



Propuesta para la implementación del protocolo E-CMR en la empresa L.B. GROUP S.A.S. Colombia

Cristian David Acuña Fontalvo
CC 1002022866

Correo: cristian.acuña@unisimonbolivar.edu.co

Brillite Milagro Casadiego Galindo
CC 1004276519

Correo: brillite.casadiego@unisimonbolivar.edu.co

Carlos Andres Charris Carmona
CC 1192795499

Correo: carlos.charris@unisimonbolivar.edu.co

Henry Daniel Taborda Ruiz
CC 1002035183

Correo: henry.taborda@unisimonbolivar.edu.co

Hector Luis Teheran
CC 1002211936

Correo: hector.teheran@unisimonbolivar.edu.co

Liliana Marcela Vizcaino Castro
CC 1003195097

Correo: liliana.vizcaino@unisimonbolivar.edu.co

Trabajo de Investigación del Programa **Ingeniería Industrial**

Tutor:

Maria Auxiliadora Iglesias-Navas

RESUMEN

Antecedentes: El protocolo e-CMR se implementará en la empresa LB GROUP S.A.S de manera que la logística y los servicios necesarios de la empresa sean mucho más eficaz, que permitan a cada trabajador obtener una mayor facilidad tomándolo como una herramienta de gestión basada en acciones diseñada para ayudar al equipo de ventas con su objetivo principal: convertir prospectos en clientes.

Si bien es cierto que, para alcanzar nuevos clientes, debemos implantar soluciones de automatización de marketing siendo una de las más famosas Mautic. Aunque a veces están incluidas en los CRM como una funcionalidad más, como pudiera ser el envío de email marketing. Soluciones como por ejemplo HubSpot, Salesmanago o Clientify.

Con este tipo de herramientas podemos utilizar estrategias: operacional, analítico, estratégico y colaborativo.

Y las ventajas que podremos obtener serian: eficiencia con el cliente, identificación de los clientes, coordinación de estrategias de marketing, optimización de los procesos de venta, información en tiempo real, rápida toma de decisiones e incremento de la productividad. Todas estas estrategias complementan para que el software se implemente de manera organizada en la empresa y pueda así cumplir con los objetivos buscados.

Objetivos: OBJETIVO GENERAL: Implementar un marco legal digital (protocolo E-CMR) para el transporte por carretera nacional e internacional de la empresa LBGROUP S.A.S. OBJETIVOS ESPECIFICOS: • Identificar las falencias que presenta la empresa LBGROUP S.A.S referente a la documentación e implementación del marco físico legal para el transporte terrestre internacional. •

Determinar las acciones necesarias para iniciar la implementación del protocolo e-CMR en la empresa LBGROUP S.A.S. • Proponer estrategias para la instauración y seguimiento del protocolo e-CMR en la empresa LBGROUP S.A.S.

Materiales y Métodos: Esta investigación de tipo cuantitativo de corte descriptivo, como fuentes de información se tuvo en cuenta primaria y secundaria, y las técnicas de recolección de información de la encuesta y la entrevista.

La población corresponde a los empleados de la empresa y a los clientes, a quienes se les aplico la encuesta, teniendo una muestra de 9 empleados y 2 clientes. Se realizaron encuestas a empleados y clientes de la empresa a través de una plantilla de Word que nos permita promediar las respuestas obtenidas, subdividiendo a los empleados por cargo, y como se ve afectado en la operación y los clientes teniendo en cuenta la operación realizada y la satisfacción y/o cumplimiento de los requerimientos.

Resultados:

Con relación a las falencias en la documentación e implementación, los empleados de la empresa LBGROUP S.A.S consideraron que las principales debilidades son: que el procesos de operaciones no es bien valorado, los estándares de calidad deben mejorarse, el Software debe optimizarse, el monitoreo de los vehículos impreciso, la digitalización de procesos de la empresa y Cumplimiento del tiempo de operación requieren intervención, mientras que el manejo del director de operaciones y el control del tiempo es lo positivo, con este análisis se determinó las áreas a intervenir, considerando un plan de acción con (3) líneas estratégicas: Implementación de Software, Digitalización y Monitoreo y rastreo.

Conclusiones: La implementación del protocolo e-CMR ha sido de inmensa utilidad para el mundo, el sector del transporte por carretera ha experimentado una gran evolución.

En los dos últimos decenios se ha observado un incremento de la demanda y de las oportunidades de trabajo. La globalización, el aumento del comercio internacional, la liberalización y la prevalencia del comercio electrónico han conducido en algunos casos a unos movimientos de mercancías y de pasajeros más eficientes, pero en otros casos también han tenido consecuencias negativas para las condiciones laborales de muchos trabajadores del transporte. Los elevados niveles de segmentación y fragmentación, por ejemplo, incluida la creciente utilización de la subcontratación han intensificado la competencia.

Los avances tecnológicos han repercutido en las relaciones de trabajo, tanto en el sector del transporte de pasajeros, como en el de mercancías, y han conducido al desarrollo de empresas que despliegan su actividad al límite de la reglamentación gubernamental y, algunas veces, al margen de la misma.

Palabras clave: Logística, implementación, herramienta, servicio, automatización, envíos.

ABSTRACT

Background: The e-CMR protocol will be implemented in the company LB GROUP SAS so that the logistics and the necessary services of the company are much more efficient, allowing each worker to obtain greater ease by taking it as an action-based management tool designed to help the sales team with their main objective: converting prospects into customers.

Although it is true that to reach new customers, we must implement marketing automation solutions, one of the most famous being Mautic. Although they are sometimes included in CRM as one more function, such as sending email marketing. Solutions such as HubSpot, Salesmanago or Clientify.

With this type of tools, we can use strategies: operational, analytical, strategic and collaborative.

And the advantages that we can obtain would be: efficiency with the client, identification of clients, coordination of marketing strategies, optimization of sales processes, real-time information, quick decision-making and increased productivity. All these complementary strategies so that the software is implemented in an organized way in the company and thus can meet the objectives sought.

Objective: GENERAL OBJECTIVE: Implement a digital legal framework (E-CMR protocol) for national and international road transport of the company LBGROUP S.A.S. SPECIFIC OBJECTIVES: • Identify the shortcomings presented by the company LBGROUP S.A.S regarding the documentation and implementation of the legal physical framework for international land transport. • Determine the necessary actions to start the implementation of the e-CMR protocol in the company LBGROUP S.A.S. • Propose strategies for the establishment and monitoring of the e-CMR protocol in the company LBGROUP S.A.S.

Materials and Methods: This quantitative type of descriptive research, as primary and secondary sources of information, and the data collection techniques of the survey and interview were taken into account.

The population corresponds to the employees of the company and the clients, to whom the survey was applied, having a sample of 9 employees and 2 clients. Surveys were conducted to employees and customers of the company through a Word template that allows us to average the responses obtained, subdividing the employees by position, and how it is affected in the operation and customers taking into account the operation carried out and the satisfaction and/or fulfillment of the requirements.

Results: In relation to the shortcomings in the documentation and implementation, the employees of the company LBGROUP SAS considered that the main weaknesses are: that the operations processes are not well valued, the quality standards must be improved, the Software must be optimized, the monitoring of the imprecise vehicles, the digitalization of the company's processes and compliance with the operation time require intervention, while the management of the director of operations and the control of time is positive, with this analysis the areas to intervene were determined, considering a plan of action with (3) strategic lines: Software Implementation, Digitization and Monitoring and tracking.

Conclusions: The implementation of the e-CMR protocol has been of immense use to the world, the road transport sector has undergone a great evolution.

The last two decades have seen an increase in job demand and opportunities. Globalization, the growth of international trade, liberalization and the prevalence of electronic commerce have in some cases led to more efficient freight and passenger movements, but in other cases have also had negative consequences for the working conditions of many workers in the transport. High levels of segmentation and fragmentation, for example, including the increasing use of outsourcing, have intensified competition.

Technological advances have had repercussions on labor relations, both in the passenger transport sector and in the freight sector, and have led to the development of companies that carry out their activity at the limit of government regulations and, sometimes, outside Of the same.

KeyWords: Logistics, implementation, tool, service, automation, shipping.

REFERENCIAS

[1] ANDSOFT SOFTWARE GESTIÓN TRANSPORTE TMS. (04 de 09 de 2020). Obtenido de <https://softwaregestiontransportetms.com/2020/09/04/la-principal-patronal-de-empresas-de-transporte-de-mercancias-recomienda-el-uso-del-ecmr-para-la-firma-sin-contacto/>

[2] CETM. (2019). Obtenido de <http://w2.cetm.es/ecmr/>

[3] Gamborino, F. M. (2018). La carta de porte "CMR" electrónica. Marcial Pons.

- [4] <https://www.transfollow.org/es/socios-locales/>
- [5] Cánovas, A. C. (2011). Transporte internacional de mercancías. ICEX España Exportación e Inversiones
- [6] Lebrón, M. J. G. (2010). La carta de porte: requisitos de emisión y funciones. Revista de derecho del transporte: Terrestre, marítimo, aéreo y multimodal, (6), 81-97.
- [7] TRANSEOP. (2019). Obtenido de <https://www.transeop.com/blog/CARTA-DEPORTE/314/#:~:text=La%20carta%20de%20porte%20es,un%20env%C3%ADo%20de%20mercanc%C3%ADas%20contratado.&text=La%20ausencia%20o%20irregularidad%20de,o%20la%20nulidad%20del%20contrato.>
- [8]. TransFollow. (2018). Obtenido de c
- [9]. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/ingecuc/article/view/3117>
r-trazabilidad-mercancias-gestion-flotas/
- [10]. <https://www.google.com.co/amp/s/www.cadenadesuministro.es/noticias/primafrio-lleva-a-cabo-la-primera-operacion-con-el-cmr-electronico/amp/>
- [11] www.lbgrouphas.com
- [12] <https://www.controla-plus.com/blog/protocolo-ecmr-transporte-mercancias/>
- [13] <https://www.ewebtrans.com/es/alta-ecmr>
- [14] <https://www.cadenadesuministro.es/especiales/ecmr-digitalizacion-en-marcha/>
- [15] <https://forodelogistica.com/digitalizacion-del-transporte-la-carta-de-porte-electronica-ecmr/>
- [16] <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13890>
- [17] <https://www.cetm.es/el-ecmr-una-oportunidad-para-agilizar-el-transporte/>
- [18] <https://www.adding-plus.com/innovacion-logistica/ecmr-carta-de-porte-digital/>
- [19] <https://www.sertrans.es/transporte-intermodal/el-nuevo-ecmr-para-el-transporte-intermodal/>
- [20] <https://www.transfollow.org/es/what-is-ecmr/>