

PRIMERA ENTREGA

Expreso Bisonte

DOCUMENTO DE LA EMPRESA

Versión 1.0

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
28/05/2025	1.0	Versión preliminar como propuesta de desarrollo.	Cervantes Gerónimo Cattolica Felipe Gonzalo Fermin Juarez Moya María Emilia Galian Albornoz Agostina

DOCUMENTO DE LA EMPRESA

1 Introducción

1.1 Historia de la Organización

Es una empresa argentina con mas de 27 años de experiencia en el transporte de carga. La planificación estratégica de transporte y distribución, uniendo Buenos Aires y Santa Fe con el norte del país, permite brindar soluciones al menor costo y asegurar en tiempo y forma la entrega de las cargas.

1.2 Mision

Es ofrecer un servicio de transporte de productos confiable, rapido y seguro a lo largo de toda Argentina, adaptándose a las necesidades de nuestros clientes y asegurando la entrega puntual y en óptimas condiciones.

1.3 Vision

Ser conocidos como la empresa líder en transporte de productos en Argentina, expandiendo su red de servicios y optimizando continuamente sus operaciones. Buscando implementar tecnologías innovadoras y sostenibles que les permitan mejorar la eficiencia, reducir el impacto ambiental y ofrecer soluciones logísticas de alta calidad que respondan a las demandas del mercado actual y futuro.

1.4 Objetivos y Valores

Objetivos:

1) Eficiencia operativa: Optimizar continuamente sus procesos logísticos para asegurar un transporte rápido y seguro a nivel nacional.

2) Satisfacción del cliente: Garantizar que los clientes reciban un servicio personalizado y cumpliendo con sus expectativas de calidad y tiempo de entrega.

3) Expansión territorial: Ampliar la red de cobertura a nuevas regiones y consolidar rutas estratégicas dentro de Argentina.

4) Innovación tecnológica: Incorporar herramientas tecnológicas que mejoren la gestión del transporte, el seguimiento de envíos y la comunicación con los clientes.

5) Responsabilidad ambiental: Implementar prácticas sostenibles en las operaciones, minimizando el impacto ambiental y promoviendo el uso eficiente de los recursos.

Valores:

- 1) Compromiso: Se dedican a cumplir con cada entrega de manera responsable, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.
- 2) Confianza: Trabajan para generar relaciones sólidas y confiables con los clientes, basadas en la transparencia y el cumplimiento de los acuerdos.
- 3) Innovación: Prometen el uso de tecnología y soluciones innovadoras para mejorar constantemente sus servicios y procesos.
- 4) Responsabilidad social: Se comprometen a operar de manera ética y responsable, tanto con sus empleados como con el medio ambiente.
- 5) Trabajo en equipo: Fomentan la colaboración interna y con sus socios, para garantizar un servicio eficiente y de calidad.

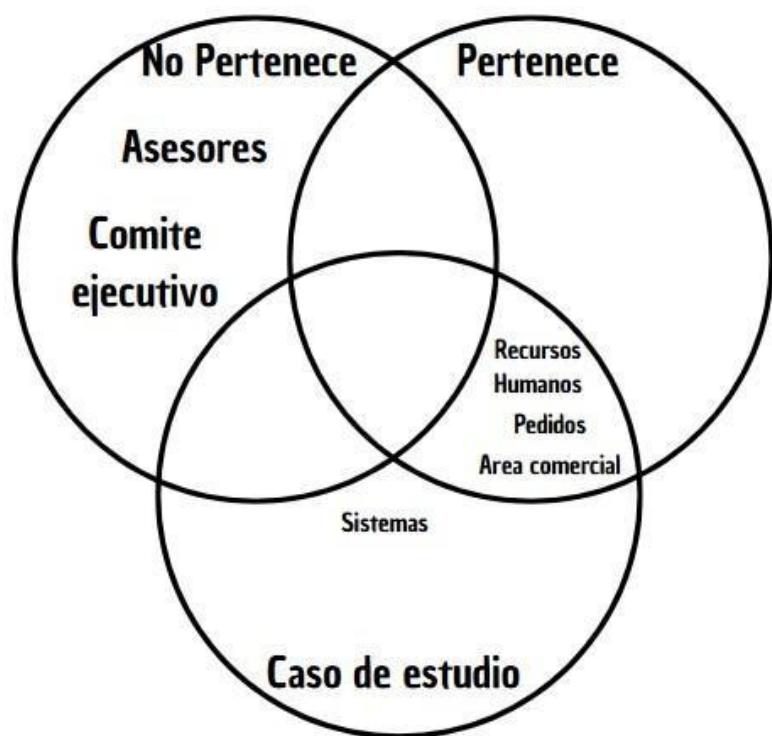
2 Organización

2.1 Determine el límite y el alcance del sistema de Estudio

Límite: El límite del sistema incluye todas las áreas que conforman la cadena de valor del servicio de transporte terrestre de productos dentro del territorio argentino. Abarca la gestión de recursos humanos, la administración financiera y contable, el manejo de cuentas corrientes, facturación, impuestos y proveedores. También se incluyen las funciones comerciales, la atención al cliente, la gestión posventa y la coordinación con las unidades de negocio. El sistema se enmarca en el sector del transporte terrestre, operando una red de distribución que cubre múltiples regiones del país.

Alcance del Sistema

- Prestación del servicio de transporte de productos a nivel nacional, cubriendo rutas en todo el territorio argentino.
- Atención al cliente desde la solicitud del servicio, el seguimiento de los envíos y la gestión posventa.
- Coordinación logística para la optimización del tráfico y la distribución, asegurando eficiencia operativa.
- Administración de los recursos humanos y financieros necesarios para el funcionamiento del sistema.
- Control de calidad sobre los procesos internos y los servicios brindados al cliente.
- Gestión y mantenimiento de los sistemas tecnológicos y administrativos utilizados por la empresa.



2.2 Organigrama

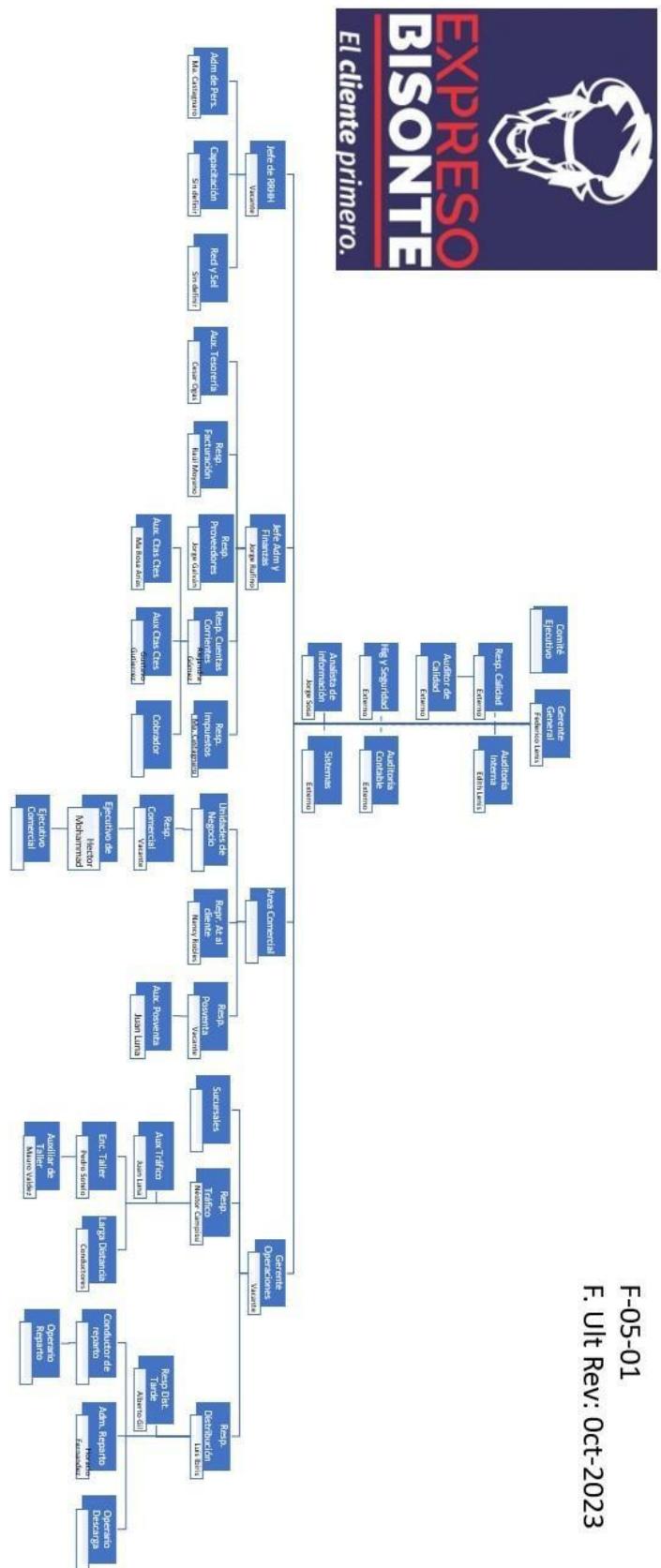
- **Sucursales:** Se encarga de derivar a la correspondiente sucursal, el paquete solicitado.
- **Gerente de operaciones:** Se encarga de recibir, delegar y coordinar la distribución del paquete.
- **Responsable de tráfico:** Asegura la disponibilidad de los camiones y consigue cargas para el aprovechamiento de las unidades
- **Auxiliar de tráfico:** Se encarga de buscar las rutas hacia los distintos destinos según sean requeridos.
- **Encargado de taller:** Recibe camiones de cortas distancias para su reparación, acondicionamiento y verificación antes de salir
- **Encargado de larga distancia:** Recibe camiones de largas distancias para su reparación, acondicionamiento y verificación antes de salir.
- **Responsable de distribución:** Recibe novedades de la parte de tráfico, verifica el armado de paquetes, teniendo en cuenta prioridades, actualiza en el sistema la parte de distribución desde el sistema, mantener contacto con los clientes para pactar entregas.
- **Administrador de reparto:** Asigna el personal disponible a las distintas entregas diarias y les reparte la información necesaria para entregarlo correctamente.
- **Operario de descarga:** Se encarga de controlar la mercancía recibida, reportar al encargado en caso de haber problemas y realizar la carga y descarga de camiones.
- **Conductor de reparto:** Se encarga de manejar, junto al operario de reparto, hacia las ubicaciones dadas.
- **Auxiliar de taller:** Se encarga de organizar la llegada de los camiones para evitar acumulaciones y pérdidas de tiempo.
- **Operario de reparto:** Se encarga del reparto de mercadería a clientes completando la documentación necesaria, realizar las cobranzas en caso de ser necesario, registrar observaciones o desperfectos del paquete.
- **Jefe de RRHH:** Se encarga de liderar el área de Recursos Humanos, supervisando procesos de administración de personal, selección, capacitación y desarrollo del talento humano.
- **Administrativo de Personal:** Se encarga de gestionar legajos, licencias, altas, bajas y otros trámites relacionados con los empleados de la empresa.

- **Encargado de Capacitación:** Se encarga de diseñar, coordinar e implementar programas de capacitación y desarrollo para el personal.
- **Encargado de Reclutamiento y Selección:** Se encarga de atraer, entrevistar y seleccionar candidatos adecuados para cubrir vacantes en la organización.
- **Área Comercial:** Coordina las acciones orientadas a la atención al cliente, ventas, posventa y expansión de la empresa en el mercado
- **Representante de Atención al Cliente:** Se encarga de brindar soporte y atención directa a los clientes, resolviendo consultas, reclamos o solicitudes
- **Responsable de Posventa:** Se encarga de realizar seguimiento a las ventas realizadas, gestionando reclamos, garantías y satisfacción del cliente
- **Auxiliar de Posventa:** Brinda soporte al responsable del área, gestionando documentación, atención telefónica y seguimiento de casos posventa
- **Responsable de Unidades de Negocio:** Se encarga de coordinar las distintas unidades comerciales de la empresa, supervisando su desempeño y cumplimiento de objetivos
- **Responsable Comercial:** Se encarga de establecer estrategias de ventas, coordinar al equipo comercial y lograr los objetivos de crecimiento de la empresa
- **Ejecutivo Comercial:** Se encarga de contactar clientes, cerrar ventas, realizar presentaciones comerciales y generar nuevas oportunidades de negocio

Tipo de departamentalización y estructura Organizacional

Departamentalización por funciones

Estructura Organizacional: Lineal Funcional



F-05-01
F. Ult Rev: Oct-2023

3 Descripción del Proceso de Negocio

El proceso de negocio comienza cuando el cliente realiza su pedido a través del sitio web, ingresando los artículos solicitados, dirección de entrega, sucursal más cercana, nombre del responsable del pedido, correo electrónico y número de celular.

La central principal, ubicada en Buenos Aires, recibe el pedido y lo deriva a la sucursal correspondiente según la ubicación del cliente. Una vez que el pedido llega a la sucursal designada, se inicia la preparación de los productos y, en paralelo, se comienza la búsqueda de camiones disponibles en la base de datos interna.

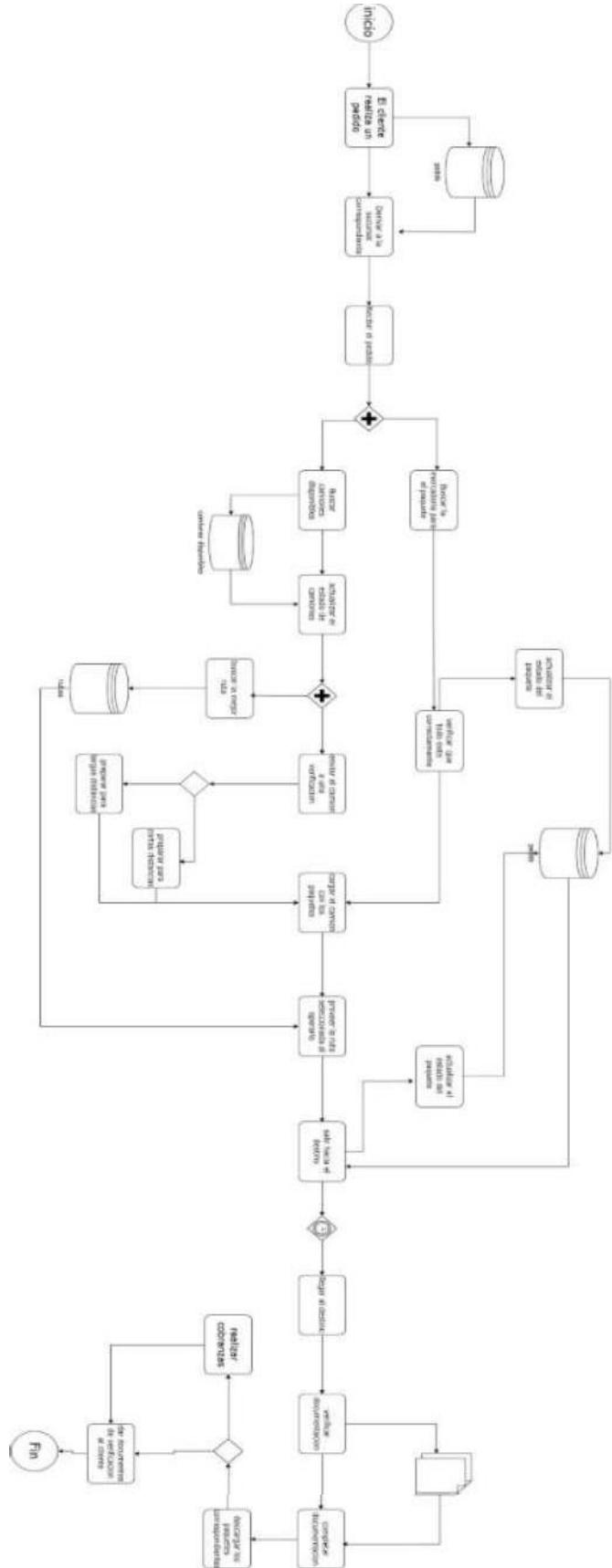
Tras la selección de los productos, se verifica su estado y se actualiza el estado del pedido en el sistema, accesible por el cliente vía web.

Simultáneamente, se identifica el camión más adecuado para la entrega, según el tipo de carga y distancia, y se actualiza su disponibilidad en el sistema.

Si el vehículo requiere inspección, se envía al taller para su verificación preventiva, considerando si se trata de un envío de corta o larga distancia. Luego, el camión es cargado con el pedido y se planifica la ruta óptima de entrega. Esta ruta es proporcionada al operario responsable de acompañar y asistir al conductor.

Una vez en tránsito, el camión se dirige al destino indicado. Al momento de la entrega, se realiza la verificación física de la mercancía y se completa la documentación correspondiente, incluyendo la constancia de entrega y, en caso de ser necesario, la cobranza del pedido. Finalmente, se entrega al cliente una copia del comprobante de entrega como verificación del servicio completado con éxito.

4 Modelo el negocio con el BPD



A. Anexos

A.1 Elicitación

Encuesta

- ¿Le gusta trabajar en el Expreso Bisonte?

-Si

- ¿Está conforme estando ahí?

-Si

- ¿Se siente cómodo con el ambiente laboral?

-Si

- ¿Cambiaria algo en algún aspecto?

-No

- ¿Cuál es la historia del Expreso Bisonte? ¿Como comenzó?

-Empezó como una pequeña empresa de carga en Santa fe, que con el paso de los años se fue expandiendo y modernizando para así llegar a tener varias sucursales en distintas provincias.

- ¿Cuál crees que es el objetivo de la empresa?

-El objetivo principal es brindar un servicio de transporte eficiente, seguro y confiable a todos los rincones de Argentina, manteniendo una estrecha relación con los clientes y asegurando que cada entrega se realice en tiempo y forma.

- ¿A dónde crees que quiere llegar la empresa?

-La empresa quiere expandir su red de distribución, modernizar aún más sus sistemas operativos y llegar a ser líder en transporte de carga en todo el país. También busca implementar soluciones tecnológicas que le permitan mejorar su eficiencia y sostenibilidad a largo plazo.

- ¿Qué valores tiene la empresa?

-Los valores más destacados son el compromiso con el cliente, la transparencia, el trabajo en equipo, la innovación y la responsabilidad social. Estos valores se reflejan tanto en la atención al cliente como en las operaciones diarias.

- ¿Cómo está organizada la empresa?

Hay un comité ejecutivo en lo más importante, junto con el gerente general, luego varias auditorías. Hay cuatro áreas, recursos humanos, finanzas y administración, operaciones y comercial. En recursos humanos hay tres secciones, administración de personal, capacitadores y reclutador y seleccionador. Después en finanzas y administración está un auxiliar en tesorería, responsables en facturación, proveedores, corrientes e impuestos

como divisiones. En el área comercial hay tres divisiones, unidades de negocio, representante de atención al cliente y responsable en posventa. El área de operaciones se divide en tres divisiones, sucursales, responsable de tráfico y responsable de distribución.

- ¿Cuál crees que es el departamento o área más importante?

-Aunque todas las áreas son esenciales, creo que el área de Operaciones es crucial para el éxito de Expreso Bisonte. Es la que asegura que los productos se entreguen en tiempo y forma, lo cual es el núcleo del negocio.

- ¿Crees que hay problemas en el área operacional? ¿Cuáles?

-En general, está bien organizada, pero siempre hay oportunidades para mejorar. La gestión del tráfico y la asignación de rutas, por ejemplo, podrían ser más ágiles si se integraran más herramientas tecnológicas.

- ¿Crees que el área operacional está correctamente automatizada?

-Está en proceso de automatización, pero aún depende en gran parte de procesos manuales. Con una mejor integración de software para la gestión de flotas y el seguimiento de envíos, el área operativa podría ganar en eficiencia y reducir tiempos muertos