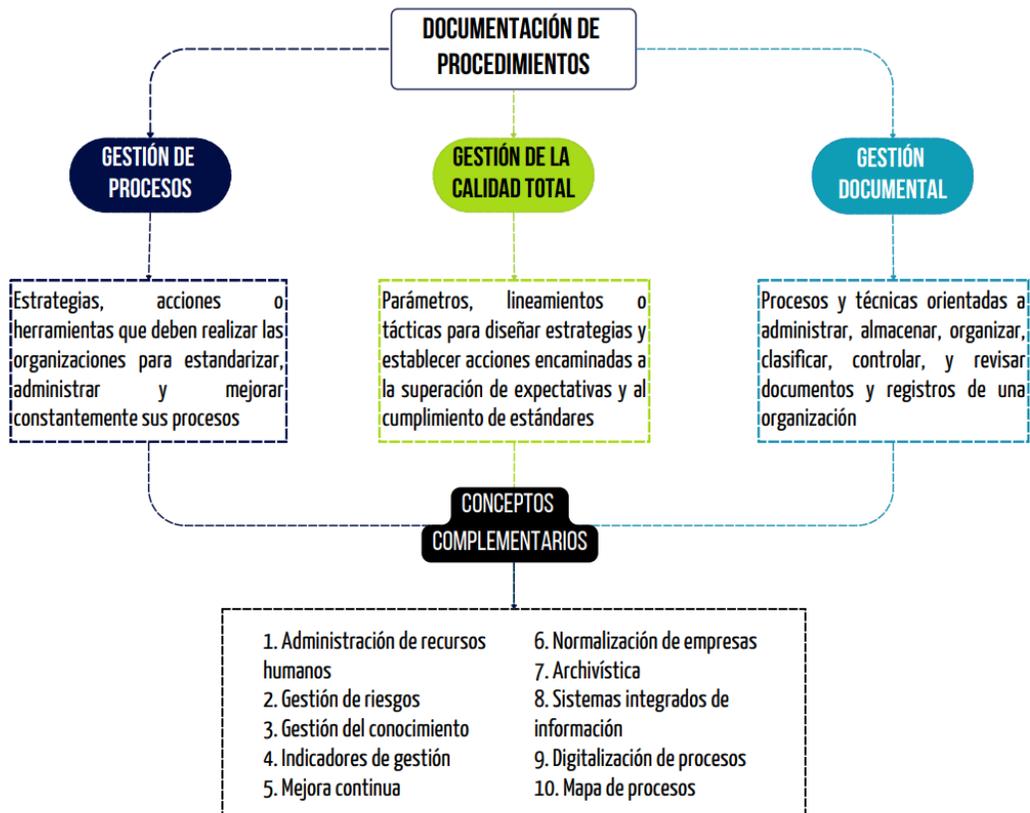
9. Marco Referencial

9.1 Marco Teórico

En el marco del desarrollo del proyecto de grados, se hace necesario la investigación de teorías y referentes teóricos que permitan tener bases fundamentadas en prácticas empresariales que suministren mejoras en los procesos organizacionales, alcanzar el logro de los objetivos propuestos y situar la problemática en un contexto de conocimientos existentes.

Ilustración 1

Documentación de procedimientos



Nota: Mapa conceptual realizado para ilustrar las bases teóricas del proyecto y los conceptos complementarios de estas.

En ese orden de ideas, el primer conocimiento abordado está relacionado con las actividades organizadas de manera secuencial, es decir, los procesos y la importancia de estos en; la generación de valor, sistematización de las actividades, reducción de tiempo empleado y optimización de los recursos. Es relevante realizar un contexto de los procesos de tal forma que se pueda situar a la teoría, Gestión de Procesos, en el ámbito en el cual se desarrolla el estudio.

Por ello, como se mencionaba anteriormente “un proceso es una competencia de la organización que le agrega valor al cliente a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos que trasciende a las áreas” (Bravo Carrasco , 2015). Al considerar a los procesos como una competencia que se desarrolla a través de la articulación de personas para generar valor a los grupos de interés, es importante mencionar que estos tienen clasificaciones de acuerdo con los objetivos de la compañía, es decir, los procesos pueden ser; estratégicos, misionales o de apoyo.

Los procesos relacionados con la estrategia tienen la funcionalidad de orientar la dirección de la organización, definir la misión, visión, logros y metas e instruir en la toma de decisiones cruciales para la empresa. Los procesos misionales son aquellos que están relacionados directamente con la actividad económica de la compañía, es decir, los encargados de la producción y entrega de los servicios o productos, es relevante mencionar que estos son esenciales para cumplir con la misión de la compañía y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Por último, los procesos de apoyo son los encargados de brindar soporte a las estrategias de las directrices y a la producción de los servicios y productos de la organización, es decir, los procesos de apoyo se refieren a las actividades que respaldan y complementan los procesos estratégicos y misionales de la organización, proporcionando los recursos y la estructura necesarios para asegurar su correcto funcionamiento.

Considerar la clasificación de los procesos es importante porque permite la identificación de los procesos claves de la organización, ayuda a priorizar recursos y esfuerzos, facilita la asignación de responsabilidades, facilita la creación de estrategias que logren la mejora continua, ayuda a identificar las oportunidades de mejora, facilita la toma de decisiones, contribuye a la eficiencia corporativa y facilita la comunicación interna. Por lo anterior, es importante que los directivos conozcan de manera integral y detallada la organización para enfocar los esfuerzos en la consecución de las metas, guiar e identificar los procesos para diseñar estrategias enfocadas a la creación y generación de valor.

En ese orden, el área de gestión humana, departamento en el cual se desarrolla el presente proyecto, se plantea como un proceso de apoyo debido a que en este se realizan acciones que ayudan a los procesos estratégicos y misionales.

Procedimientos como la selección, contratación, formación, capacitación, ingresos y demás ayudan a la compañía a llevar a cabo su actividad comercial y proveer personal idóneo para las labores requeridas por sus clientes. Debido a la esencia de los procesos de soporte, se necesita planificar, organizar y controlar cada una de las actividades que están relacionadas al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por consiguiente, la **Gestión de Procesos** concibe las estrategias, acciones o herramientas que deben realizar las organizaciones para estandarizar, administrar y mejorar constantemente sus procesos. En ese orden, se trae a colación a Bravo Carrasco (2015) como referente de esta temática.

La gestión de procesos (GP) es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, modelar, diseñar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (Bravo Carrasco , 2015, pág. 29)

Esta disciplina, la gestión de procesos, al poseer un aspecto integral y transversal involucra a cada una de las áreas de la organización al alinear los objetivos de la compañía con la mejora continua de los procesos. En ese orden, esta provee las acciones necesarias para aumentar la productividad teniendo en cuenta los principios de eficacia y eficiencia. Además de ello, la forma en la que se gestionan los procesos conlleva a establecer sistemas homogéneos que permitan perfeccionar las actividades.

En últimas, esta disciplina en la documentación de los procedimientos permite desarrollar un esquema estructurado en el cual se pueda evidenciar la forma en que se realizan las actividades. Asimismo, identificar, clasificar y priorizar las tareas con el fin de evitar reprocesos, disminuir el tiempo empleado en cada una y generar una guía para su aplicación.

Por otro lado, la alta competitividad y las altas exigencias del mercado han llevado a las organizaciones a diseñar estrategias que le permitan cumplir con los requerimientos de la economía y satisfacer las necesidades de los clientes.

Por esta razón, es necesario desarrollar productos y servicios con valor agregado que se acoplen a las demandas del comercio y las exigencias de los consumidores.

En ese sentido, La **Gestión de la Calidad Total**, suministra los parámetros, lineamientos o tácticas para diseñar estrategias y establecer acciones encaminadas a la superación de expectativas y al cumplimiento de estándares.

La Gestión de la Calidad total (GCT) es un sistema de dirección enfocado en las personas que busca el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistémico completo (no un área o un programa aislado), y una parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando funciones y departamentos, implica a todos los empleados desde la cima hasta la base, y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. Calidad total acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves para el éxito organizativo (Report of the Total Quality Leadership Steering Committee and Working Councils, Evans, 1992 en Camisón , Cruz , & González, 2006, pág. 264)

La gestión de la calidad también es considerada como una filosofía de dirección, sin embargo, lo interesante de esta metodología o filosofía es; la integración de cada uno de los procesos y objetivos a la generación de valor y satisfacción de las necesidades de los clientes y del mercado, integración de la alta dirección y estrategia con la base operativa y fomento de liderazgos orientados a los intereses de los grupos de interés. Además de ello, contar con un sistema sólido que permita la generación de calidad ayuda a las organizaciones a acceder a normativas internacionales con la finalidad de generar ventajas respecto a la competencia.

Con base en lo anterior, la gestión de la calidad total posee algunos principios y prácticas orientadas a diferentes áreas funcionales y grupos de interés con la finalidad de crear una cultura de mejora continua encaminada a la excelencia en los procesos y producción de artículos con excelencia, por ello, se requiere un compromiso de la dirección y cada uno de los actores de la organización. Por consiguiente, algunos principios y prácticas de la GCT están orientados al cliente, a la creación de valor, a los procesos, al liderazgo y compromiso de la dirección, a las personas y desarrollo de competencias y por último a la ética y lo social.

La orientación al cliente se basa en principalmente en satisfacer las necesidades de los clientes, enfocando la calidad al cumplimiento de las expectativas de los consumidores con respecto a algún producto o servicio. De esta manera, los procesos organizacionales se dirigen al cumplimiento de los requerimientos superando así la calidad esperada.

También, esta orientación involucra factores que son necesarios para complacer a los clientes; postventa, buen precio, información, asesoramiento, garantía de la calidad y servicio a tiempo y un seguimiento detallado mediante la medición de la satisfacción de los consumidores.

Seguidamente, la orientación a los procesos se enfoca en mejorar continuamente la calidad en cada uno de los procesos que se llevan a cabo para generar un producto u ofrecer algún servicio. Por ello, se requiere identificar, analizar e intervenir los procedimientos con el fin de eliminar defectos y reducir el desperdicio de recursos, y así lograr una mayor satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad de la organización. Además, este enfoque logra la búsqueda constante de oportunidades de mejora y la oportuna implementación de soluciones para lograr un incremento en la calidad de los bienes.

En ese orden, la orientación estratégica a la creación de valor considera el hecho de involucrar, implementar y gestionar la calidad en la formulación y creación de estrategias que permitan a la organización la generación de valor a través de la mejora continua e identificación de componentes claves.

En ese sentido, los liderazgos y compromisos de la dirección se sustentan en la participación activa de los directivos en los procesos de calidad. Además, deben implementar estilos de liderazgo que sirvan de ejemplo y factor motivador a los trabajadores para que estos se comprometan con la generación de la calidad en cada uno de sus procesos.

Por ello, es necesario el arduo compromiso de los directivos en asumir roles que les permitan visión clara de la calidad, comunicación asertiva a todos los niveles de la organización y la proporción de los recursos necesarios para llevar a cabo iniciativas enfocadas a la mejora de la calidad.

Asimismo, la orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias se soporta en ubicar a las personas en el primer lugar, es decir, la organización debe suministrar a sus trabajadores, en especial a los operativos, conocimientos, habilidades, compromiso y tareas con la finalidad de generar conciencia de calidad. Así, la inversión realizada en desarrollo profesional y personal brinda los trabajadores la oportunidad de mejorar su rendimiento, aumentar su motivación y compromiso, sentirse valorados y reconocidos. Con estas acciones, se puede mejorar la satisfacción de los clientes, ayudar a mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios y producción de bienes, buscar la mejora continua en los procesos y promover una cultura de inmersión de calidad gracias a la capacitación y entrenamiento desarrollados por la organización.

Finalmente, la orientación a la ética y lo social se refiere a generar consciencia sobre las implicaciones que producen las actividades productivas en el entorno en el cual se encuentra la organización. Se deben establecer principios y valores éticos en la generación de estrategias, en la toma de decisiones y la gestión diaria de los procesos para que los grupos de interés puedan tener confianza en la compañía. Este enfoque considera las necesidades de los stakeholders para poder crear estrategias que permitan la satisfacción de estas y mejorar los beneficios mediante la implementación de la calidad.

La metodología anterior es importante para la documentación de los procedimientos debido a que esta acción debe ir encaminada al cumplimiento de los estándares y a la generación de documentos eficientes, óptimos y excepcionales que muestren de manera clara la información plasmada y faciliten la realización de los procesos. Adicional a ello, generar documentos con calidad provee confianza en los datos que se encuentran en los documentos y permiten el cumplimiento de normativas internacionales como la ISO 9001 al poseer una estructura clara y precisa con respecto a las actividades, tareas o procedimientos registrados.

La gestión de procesos y de calidad total requiere de una herramienta o técnica que permita plasmar de manera secuencial, detallada, estructurada y óptima la forma en que se desarrollan las actividades, las acciones necesarias para la creación de estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad y los procesos claves para la generación de valor en cada una de las unidades de negocios.

Teniendo en cuenta los referentes anteriores, los procesos y técnicas orientadas a administrar, almacenar, organizar, clasificar, controlar, y revisar documentos y registros de una organización se consideran una estrategia adecuada para plasmar de manera secuencial las actividades, acciones y procesos de las unidades de negocios.

Por esta razón, la **Gestión Documental (GD)**, defina como “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las Administraciones” (Fernández Gil, 1999, pág. 32) puede mejorar la eficiencia operativa de una organización al simplificar la gestión de la información, mejorar la precisión y la consistencia de los datos, y reducir el tiempo y los recursos necesarios para encontrar y recuperar documentos.

Teniendo en cuenta el concepto y los beneficios relacionados con la GD, hay que considerar factores relevantes dentro del desarrollo de la presente teoría ya que estos permiten tener más precisión en el conocimiento y en la aplicación de la gestión documental en el presente proyecto.

Por consiguiente, se considera el ciclo de vida de los documentos como las etapas o fases por las cuales pasan los escritos desde su creación hasta su eliminación o conservación histórico. Comúnmente se consideran tres etapas esenciales en el ciclo de vida de los documentos; fase de creación, fase de uso y mantenimiento, y una fase de eliminación o conservación.

La fase de creación es aquella etapa en dónde se plasman los datos e información que se pretender registrar de manera escrita o digital en los formatos, su estructura y diseño. Además, es relevante considerar los requisitos legales y normativos a los cuales se somete la compañía para la elaboración de los documentos, por esta razón, los responsables de la generación de estos deben seguir unos estándares de calidad y manejar buenas prácticas para poder garantizar la precisión, confiabilidad, integridad y veracidad de la información plasmada en los documentos.

En ese orden, la fase de uso y mantenimiento se basa principalmente en la explotación y actualización del archivo para que cumpla con su objetivo o propósito. Es decir, el documento es activamente utilizado y, puede ser modificado, compartido y distribuido de acuerdo con las necesidades de la organización. Es relevante considerar que los documentos deben ser gestionados adecuadamente en esta fase para evitar perder o alterar la información y garantizar su integridad y seguridad. Además de ello, las actualizaciones, revisiones y evaluaciones realizadas a estos formatos tienen la finalidad de mantener vigente la información y que sigan siendo relevantes y precisos al momento de su explotación.

Por último, la fase de eliminación o conservación consiste en la transferencia de los documentos a un archivo histórico para su conservación en el largo plazo o, pueden ser eliminados totalmente de acuerdo con las necesidades, políticas y procedimientos de gestión documental que posea la organización. Es importante aclarar que la destrucción de los registros debe realizarse de cuándo estos hayan cumplido su propósito y no presente información relevante o valor alguno para las empresas.

Además de considerar el ciclo de vida de los documentos y su importancia en la administración de los textos, la generación, creación y diseño de sistemas de administración de documentos se hace necesaria para la implementación de una óptima gestión documental ya que estos permiten la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, el cumplimiento de las normativas y regulaciones, la implementación de tecnologías que permitan optimizar la gestión documental y la digitalización de los documentos.

Igualmente, para la implementación de los programas se deben considerar las siguientes etapas; Identificación, clasificación, descripción, valoración, selección y eliminación y por último la captura y transferencia de los documentos.

Con base en la identificación se deben reconocer los documentos que generará la organización y la información que se va a plasmar en cada uno de estos, los registros pueden ser electrónicos o físicos.

Asimismo, la clasificación consiste en agrupar, ordenar o categorizar según su función y contenido los documentos con la finalidad de mejorar la gestión y facilitar el acceso.

Seguidamente, la descripción provee la información respecto a los registros con el propósito de localizar y acceder a los documentos de manera más rápida y eficiente al conocer ciertos aspectos importantes del mismo.

En ese orden la valoración, selección y eliminación pretende cuantificar los documentos teniendo en cuenta el contenido informativo, la importancia para la organización, la legalidad o valor histórico. Cuando se realiza la valoración se procede a escoger los documentos que deben ser conservados debido a su relevancia y por cuanto tiempo y a desechar aquellos que ya no aportan valor a la organización y los que se encuentra obsoletos. La selección y eliminación se debe realizar de manera estructurada para garantizar la confidencialidad y privacidad de la información.

En últimas, la captura y transferencia se refiere a la forma en que se conservan los documentos, la captura se realiza mediante la digitalización y la transferencia hace alusión al traslado físico al lugar de almacenamiento

Las cinco fases anteriores son necesarias para la implementación de sistemas de administración de documentos debido a que la información que se encuentra plasmada en estos registros debe ser gestionada de manera eficiente debido al valor que aporta para la organización y el tipo de datos que en ellos se almacenan. Además, estos permiten el diseño de procedimientos y políticas claras enfocadas al manejo óptimo de la documentación con el fin de desarrollar acciones para proteger la información corporativa y garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad que permitan el cumplimiento de las normativas.

En conclusión, las teorías mencionadas anteriormente; Gestión de Procesos, Gestión de la Calidad Total y La Gestión Documental ayudan al presente estudio a tener claridad de la implementación del conocimiento en el campo de acción en el cual se desarrolla el proyecto.

Además de ello, proveen a las organizaciones la mejora continua de los procesos a través de la identificación, estandarización y optimización de las acciones que se encuentran inmersas en los procedimientos, en ofrecer productos o servicios enfocados en la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la ejecución de estrategias transversales que permean toda la organización y generan valor a cada uno de los grupos de interés. Por último, la forma en la cual se gestiona administra y se controla la información será de gran importancia al momento de tomar decisiones que beneficien a la empresa. En conjunto, estas tres teorías de gestión pueden generar una mayor eficiencia, mejorar la satisfacción del cliente, cumplir con normativas y regulaciones, crear sistemas de gestión y maximizar la rentabilidad.

9.2 Marco Normativo

El marco normativo está relacionado con las leyes, normas, reglamentos, estándares y regulaciones mediante las cuales se encuentran sometidas las organizaciones. En ese orden de ideas, para Cargoban Operador Logístico y Portuario S.A.S es de suma importancia cumplir con las normativas establecidas por el gobierno para poder realizar su actividad económica sin limitantes u obstáculos producidos por algún incumpliendo de estas normas. Además de las leyes que deben ser cumplidas de manera reglamentaria, Cargoban OLP, ha decidido pertenecer a estándares como Business Alliance for Secure Commerce (BASC) e ISO 9001 con la finalidad de generar ventajas competitivas y aumentar el compromiso con la generación de valor a sus stakeholders.

9.2.1 Normativas voluntarias

9.2.1.1 Business Alliance for Secure Commerce

La Alianza Comercial Para Un Comercio Seguro (en inglés, Business Alliance for Secure Commerce, BASC) “es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales” (Business Alliance for Secure Commerce, s.f.). Se fundó con el propósito principal de prevenir el contrabando y el terrorismo en las organizaciones. Por esta razón, la normativa plasma una serie de estándares rigurosos de seguridad con la finalidad de evitar los riesgos que puedan ser ocasionados en la cadena de suministro. Algunos de los beneficios para las empresas que se encuentran adscritas a la normativa BASC se encuentran relacionados con; el reconocimiento ya que permite evidenciar las habilidades, conocimientos y competencias específicas que se han desarrollado con base en la seguridad de los procesos en la cadena de suministros.

También, la mejora de las habilidades debido a la exigencia de la de la normativa en los procesos y las unidades de negocios de la organización, incremento de estándares de calidad al proveer el cumplimiento de regulaciones establecidas y reconocidas internacionalmente, es decir, las empresas certificadas cumplen con requisitos específicos relacionados a la calidad y seguridad, provee ventajas competitivas en un mercado en específico, ya que los clientes pueden preferir aquellas compañías que tienen procesos estructurados y establecidos que eviten actividades ilícitas en la cadena de suministro, y por último, incrementar la innovación al buscar la mejora continua en cada uno de los procedimientos y acciones orientadas al cumplimiento de la normativa.

9.2.1.2 ISO 9001

La Organización Internacional de Normalización (en inglés, International Organization for Standardization, ISO)

Es una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 168 organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar Normas Internacionales voluntarias, basadas en el consenso y relevantes para el mercado que respaldan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales. (Organización Internacional de Normalización, s.f.)

Ahora bien, la ISO 9000 es el conjunto de Normas Internacionales las cuales establece los fundamentos y directrices relacionadas con la Gestión de Calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Estas regulaciones se pueden aplicar a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño, procedencia, origen de capital, entre otros aspectos.

En ese orden de ideas, la norma ISO 9001 es una de las regulaciones más importantes que conforman el conjunto de los estándares de ISO 9000. La anterior normativa internacional está basada en la gestión de la calidad y los requisitos necesarios para diseñar y estructurar Sistemas de Gestión de Calidad que permitan el desarrollo de estrategias y procesos enfocados a la generación de valor, mejora continua y aumento de la calidad.

9.2.1.3 360 Quality Code (En proceso)

El Código de Calidad 360 desarrollado por la organización 360 Quality, establece los requisitos y estándares que deben tener las terminales portuarias, buques y otras instalaciones de la cadena de suministro respecto a las cargas de contenedores refrigerados y barcos frigoríficos.

Este código, además de las regulaciones, provee las acciones, procesos y prácticas necesarias para el manejo adecuado de las cargas y de los equipos que se utilizan para la gestión de estas con la finalidad de prevenir los daños que puedan ser ocasionados en el transporte y administración de las cargas. La verificación de las prácticas de calidad del código 360 se realizan a través de las inspecciones a las instalaciones refrigeradas y la observación de la forma en que se manipulan y transportan las cargas.

9.2.2 Normativas reglamentarias

9.2.2.1 Código sustantivo del trabajo

El código sustantivo del trabajo (CST) es un documento en el cual se plasman las regulaciones o leyes que rigen las condiciones de trabajo de las partes involucradas, es decir; del empleador; aquel que suministra un lugar o puesto de trabajo y paga a cambio de un servicio prestado y el empleado; aquel que suministra el servicio a otra parte mediante ciertas condiciones a cambio de un salario. El CST contiene 492 artículos en los cuales se plasman las siguientes cuatro categorías: Preliminar, derecho individual, derecho colectivo y vigilancia, control y disposiciones generales.

La finalidad de la normativa anterior es lograr un equilibrio, justicia, equidad y transparencia entre la relación, condiciones y acciones llevadas a cabo por las partes involucradas. Es relevante mencionar que el código se aplica para todo el territorio colombiano y relaciones efectuadas en el sector privado ya que, para el sector público la relación laboral se rige mediante estatutos especiales según sea el caso.

9.2.2.2 Ley 100 de 1993: Sistema de seguridad social integral

A través de la ley 100 de 1993 se crea el sistema de seguridad social integral con el propósito de garantizar una cobertura integral de los derechos que debe tener una persona al prestar sus servicios. En ese orden de ideas, la seguridad social se refiere al conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos que proveen los servicios de pensión, salud, riesgos laborales, subsidios familiares y otros beneficios sociales que defina la ley.

9.2.2.3 Ley 1562 de 2012: Sistema de riesgos laborales

El sistema de riesgos laborales, entendido como Seguridad y Salud en el Trabajo normalizado a través de la ley 1562 de 2012 comprende todas las entidades públicas y privadas, procedimientos, acciones y normas dirigidas a proteger, prevenir y atender los accidentes que se pueden producir como consecuencia de la prestación de sus servicios.

El objetivo principal de esta disciplina es mejorar las condiciones y el medio en el que se desarrollan las actividades laborales con la finalidad de promocionar y mantener un bienestar físico, mental y social de los trabajadores en sus actividades laborales. Ahora bien, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) plasma las directrices para el desarrollo de un proceso lógico basado en la mejora continua mediante la implementación de políticas, evaluaciones y auditorías que permitan gestionar de manera óptima los riesgos que puedan alterar las condiciones de la seguridad y salud en el trabajo.

9.2.2.4 Ley 2157 de 2021: Habeas data

La ley de confidencialidad de datos o habeas data, considera todas las reglamentaciones necesarias que tienen las personas para conocer, actualizar y rectificar información que se ha recolectado en base de datos o archivos que sean dispuestos para ser tratados por entidades públicas o privadas. La ley 2157 pretende garantizar el tratamiento lícito y la protección de los datos personales. Por esta razón, se debe autorizar el uso de la información suministrada en las bases de datos correspondientes. Además de ello, las organizaciones pueden diseñar actas de confidencialidad que les permitan salvaguardar información crítica y relevante con la finalidad de que esta no sea relevada a terceros.

9.3 Marco Conceptual

Teniendo en cuenta los fundamentos mencionados anteriormente, se pretende, ampliar la información y complementar el marco teórico mediante el desarrollo de conceptos relevantes que permitan dar claridad y orientación al proyecto.

- Administración de recursos humanos:

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2009, pág. 47)

- Gestión de riesgos:

Es el proceso donde se establece, implementa y mantiene los métodos para la identificación continua y proactiva de los peligros a los que están expuestos los trabajadores, el análisis y valorización de los riesgos y la planificación de las acciones necesarias para su eliminación o control. (Asociación Chilena de Seguridad, s.f.)

- **Gestión del conocimiento:**

Es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, en la medida que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico. (Nonaka et al, 1999 en Farfán Buitrago & Garzón Castrillón , 2006, pág. 8)

- **Indicadores de gestión:**

Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc.) En tal sentido, es la relación entre las metas, los objetivos y los resultados, procurando el mejoramiento continuo de la organización. (Uribe Reinoso, 2014 en Monroy González & Simbaqueba Prieto, 2017, págs. 8-9)

- **Mejoramiento continuo:**

El mejoramiento continuo es una filosofía de gestión que busca continua y permanentemente la forma de perfeccionar las operaciones y los procesos. Implica la identificación y aplicación de estándares de excelencia e involucra íntegramente a las personas encargadas del trabajo porque son ellas quienes pueden identificar lo que funciona o no. (Morera Cruz, 2012)

- **Normalización:**

La normalización es una actividad que consiste en la elaboración, aprobación, difusión y aplicación de las normas técnicas. Su importancia, cada vez más creciente en el mundo actual, radica en que, junto con la evaluación de la conformidad (Actividad que consiste en demostrar que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo), generan una serie de beneficios. (Herrera Vásquez, 2007, pág. 89)

- **Archivística:**

Ciencia que se ocupa de los archivos en sus aspectos teóricos y prácticos, estableciendo principios inalterables y estudiando técnicas adecuadas de gestión de documentos, administración y tratamiento técnico de archivos, así como la función jurídica,

administrativa y científica de los mismos, desde un punto de vista archivístico o de ciencias y técnicas diversas, y su relación con las entidades productoras de los conjuntos orgánicos de documentos, a fin de manejar y hacer accesible la información de los fondos documentales. (Fuster Ruiz, 1999, pág. 117)

- **Sistemas de información:**

Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (Laudon & Laudon, 2016, pág. 16)

- **Digitalización de procesos:**

Uso de tecnologías digitales para mejorar o reemplazar las actividades y tareas tradicionales de una empresa. Esto puede incluir el uso de software para automatizar tareas, la creación de aplicaciones móviles para mejorar la comunicación y el uso de redes sociales para promover productos y servicios, entre otras cosas. (Conasa It Works, s.f.)

- **Mapa de procesos:**

Es la representación gráfica de los procesos que componen una organización ordenados desde un punto de vista del ciclo productivo de la empresa para mostrar la relación que nace desde las necesidades del cliente y terminando en el ciclo con la entrega del producto/servicio al propio cliente. (Torres, s.f.)

Desde la administración de los recursos humanos hasta el mapa de procesos, se pueden evidenciar estrategias empresariales, herramientas y acciones que de ser implementadas mejoran la eficiencia y la calidad de los procesos, incrementa la competitividad y la generación de valor al integrar aspectos fundamentales de la organización. Los conceptos desarrollados anteriormente están interrelacionados y proveen al proyecto información importante para la documentación de los procedimientos.

10 Diseño Metodológico

10.1 Enfoque de la Investigación

10.1.1 Tipo de investigación

El enfoque de investigación llevada a cabo en el proyecto de investigación es cualitativo ya que, la intención es indagar acerca de las particularidades de la gestión documental a través del análisis de comportamientos realizados en los procesos de selección, ingreso y reingreso de la compañía Cargoban Operador Logístico y Portuario

En ese orden de ideas, “aunque el enfoque cualitativo es inductivo, necesitamos conocer con mayor profundidad el terreno que estamos pisando” (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio , 2014). Lo anterior con la finalidad de tener un manejo profundo sobre la información para obtener una visión integral, holística y clara sobre el tema de estudio. Así, las observaciones permitirán describir y analizar los datos que se extraen del entorno en el que se desarrolla el objeto de estudio.

10.1.2 Alcance

El alcance de la investigación es descriptivo ya que, mediante esta se pretende conocer las características, variables, funciones, comportamientos y ambiente en el que se desenvuelve el fenómeno estudiado. “Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan”. (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio , 2014). Mediante la descripción del objeto se procura realizar apreciaciones subjetivas mediante la interacción con el mismo que permitan identificar las oportunidades de mejoras en los procesos de selección, ingreso y reingreso en la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario.

10.1.3 Naturaleza

La naturaleza del proyecto está determinada bajo la modalidad investigación-acción ya que, mediante el estudio de la problemática, el análisis de tesis, teorías, estudios y situaciones de la empresa se pretende realizar acciones encaminadas a la solución del problema.

Este proceso “se asemeja a los métodos de investigación mixtos, dado que utiliza una colección de datos de tipo cuantitativo, cualitativo o de ambos, sólo que difiere de éstos al centrarse en la solución de un problema específico y práctico” (Creswell 2014, p. 577 en Universidad de Colima, s.f.)

Este tipo de modalidad es acorde al proyecto debido a que el problema al cual se pretende dar una solución es específico, y se enfoca en situaciones particulares de la organización.

10.2 Fuentes, Técnicas e Instrumentos

La recolección de la información es un factor muy relevante para el logro de los objetivos propuestos ya que, permite realizar análisis e implementar acciones para llevar a la práctica el conocimiento obtenido mediante las investigaciones realizadas. Por esta razón, es necesario relacionar cada uno de los objetivos propuestos con las fuentes de información, las técnicas y los instrumentos con la finalidad de integrar cada uno de los procesos al cumplimiento de las metas planteadas.

Tabla 1

Fuentes, técnicas e instrumentos de la investigación

Objetivo	Fuente	Técnica	Instrumento
Identificar el estado actual de la documentación de los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana	Primaria: Información recolectada a través del jefe y auxiliar de gestión humana. Secundaria: Indagación de los documentos en bases de datos del área.	Entrevistas, análisis documental y observación	Cuestionarios y cuaderno de notas
Caracterizar el proceso de acuerdo con la normatividad vigente para los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana.	Primaria: Información recolectada a través del jefe, coordinadores y operarios humana. Secundaria: Normativas internacionales	Entrevistas, observación y análisis documental	Formatos, guías de implementación de normas y estándares y normativas internacionales.

<p>Diseñar planes de acción que permitan el mejoramiento continuo en los procedimientos selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana</p>	<p>Primaria: Información suministrada por la jefe y auxiliar de gestión humana Secundaria: Información extraída de teorías y documentos consultados</p>	<p>Análisis documental y planes de acción</p>	<p>Instructivos de procedimientos, perfiles de cargo y rutas de acceso</p>
---	---	---	--

10.3 Fases Metodológicas

A través de las fases metodológicas se pretende plasmar de manera escrita la secuencia de procedimientos o actividades que se necesitan para la recolección de información e implementación de las técnicas e instrumentos.

10.3.1 Fase 1: Identificación

La fase de identificación busca reconocer el mapa de procesos de la compañía para determinar el rol del área de gestión dentro del sistema organizado del proceso y su función a través de la localización en la tipología de los procesos; estratégicos, misionales o de apoyo. Además, inspeccionar que los manuales de funciones que se encuentran vigentes en la unidad de negocio. En ese orden de ideas, mediante la programación de reuniones informativas o entrevistas, análisis documental, observación directa y verificación del soporte o formato de los procesos en la base de datos se pretende recolectar información que permita identificar el estado actual de la documentación de los procesos de selección, ingreso y reingreso de personal.

10.3.2 Fase 2: Caracterizar

La caracterización del proceso de gestión humana pretende identificar las actividades relacionadas con las normativas actuales para guiar los procedimientos al cumplimiento de los requisitos de las normas. A través del análisis de las regulaciones internacionales encuentra adscrita la empresa, la estructura de los documentos, análisis documental y la programación de entrevistas con el líder de Control Interno se busca categorizar las actividades de acuerdo a las normativas.

10.3.3 Fase 3: Planes de acción

Los planes de acción se desarrollarán teniendo en cuenta las oportunidades de mejora diagnosticadas en el área de gestión por medio de la información recolectada a través de reuniones con la jefe administrativa y auxiliares de gestión humana, análisis de referentes teóricos, informativas y observación de los procedimientos que permitan encaminar las estrategias a la perfección de los procedimientos de ingreso, reingreso y selección del área de gestión humana.

11 Administración del Proyecto

11.1 Recursos Disponibles

Para la realización del proyecto se requieren de herramientas tecnológicas; computadores, impresoras, internet y celulares que permitan la búsqueda la información, la digitalización de los procesos, la difusión de las oportunidades de mejora y de los cambios que se tienen propuestos.

Además de ello, se necesitan sistemas de información; software, bases de datos y referentes bibliográficos que permitan analizar, comparar, administrar y clasificar los datos relevantes para la toma de decisiones, diseño e implementación de estrategias y planes de acción.

Por último, la participación activa de los trabajadores ya que son estos los principales responsables de gestionar los procesos y acciones llevadas a cabo en la organización.

Cabe precisar que por temas de costos e intención del proyecto no se cuenta con recursos económicos que permitan realizar innovaciones en la gestión de la documentación.

11.2 Cronograma de Actividades

La planeación de las actividades y procedimientos propuestos para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto debe estar estructura y distribuida de tal manera que se logre observar el tiempo empleado en cada tarea y su relación con los objetivos.

Ilustración 2

Cronograma de actividades

Semana		3		4		1		2		3		4		1		2		3		4		1		2		3		4		1		2	
Fase	Objetivo	Actividad	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio																								
Fase 1: Identificar	Identificar el estado actual de la documentación de los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana	Programación de entrevistas o reuniones informativas	■																														
		Análisis documental y revisión de soportes o formatos en la base de datos		■																													
		Identificación del rol del área de gestión humana en el mapa de procesos de la empresa			■																												
Fase 2: Caracterizar	Caracterizar el proceso de acuerdo con la normatividad vigente para los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana.	Programación de reuniones informativas				■																											
		Análisis documental y revisión de guías de implementación de las normativas internacionales					■																										
		Relacionamiento de las actividades de gestión humana con los estándares de las normas internacionales						■																									
Fase 2: Planes de acción	Diseñar planes de acción que permitan el mejoramiento continuo de los procesos de selección, ingreso y reingreso de personal en el área de gestión humana	Programación de reuniones informativas																															
		Análisis documental, de referentes teóricos y valoración de los procedimientos del área de gestión humana																															
		Actualización de perfiles de cargo																															
		Creación de instructivos																															
		Creación de rutas de acceso																															

Nota: Ilustración diseñada a partir de las actividades realizadas en la práctica académica teniendo en cuenta la duración de esta.

12 Resultados

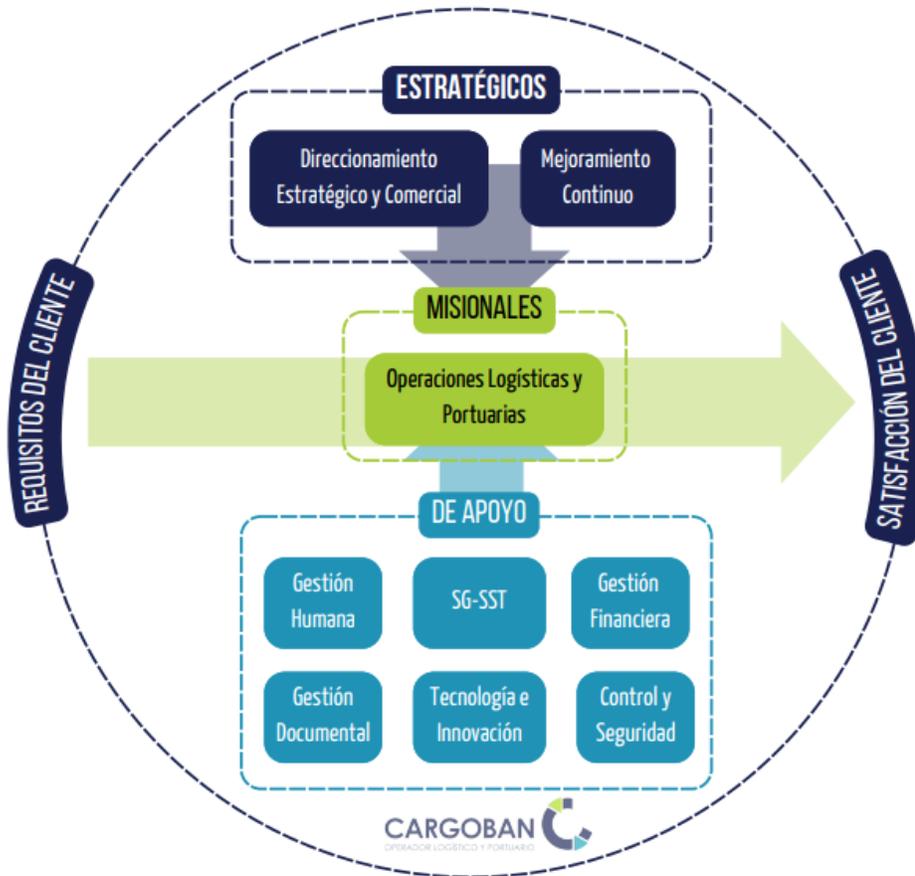
12.1 Fase 1: Identificación

12.1.1 Revisión de mapa de procesos en la compañía

A través del suministro de información compartido por el área de Control Interno, se logró evidenciar la existencia de un mapa de procesos el cual pretende mostrar de manera estructura e integrada la relación de los procesos teniendo como propósito principal la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

Ilustración 3

Mapa de procesos



Nota: Mapa de procesos de Cargoban OLP, elaboración propia, desarrollado a través de la información suministrada por el área de Control Interno.

En ese orden, Cargoban Operador Logístico y Portuaria ha definido los siguientes procesos estratégicos; Dirección Estratégica y Comercial y Mejora Continua, los cuales ayudan a la organización a generar estrategias que le permitan cumplir con los objetivos propuestos

y crear acciones dirigidas a la implementación de una cultura de mejora continua. En consecuencia, esta empresa ha definido un solo proceso misional; Operaciones Logísticas y Portuarias, a través de este, se desarrollan todas las actividades comerciales que dan sentido a la satisfacción del cliente a través de la adopción de las estrategias suministradas por la dirección teniendo en cuenta el propósito central de Cargoban OLP, ofrecer soluciones seguras y de calidad. Por último, la compañía ha considera seis procesos de apoyo; Gestión Humana, SG-SST, Gestión Financiera, Gestión Documental, Tecnología e Innovación y Control y Seguridad, los cuales brindan soporte a las acciones efectuadas por los procesos misionales, logrando integrar los esfuerzos desarrollados en cada una de estas áreas al cumplimiento de los estándares de los grupos de interés.

12.1.2 Revisión de los manuales de procedimientos

A través de la revisión documental realizada en las bases de datos del área de gestión humana se puede identificar la existencia de manuales de procesos, los cuales proporcionan una guía detalla y estructurada de las actividades que se realizan en la unidad de negocio lo cual permite una ejecución de calidad a través de la estandarización y optimización de los procesos. En ese orden de ideas, se lograron evidenciar tres manuales de procedimientos enunciados a continuación:

12.1.2.1 Procedimiento de Gestión Humana (GH-PGH)

El procedimiento de Gestión Humana, desarrollado en el año 2021, por la jefatura de Gestión Humana y la Administración, revisado por el departamento de Control Interno y aprobado por la Gerencia, tiene los siguientes puntos claves:

- Objetivo: Enciso en el cual se plasma el propósito del documento
- Alcance: Se determina las áreas a las cuales va a impactar el documento
- Responsable: Se delega al personal encargado del proceso
- Definiciones: Se consideran algunos conceptos relevantes para el desarrollo del proceso
- Desarrollo de actividades: Se plasman las acciones llevadas a cabo en cada uno de los procedimientos a través de un diagrama en el cual se ubican catorce actividades;
 - Descripción de perfiles de cargo: Se detallan las competencias requeridas para la definición de los perfiles ocupacionales.
 - Requisición de personal: Requerimiento de personal por parte de la empresa o clientes asociados en el cual se diligencian los datos generales del candidato y se verifica la seguridad BASC.

- Selección de personal: Recopilación de hojas de vidas a través de fuentes internas (Base de datos) y externas de información (Bolsas, agencias de empleos y medios de comunicación) con la finalidad de escoger la más adecuada con el perfil.
- Contratación de personal: Vinculación formal del candidato a la organización para desempeñar las funciones correspondientes a su labor.
- Inducción: Difusión de información y adquisición de conocimientos necesarios para desenvolverse y familiarizarse con los miembros y la organización.
- Entrenamiento en el puesto de trabajo: Descripción de las funciones, responsabilidades, recursos y entregables relacionados con la labor para preparar al trabajador y ejecutar las actividades de manera correcta.
- Desempeño de actividades: Asignación de actividades y tareas relacionadas con el puesto de trabajo.
- Evaluación de efectividad del entrenamiento: Valoración del entrenamiento a través del comportamiento del trabajador en el proceso y la disposición para realizar las labores.
- Seguimiento al desempeño del personal: Realización de evaluaciones de desempeño para medir el nivel de rendimiento de los trabajadores mediante el cumplimiento de ciertos estándares.
- Programa de formación: Estrategias diseñadas para brindar información importante sobre temas relacionados con la actividad económica de la organización, prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y otros temas de interés que permitan el logro de las metas trazadas por la dirección.
- Ejecutar formación: Aplicación de las actividades de formación en cada uno de los lugares de trabajos de la organización.
- Seguimiento al personal: Cada año se debe verificar la seguridad BASC al personal activo de la organización para cumplir con las normativas y requerimientos exigidos por las entidades reglamentarias y los clientes.

- Indicadores de Gestión Humana: Valoración que se realiza para medir el impacto de las estrategias, acciones y procedimientos del área en el cumplimiento de los objetivos.
- Retiro de personal: Proceso de desvinculación laboral por diferentes razones; terminación de contrato, retiro voluntario, jubilación, entre otros.

Además de los factores relevantes, el documento posee una estructura en la cual se resumen las actividades, el responsable de cada tarea y el resultado o registro del procedimiento.

Tabla 2

Estructura manual de procedimiento

Actividad / Detalle	Responsable	Resultado o Registro

La anterior tabla permite visualizar de manera estructura la información correspondiente a cada una de las actividades que se encuentran inmersas en el procedimiento del área de gestión humana.

12.1.2.2 Procedimiento para Conceder Permisos (GH-PCP)

El Procedimiento para Conceder Permisos desarrollado en el año 2022 por la Jefe Administrativa, revisado por el Líder del Sistema de Gestión de Calidad y aprobado por la gerencia considera los siguientes aspectos relevantes para su difusión y entendimiento:

- Objetivo: Aspecto en el cual se detalla la finalidad del documento.
- Alcance: Áreas que se beneficiarían por el desarrollo del procedimiento.
- Documentos de referencias: Bibliografía base para la ejecución del documento
- Responsabilidad: Personal responsable de aplicar el procedimiento
- Procedimiento: Información detallada de los permisos que otorga la empresa de acuerdo a las regulaciones contempladas por la ley. Los permisos que concede la empresa se enuncian a continuación:
 - Citas médicas programadas
 - Derecho al sufragio
 - Sepelio de un compañero de trabajo
 - Permiso por maternidad y paternidad
 - Enfermedad familiar o línea directa
 - Muerte de un familiar en línea directa

Tabla 3

Estructura permisos establecidos

Tipo de permiso	Tiempo para solicitar el permiso	Documento soporte	Responsable del permiso

En la tabla anterior se puede evidenciar la estructura desarrollada por Cargoban OLP para plasmar de manera organizada el tipo de permiso, el tiempo adecuado para solicitar la ausencia, el documento comprobatorio y el responsable de dar el permiso. Cabe resaltar que esta acción debe realizarse de manera formal, informando todos los detalles correspondientes al permiso, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la organización.

12.1.2.3 Procedimiento Traslado de Personal a otra Área (GH-PTPOA)

La Jefe Administrativa desarrolló el Procedimiento Traslado de Personal a Otra Área en el año 2022, bajo la revisión del líder del Sistema de Gestión de Calidad y la aprobación de la Gerencial en el cual se aprecian aspectos importantes como:

- Objetivo: Factor en el cual se establece el propósito del documento
- Alcance: Unidades de negocios a las cuales va dirigido el procedimiento
- Contenido: Aspecto en el cual se especifican los motivos por los cuales se traslada el personal
 - Solicitud de cambio de área por reubicación laboral: A través de la información suministrada por la profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, se deben modificar las condiciones laborales del trabajador debido a las restricciones o recomendaciones realizadas debido a su estado de salud actual.
 - Solicitud de cambio de área por necesidad de personal: El coordinador de área deberá realizar una solicitud formal mediante correo electrónico en la cual especifique los motivos o necesidades por las cuales se realiza el cambio de labor, área o puesto de trabajo del personal

Es importante mencionar que cada uno de los procedimientos encontrados en la base de datos del área de gestión humana cumple con los estándares de calidad exigidos por las normas.

A pesar de la existencia de estas guías prácticas para la realización de las actividades del departamento de gestión humana, se hace necesario la actualización de la información debido a los cambios que se han realizado y el tiempo en el que se desarrolló el documento.



12.2 Fase 2: Caracterizar

12.2.1 Business Alliance for Secure Commerce (BASC)

1. Norma BASC: Tareas relacionadas con el área

La Alianza Comercial Para Un Comercio Seguro (BASC) provee una Guía de Implementación de Estándares Internacionales distribuidos en seis temáticas las cuales tienen relación con; requisitos de asociados de negocio, seguridad de las unidades de carga y las unidades de transporte de carga, seguridad en los procesos de manejo de carga y otros procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), seguridad en los procesos relacionados con el personal, control de acceso y seguridad física y seguridad de la información. (World BASC Organization, 2022)

En ese orden de ideas, la seguridad en los procesos relacionados con el personal es el factor correspondiente al área de Gestión Humana de la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario ya que, esta se encarga de la gestión, selección, contratación y administración del personal, terminación de la vinculación laboral y la creación, diseño y gestión de programas de formación, capacitación y concientización. Con base en lo anterior, al área de gestión humana implementa estrategias que le permiten cumplir con los estándares propuestos por BASC para asegurar que las personas que son contratadas y que proveen los servicios relacionados con la administración de las cargas no presenten antecedentes judiciales, indicios de acciones relacionadas con el contrabando o actividades ilícitas.

Una de las estrategias que realiza el área de gestión humana con respecto a la seguridad en los procesos relacionados con el personal es la verificación de información judicial en la que se pretende verificar a cada uno de los candidatos si poseen antecedentes o han sido culpados por realizar acciones en contra de la ley. Los datos son consultados a través de las siguientes plataformas digitales: Procuraduría, Contraloría, Simit, Lista Clinton y Policía Nacional.

Seguidamente, en la unidad de negocio se aplican pruebas psicológicas proyectadas con el propósito de analizar las respuestas del personal y llegar a conclusiones sobre las cualidades, valores y principios que lo integran para determinar si su forma de actuar es honesta e inspiradora de confianza y seguridad.

Otro punto es, la ejecución de visitas domiciliarias y comprobación de referencias cuyo propósito es identificar elementos claves en el hábitat, en entorno social y familiar para valorar su influencia en la toma de decisiones y en la cultura organizacional.

Además, se comparan las aspiraciones y estilo de vida con la situación financiera propia y los de su familia para reconocer factores potenciales de riesgo.

En ese orden, la prueba de polígrafo se efectúa para evaluar la veracidad de las respuestas suministrada por los candidatos o trabajadores respecto a una serie de preguntas relacionadas a situaciones complejas.

Para finalizar, Cargoban OLP al pertenecer a la norma BASC puede proveer soluciones seguras y de calidad a sus clientes ya que todos los procesos que se encuentran inmersos en su actividad económica están sometidos a regulaciones estrictas de seguridad. Esta decisión estratégica aumenta la generación de valor a sus grupos de interés, facilita el cumplimiento de normativas y regulaciones relacionadas con la seguridad en el manejo de cargas y suministro de personal y fomenta una cultura de mejora continua y cumplimiento de estándares de seguridad. La implementación de estas estrategias en los procedimientos del área de gestión humana garantiza en gran medida el suministro de personal confiable para la administración de las cargas en lugares con altos niveles de riesgo de actividades ilícitas.

12.2.2 ISO 9001

Las normativas propuestas por la ISO son acuerdos que establecen las directrices, regulaciones, criterios, estándares y prácticas que se deben desarrollar en diferentes temáticas organizacionales aplicados a sistemas y procesos con la finalidad de garantizar la calidad, seguridad, fiabilidad, eficiencia y compatibilidad en cada una de las actividades realizadas. La implementación de estas normas ayuda a desarrollar productos y servicios de alta calidad, seguros y confiables.

La ISO 9001 establece requisitos que deben tener las organizaciones para ser certificadas bajo los estándares de calidad, estos se categorizan en los siguientes apartados: Objeto y campo de aplicación; establece el alcance e impacto del Sistema de Gestión de Calidad en la organización. Referencias normativas; se relacionan y consideran otros documentos, regulaciones y estandarizaciones importantes que nutren el Sistema de Gestión de Calidad. Términos y definiciones; se traen a colación conceptos relevantes del SGC para el desarrollo de la norma. Contexto de la organización; pretende generar una concepción del entorno externo e interno de la organización para identificar los aspectos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos plasmados, definir las partes interesadas en la creación del SGC y se plasmar las necesidades y expectativas del sistema.

Liderazgo; se establece el compromiso de la alta dirección con el desarrollo del SGC asegurando la implementación de la política de calidad, el diseño de los objetivos del sistema asumiendo y delegando responsabilidades a las partes que intervienen en el proceso. Planificación; se diseñan las estrategias y acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del SGC a través de la identificación de oportunidades y riesgos. Apoyo; se gestionan los factores necesarios para darle soporte, mantenimiento, implementación y mejora continua del SGC en cual se consideran a las personas, la infraestructura, el ambiente, los recursos de seguimiento y medición y el conocimiento de la organización para generar unas bases sólidas del sistema. Operación; se describen los procesos necesarios para la producción y entrega de bienes y servicios de alta calidad gracias a la implementación del SGC. Evaluación del desempeño; se diseñan y establecen los indicadores, acciones y herramientas para la medición del rendimiento del SGC. Y, por último, mejoras en la cual se crean las acciones necesarias y procedimientos para implementar estrategias de mejora continua en el SGC.

Teniendo en cuenta las categorías anteriores, desde al área de gestión humana se desarrollan actividades que proveen resultados relacionados con la calidad. La evaluación de desempeño desarrollada dos veces en el año, pretende realizar un seguimiento al comportamiento y cumplimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores para cumplir con los estándares establecidos por los clientes.

Además, La creación de manuales de procedimientos y formatos bajo el modelo propuesto por la norma ISO 9001 ayuda a mejorar la forma y estructura en la cual se plasma la información con la finalidad de desarrollar documentos de calidad para optimizar algunas actividades.

En conclusión, el conjunto de estándares establecidos por la ISO 9000 es utilizada para gestionar de manera eficiente los Sistemas de Gestión de Calidad y ayudar a las organizaciones a mejorar la eficiencia en los procesos y actividades relacionadas con la calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes y superar las expectativas de los stakeholders y generar productos y servicios excelentes atributos.

12.3 Fase 3: Planes de acción

12.3.1 Ruta de mejora

A través de la implementación de una secuencia lógica y estructurada se pretenden diseñar acciones, herramientas y estrategias encaminadas a mejorar los procedimientos de ingreso, reingreso y selección de personal. Por esta razón se considera fundamental la creación y actualización de algunos documentos del área de gestión humana.

Asimismo, el desarrollo de rutas de acceso que permitan la optimización de la gestión documental entre la base de datos online (Mercurio) y el área de Gestión Humana.

Además de las mejoras relacionadas con los procedimientos mencionados anteriormente, también se desarrollaron otras acciones que pueden mejorar la forma en que se realiza la requisición del personal y la creación de certificados laborales. En ese orden, la digitalización de las ordenes de requisición y la implementación de correspondencias se proponen como estrategias para optimizar las actividades relacionadas con esas acciones de mejora.

Tabla 4

Metodología 5W2H

¿Qué se hará?	¿Por qué se hará?	¿Por quién se hará?	¿Cuándo se hará?	¿Dónde se hará?	¿Cómo se hará?
Acciones Implementadas					
Instructivos	Para Proporcionar una guía detallada, clara y estructurada de las actividades inmersas en los procedimientos de ingreso, reingreso y selección de personal	El responsable encargado de la realización de estos documentos será el auxiliar de gestión humana	La implementación de esta acción de mejora se debe realizar en un tiempo menor a cuatro semanas a partir del mes de abril.	En la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, en el área de Gestión Humana (GH)	A través de la información recolectada mediante las siguientes técnicas de recolección de datos; observación directa, análisis documental y entrevistas
Actualización perfiles de cargo	Porque la información y estructura de los perfiles de cargos actuales no incluye aspectos importantes como el impacto de los riesgos laborales.	El responsable encargado de la realización de estos documentos será el auxiliar de gestión humana.	Las modificaciones deben realizarse en un tiempo determinado por las cuatro semanas del mes de mayo.	En la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, en el área de Gestión Humana	Mediante la información obtenida del análisis documental, observación directa y entrevistas.

Rutas de acceso	Debido a la necesidad de gestionar la información de los trabajadores de forma óptima, segura y rápida	El responsable encargado de la realización de estos documentos será el auxiliar de gestión humana.	La creación de las rutas de acceso debe realizarse en las dos primeras semanas correspondientes al mes de Junio	En la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, en el área de Gestión Humana y Archivo.	Por medio de la creación de carpetas y expedientes en rutas a las cuales tengan acceso el área de Gestión Humana y Archivo.
Acciones por Implementar					
Digitalización de ordenes de requisición	Para optimizar y agilizar la forma en que se realiza el diligenciamiento de las ordenes de requisición	El responsable encargado de la realización de estos documentos será el auxiliar de gestión humana.	La actualización de las ordenes de requisición se deben realizar en las cuatro semanas del mes de junio.	En la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, en el área de Gestión Humana.	A través de la creación de formatos digitales que permitan el diligenciamiento de la información del personal
Correspondencia certificados laborales	Porque se considera necesario la estandarización y reducción de tiempo en el hacer de los certificados laborales	El responsable encargado de la realización de estos documentos será el auxiliar de gestión humana.	La herramienta para expedir los certificados laborales que permitan la correspondencia se debe realizar en el mes de Julio.	En la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, en el área de GH y Recepción	Con la ayuda de bases de datos en Excel y formatos de certificados en Word que permitan la correspondencia.

12.3.2 Entregables

12.3.1 Instructivos

A través del análisis documental, la observación directa y las entrevistas se logró recopilar datos importantes para la creación de instructivos del área de Gestión Humana. Las experiencias y conocimiento de los auxiliares de gestión humana en las actividades que se desarrollan en este departamento fueron claves para el desarrollo de estos documentos, permitiendo de esta manera la creación de instructivos claros y reglamentarios de acuerdo a las normativas vigentes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se logró la creación de tres instructivos; Procedimiento ingreso de personal Cargoban, Procedimiento reingreso de personal Cargoban y Procedimiento ingreso de Personal Solutempo.

Cada uno de los instructivos contiene el objetivo, alcance, actividades claves para el desarrollo y las actividades que se llevan a cabo en los procedimientos, con ayudas visuales y graficas que permiten la proporción de datos claros, detalladas y concisos.

Además de ello, se realizaron bajo el modelo de documentos proporcionado por la norma ISO 9001 en la cual se aprecian aspectos como; Logo de la empresa, nombre del procedimiento, código, versión, número de página y fecha de la última versión.

Tabla 5

Estructura de los documentos

Logo de la empresa	Nombre del procedimiento	Código
		Versión
		Página
		Fuv

La implementación de estos documentos en el área de Gestión Humana y su difusión a cada uno de los auxiliares permite la estandarización y optimización de cada una de las actividades gracias a la información contenida y las ayudas visuales de los instructivos. Además de ello, tener a disposición una guía permite que la inclusión de nuevos auxiliares a las labores del departamento se realice de manera oportuna, acertada y eficaz. Además de ello, se aumenta la independencia de al tener un soporte para realizar los procedimientos reduciendo el tiempo de ejecución.

12.3.2 Perfiles de cargos

Los perfiles de cargos se diseñan con la intención de describir de manera detallada y organizada cada una de las responsabilidades, habilidades, competencias, requisitos, riesgos y funciones que son necesarios para desempeñar determinada labor en Cargoban Operador Logístico y Portuario. De esta manera, se facilita al trabajador y organización un panorama general de las actividades que se desempeñan en ese cargo, la información detallada debe ser verídica ya que este documento es la primera impresión que tienen los trabajadores de la labor que van a desarrollar.

En ese orden de ideas, se logró la actualización de 18 perfiles de cargos, de los cuales 14 corresponden a la zona de Urabá y cuatro para la zona de Santa Marta.

12.3.2.1 Urabá: A continuación, se enlistan los perfiles de cargo actualizados en la zona de Urabá

- Auxiliar cargue mercado nacional
- Auxiliar de operaciones
- Auxiliar de trazabilidad
- Ayudante de embarcadero
- Bodeguero
- Bonguero
- Chequeador llenado de contenedores
- Chequeador de plátano
- Chequeador recepción de fruta
- Digitador
- Evaluador
- Fumigador
- Lavado de contenedores
- Operador de grúa

12.3.2.2 Santa Marta: Perfiles de cargo actualizados en Santa Marta

- Estibador
- Tarjador
- Supervisor
- Coordinador

La modificación realizada en los perfiles de cargo tiene que ver con la inclusión de los niveles de riesgos laborales a los que están expuestos cada uno de los perfiles.

Además del anexo de los riesgos laborales a los perfiles de cargo, se confirmaron las funciones del cargo mediante la información suministrada por el Jefe de Operaciones y algunas apreciaciones de los trabajadores a través de entrevistas y la revisión de documentos como el manual de procedimientos. Los datos correspondientes al nivel de impacto de los riesgos laborales fueron suministrados por la profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la programación de entrevistas y revisión de la matriz de riesgo de la compañía. Por último, el nivel de competencias y habilidades fueron suministradas por la Jefe de Gestión Humana por medio de reuniones programadas, en las cuales se evaluó cada uno de los aspectos teniendo en cuenta las labores.

Por último, la revisión de los perfiles de cargos se realizó con la Jefe Administrativa a través de reuniones en las cuales se compartieron los datos obtenidos y plasmados en cada una de las labores. Valorando la información y realizando los ajustes pertinentes para aprobar cada uno de los perfiles.

Ilustración 4

Estructura perfil de cargo

LOGO DE LA EMPRESA	NOMBRE DEL PROCESO		CÓDIGO	
	NOMBRE DEL PERFIL		Versión: Fuv:	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO				
Nombre del cargo:				
Cargo del jefe inmediato:				
Área a la que pertenece:				
Lugares frecuentes de trabajo:				
Ubicación en el organigrama				
REQUERIMIENTOS DEL CARGO				
Género:				
Nivel educativo:				
Formación complementaria:				
Inducción				
Entrenamiento				
Experiencia laboral:				
OBJETIVO DEL CARGO				
INSUMOS				
RESPONSABILIDADES DEL CARGO				
FUNCIONES DEL CARGO				
RELACIONES DEL CARGO				
CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO				
TIPO DE RIESGO	NIVEL DE EXPOSICIÓN			DESCRIPCIÓN
	ALTO	MEDIO	BAJO	
COMPETENCIAS/DESTREZAS/HÁBLIDADES				
	Nivel alto	Nivel Medio		Nivel Bajo
DEMANDAS EMOCIONALES	Nivel Alto	Nivel Medio		Nivel Bajo
GESTION DEL RIESGO (Exámenes médicos ocupacionales)				
ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL				

Nota: Estructura perfil de cargo, imagen tomada de las bases de datos de la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, adaptado según la necesidad del proyecto.

12.3.3 Rutas de acceso

Las rutas de acceso son las vías, camino o medios por los cuales se puede llegar a la datos o documentos requeridos en un sistema de información o base de datos en específico. En Cargoban OLP, la ubicación de un archivo se encuentra mediante la especificación de una lista de carpetas y subcarpetas.

Teniendo en cuenta lo anterior, cada departamento contiene una carpeta denominada con el nombre del área. La unidad de negocio de Archivo, es la encargada de gestionar de manera adecuada y oportuna la información. Además, es responsable de la digitalización de los documentos y el cargue de información a la base de datos online de la empresa (Mercurio).

Debido a la responsabilidad de subir la información y lo tedioso en algunas ocasiones del proceso, ya que, las carpetas en su mayoría no se encuentran con los requerimientos del mercurio, se hace necesario subir los documentos de manera individual, lo que produce extensión del tiempo de ejecución y el desgaste de esfuerzos. Se decidió de manera estratégica crear una ruta de acceso compartida entre el área de gestión humana y archivo para realizar subidas masivas al mercurio cada semana. La acción anterior garantiza que los datos se almacenen de forma segura en cada uno de los expedientes correspondientes a los trabajadores. A partir de esta acción, se puede consultar la información de manera oportuna en la plataforma virtual que almacena los datos.

Es importante mencionar que la subida masiva se logra si las carpetas correspondientes al trabajador poseen la misma estructura y nombre que el expediente ubicado en la base de datos online.

13 Conclusiones y Logros

A través de la implementación de fuentes, técnicas e instrumentos de información y del estudio organizacional realizado en la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario se logró la documentación de los procedimientos de selección, ingreso y reingreso de personal por medio de la realización de instructivos, actualización de perfiles de cargo y creación de rutas de acceso con el propósito principal de mejorar las acciones del área de Gestión Humana.

El desarrollo de las acciones de mejoras se dio por medio de la identificación y revisión de las bases de datos de la unidad de negocio que permitieran valorar el estado actual de los procedimientos y así, intervenir y crear los documentos necesarios para estandarizar y optimizar las actividades relacionadas con el personal. Además, se relacionaron las tareas del área con las normativas a las cuales se encuentra adscrita la organización para trazar una ruta dirigida a la creación de guías que cumplan con las regulaciones de las normas vigentes. Por último, se diseñaron planes de mejoras teniendo en cuenta el estado de los procedimientos y los estándares de las regulaciones para mejorar continuamente el área de Gestión Humana.

En ese orden de ideas, se concluye que la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario ha diseñado estrategias que le permiten contribuir al cumplimiento de los objetivos desarrollados por la alta dirección ubicando al área de Gestión Humana y otros departamentos como procesos de apoyo, los cuales deben brindar soporte a los procesos misionales y aportar a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Asimismo, se cuentan con manuales de procesos desarrollados por la Jefe Administrativa los cuales enuncian las actividades de gestión humana y los responsables de llevar a cabo cada una de las tareas. Es relevante mencionar, que la producción de los documentos cumple con las exigencias de las normas vigentes, logrando de esta manera la confiabilidad, seguridad y optima distribución de los datos e información contemplada en los registros.

Por último, se hace necesario la actualización de la información plasmada en los documentos del área de Gestión Humana debido a la fecha de creación y los cambios internos realizados en cada una de las actividades para mejorar el rendimiento y funcionalidad de su implementación. Igualmente, se considera relevante la producción de otros documentos y la gestión de tecnologías que permitan incrementar la generación de valor de la unidad de negocio a los objetivos de la organización y mejorar la aplicación de cada una de las acciones del área.

14 Recomendaciones

Considerando la estructura organizacional de la empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario, su mapa de procesos, actividad económica y otros aspectos de gestión administrativa importantes, se procede a realizar algunas recomendaciones identificadas en el análisis empresarial y práctico llevado a cabo durante los seis meses de vinculación a la compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda digitalizar la requisición de personal y ordenes de ingresos en el área de Gestión Humana, con la finalidad de utilizar los medios digitales permitiendo así la reducción del consumo de papel y tiempo de ejecución, optimización y estandarización del proceso al poseer una estructura que permita evidenciar los datos del personal de manera adecuada y sintetizada.

Ahora bien, es pertinente la actualización y mejoramiento de la imagen corporativa que se encuentra en cada una de las plataformas digitales ya que, la información contenida no es vigente.

En ese orden de ideas, se propone la creación de una correspondencia combinada, la cual consiste en el desarrollo de un formato en Word estandarizado y una base de datos en Excel que permita la multiplicación del documento por la cantidad de datos que se encuentren plasmados en la base de datos.

Además de lo anterior, se sugiere realizar observación directa y reuniones con los operarios para involucrarlos en los procesos administrativos con la intención de incrementar su participación en la organización. Asimismo, la información suministrada por el personal es muy relevante para la actualización y creación de perfiles de cargos debido a que son ellos los principales agentes en la ejecución de las actividades.

Por consiguiente, se aconseja actualizar el formato de entrevista e incluir en este una parte que permita evaluar de manera cuantitativa las respuestas de los aspirantes para tomar decisiones más objetivas.

Asimismo, se considera relevante la implementación de la gestión documental entre las unidades de negocios para integrar la información y guardar los registros bajo la misma estructura para optimizar el cargue de información a la base de datos online y hacer uso de la opción “subida masiva”.

Por último, se propone la creación de un proceso de evaluación y seguimiento en el mapa de proceso que permita valorar el impacto de cada uno de los procesos en el logro de los objetivos de la organización, la satisfacción y generación de valor al cliente.

15 Bibliografía

- Asociación Chilena de Seguridad. (s.f.). *Gestión de Riesgo de la Seguridad y Salud en el Trabajo*.
Obtenido de empresas.achs.cl: <https://empresas.achs.cl/conoce-mi-gestion/gestion-de-riesgo-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo#:~:text=La%20GESTI%C3%93N%20DEL%20RIESGO%20DE,para%20su%20eliminaci%C3%B3n%20o%20control>
- Bobadilla Falla, J. D., & Vanegas Camargo, A. (2018). La Importancia de los Puertos Dentro de la Economía y Sus Países Fronterizos. *Punto de Vista*, 1-14. Obtenido de journal.poligran.edu.co:
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/1115/841>
- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión de Procesos (en Rol Facilitador)* (Sexta edición ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Business Alliance for Secure Commerce. (s.f.). *BASC*. Obtenido de basscolombia.org:
<https://www.basccolombia.org/basc-colombia.html>
- Camisón, C., Cruz, S., & Tomás González. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cargoban OLP. (s.f.). *Cargoban Operador Logístico y Portuario*. Obtenido de cargoban.com.co:
<http://cargoban.com.co/>
- Carpintier, R. (2015). *Acción Cultural Española*. Obtenido de accioncultural.es:
https://www.accioncultural.es/media/Default%20Files/activ/2015/grafica/anuario%202015/1_rodolfo%20carpintier.pdf
- Chamorro Mera, A., & Tato Jiménez, J. L. (2005). Globalización y competitividad de las empresas: Los recursos humanos. *Análisis Económico*, 167-186.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). México: McGrawHill.
Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Conasa It Works. (s.f.). *Pasos Fundamentales para la Digitalización de Procesos Empresariales*.
Obtenido de conasa.grupocibernos.com:
<https://conasa.grupocibernos.com/blog/digitalizacion-de-procesos-empresariales>
- Consejo Privado de Competitividad. (2021). *Informe Nacional de Competitividad 2021-2022: Infraestructura, transporte y logística*. Bogotá: .PuntoAparte Editores.

- Farfán Buitrago, D. Y., & Garzón Castrillón, M. A. (2006). La Gestión del Conocimiento. *Documentos de Investigación*, 109. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/4b06177a-8e80-4aed-99e3-17562925e668/content>
- Febré, G., & Pérez Salas, G. (2012). *Sistemas inteligentes de transporte en la logística portuaria latinoamericana*. España: Boletín FAL.
- Fernández Gil, P. (1999). *Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales*. Las Gabias, Granada: Ediciones Adhara, S.L.
- Fuster Ruiz, F. (1999). Archivística, Archivo, Documento de Archivo... Necesidad de Clarificar Conceptos. *Anales de Documentación*, 103-120. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631/2611>
- Gobierno de España. (s.f.). *Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana*. Obtenido de Puertos del Estado : <https://www.puertos.es/es-es/Paginas/ports40.aspx>
- González Cancelas, N., Molina Serrano, B., & Soler Flores, F. (2020). El impulso de la digitalización de los puertos del sistema portuario español mediante el análisis Business Observation Tool. *Ingeniería y Desarrollo*, 338-363.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera Vásquez, E. L. (2007). La Normalización: Elemento Clave para Alcanzar la Calidad y Enfrentar los Retos del Comercio Actual. *Ingeniería Industrial*, 87-97. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337460076005.pdf>
- Kyocera. (s.f.). *KYOCERA Document Solutions S.A.* Obtenido de [kyoceradocumentsolutions.es: https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/beneficios-de-la-optimizacion-de-procesos.html](https://www.kyoceradocumentsolutions.es/kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/beneficios-de-la-optimizacion-de-procesos.html)
- Laudon, K. C., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Pearson Educación. Obtenido de http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/ld-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf
- Monroy González, L. L., & Simbaqueba Prieto, N. (2017). *La Importancia de los Indicadores de Gestión en las Organizaciones Colombianas*. Bogotá. Obtenido de

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion_d e_empresas

Morera Cruz, J. O. (17 de abril de 2012). *Mejoramiento Continuo. Definiciones e importancia*. Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>

Organización Internacional de Normalización . (2001). *ISO 15489-1*. Obtenido de informacionpublicapgr.gob.sv:
[https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)

Organización Internacional de Normalización. (s.f.). *Sobre nosotros*. Obtenido de www.iso.org:
<https://www.iso.org/about-us.html>

Quimbay Abril, A. L. (2015). *Logística portuaria en Colombia: Un análisis comparativo con el puerto de Miami*. Universidad Militar de Nueva Granada.

SuperTransporte. (2022). *Boletín Estadístico - Tráfico Portuario en Colombia*. Bogotá: MinTransporte.

Torres, I. (s.f.). *Cómo Dibujar tu Mapa de Procesos para Cumplir con la Norma ISO 9001*. Obtenido de iveconsultores.com: <https://iveconsultores.com/mapa-procesos-iso-9001/#:~:text=Es%20la%20representaci%C3%B3n%20gr%C3%A1fica%20de,producto%2Fservicio%20al%20propio%20cliente>

Universidad de Colima. (s.f.). *Universidad de Colima, El portal de la tesis*. Obtenido de recursos.ucol.mx: <https://recursos.ucol.mx/>

World BASC Organization. (2022). *Guía de Implementación Norma y Estándares Internacionales BASC*. Miami, Florida: BASC. Obtenido de <https://www.wbasco.org/system/files/documentos/GUIAS%20DE%20IMPLEMENTACION%20VERSION%202022%20ESPAN%CC%83OL.pdf>