Plan de fortalecimiento administrativo y operativo para la gestión documental y el control de información de Transolicar en Bucaramanga, 2026.

Modalidad: Práctica Empresarial

Johann Sebastián Rodríguez Bautista
CC1102384480

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de empresas
Bucaramanga (28/ 09 /2026)

Plan de fortalecimiento administrativo y operativo para la gestión documental y el control de información de Transolicar en Bucaramanga, 2026.

Modalidad: Práctica Empresarial

Johann Sebastián Rodríguez Bautista
CC1102384480

Informe de práctica para optar al título de
Administrador de Empresas

DIRECTOR
Olga Maritza Colmenares Velandia

Deisy Johanna Calderon Chinomes
Subgerente de transporte

Grupo de investigación – GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de empresas
Bucaramanga (28/ 09 /2026)

Nota de Aceptación
Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el título de Administrador de empresas según Acta del Comité de Trabajo de Grado #32-2026 del 5-10-2026
Evaluador: Esthepania Castillo



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi familia, a mi madre, quien, aunque ya no está, continúa siendo una parte fundamental de mi vida y de la persona en la que me he convertido. Muchos de mis esfuerzos, sueños y metas llevan consigo su recuerdo.

Johann Sebastián Rodríguez Bautista

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por su apoyo, confianza y compañía durante mi formación. A mis docentes, por los conocimientos y enseñanzas que contribuyeron a mi crecimiento académico y profesional.

También agradezco a todas las personas que, de alguna manera, estuvieron presentes durante este proceso y aportaron a que hoy pueda culminar esta etapa.

Johann Sebastián Rodríguez Bautista

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **10**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD **11**

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **12**

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA **12**
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA **13**
2.3. OBJETIVOS **14**
2.3.1 OBJETIVO GENERAL 14
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 14
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA **15**

3 MARCO REFERENCIAL **17**

3.1. MARCO TEÓRICO **17**
3.1.1. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA 17
3.1.2. TEORÍA CLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN 17
3.1.3. GESTIÓN DOCUMENTAL ORGANIZACIONAL 18
3.1.4. CONTROL INTERNO 18
3.1.5. TEORÍA DE LOS SISTEMAS ORGANIZACIONALES 19
3.2. MARCO CONCEPTUAL **19**
3.2.1. CONTROL DE INFORMACIÓN **19**
3.2.2. EFICIENCIA OPERATIVA **20**
3.2.3. GESTIÓN DOCUMENTAL **20**
3.2.4. INDICADORES DE GESTIÓN **20**
3.2.5. PLAN DE FORTALECIMIENTO **21**
3.2.6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS **21**
3.2.7. TRAZABILIDAD DOCUMENTAL **21**
3.3. MARCO LEGAL **22**
4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA 26
4.1. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL **26**
4.2. DISEÑO DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL, LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL FLUJO DE INFORMACIÓN **27**
4.3. PROPUESTA DE INDICADORES PARA EL CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA INFORMACIÓN **28**
5. RESULTADOS **29**
5.1. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL **29**
5.1.2. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COMBUSTIBLE **32**

5.1.3. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN PREOPERACIONAL 33
5.1.4. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LOS REGISTROS DOCUMENTALES 34
5.1.5. HERRAMIENTAS UTILIZADAS 36
5.1.6. MATRIZ DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE FORTALECIMIENTO 37
5.2. DISEÑO DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL, LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL FLUJO DE INFORMACIÓN 38
5.2.1. PLAN DE ACCIONES DE FORTALECIMIENTO 40
5.2.2. PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES 43
5.2.3. RECURSOS NECESARIOS 43
5.2.4. SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN 44
5.2.5. RESULTADO ESPERADO DEL PLAN 45
5.3. PROPUESTA DE INDICADORES PARA EL CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA INFORMACIÓN 46
5.3.1. ESQUEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN 46
5.3.2. PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN 47
5.3.3. INDICADOR DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL 50
5.3.4. INDICADOR DE TRAZABILIDAD DOCUMENTAL 51
5.3.5. INDICADOR DE DOCUMENTACIÓN LEGAL 51
5.3.6. INDICADOR DE INSPECCIONES PREOPERACIONALES 52
5.3.7. INDICADOR DE MANTENIMIENTO 53
5.3.8. INDICADOR DE CONTROL DE COMBUSTIBLE 53
5.3.9. INDICADOR DE GESTIÓN DE NOVEDADES 54
5.3.10. INDICADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 54
5.3.11. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO 55
5.3.12. RESULTADO DEL TERCER OBJETIVO 56

6. CONSIDERACIONES ÉTICAS 59

7. CONCLUSIONES 60

8. RECOMENDACIONES 62

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

10 ANEXOS 68

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Página oficial de la empresa..... 29
Figura 2. Instalaciones de la empresa..... 30
Figura 3. Gestión de combustible..... 33
Figura 4. Actividades de inspección preoperacional..... 34
Figura 5. Formatos de registros documentales..... 35
Figura 6. Herramienta Satrack..... 36

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal del proyecto 22
Tabla 2. Procesos y registros 31
Tabla 3. Matriz de fortalezas y oportunidades de fortalecimiento 37
Tabla 4. Plan de acciones de fortalecimiento 40
Tabla 5. Indicadores de gestión 48
Tabla 6. Esquema de seguimiento 55

INTRODUCCIÓN

La gestión documental y el control de la información constituyen componentes esenciales para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, ya que permiten organizar, conservar, consultar y proteger la información que se genera en el desarrollo de las actividades empresariales. En un contexto donde las empresas manejan diariamente grandes volúmenes de documentos y datos, contar con procesos adecuados para su administración favorece la disponibilidad oportuna de información, fortalece el control interno y facilita la toma de decisiones. Por el contrario, las deficiencias en el manejo documental pueden generar pérdida o duplicidad de información, dificultades en su consulta, retrasos operativos y riesgos que afectan el desempeño organizacional.

En este contexto, la gestión documental adquiere especial importancia porque integra procedimientos orientados al manejo adecuado de los documentos y al flujo de información entre las diferentes áreas de la empresa. Su correcta implementación contribuye al orden administrativo, la trazabilidad de los procesos, la seguridad de la información y el aprovechamiento eficiente de los recursos, convirtiéndose en un elemento que apoya tanto las actividades operativas como la gestión empresarial.

Por lo anterior, el presente trabajo tiene como objetivo formular un plan de fortalecimiento administrativo y operativo para la gestión documental y el control de información de Transolicar, mediante el análisis de los procesos internos relacionados con el manejo documental y el flujo de información, con el propósito de contribuir a la optimización del control interno, la eficiencia operativa y la toma de decisiones organizacionales durante el 2026. Este análisis permite identificar aspectos susceptibles de mejora y establecer acciones orientadas a fortalecer la administración de la información dentro de la empresa.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

Transolicar es una organización dedicada a la prestación de servicios de transporte y apoyo logístico, orientada a satisfacer necesidades de movilidad y operación empresarial en el contexto local y regional. Su actividad se enfoca en el cumplimiento, la eficiencia operativa y la atención oportuna a los requerimientos de los clientes, factores esenciales dentro del sector transporte. A nivel funcional, la empresa desarrolla procesos relacionados con programación de servicios, coordinación operativa, atención al cliente, gestión comercial y administración de recursos. De igual forma, ejecuta actividades de soporte como facturación, manejo documental, archivo de registros, control de información y seguimiento de solicitudes, los cuales resultan indispensables para asegurar orden interno, trazabilidad y continuidad en las operaciones.

En el ámbito organizacional, Transolicar cuenta con una estructura conformada por gerencia, área administrativa y personal operativo. La gerencia orienta la planeación y toma de decisiones; el área administrativa respalda procesos internos y documentales; mientras que el componente operativo ejecuta las actividades propias del servicio. Por ello, requiere estrategias de fortalecimiento administrativo y operativo que mejoren la gestión documental y el control de información institucional.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

El sector transporte y logística demanda altos niveles de organización administrativa y control operativo, debido al manejo constante de información relacionada con clientes, servicios programados, documentos legales, registros internos y seguimiento de operaciones (Vásquez et al., 2025). En este contexto, Transolicar desarrolla actividades orientadas a la prestación de servicios de transporte en la ciudad de Bucaramanga, requiriendo procesos internos ágiles y confiables para responder de manera eficiente a las exigencias del mercado (Transolicar, 2026).

Actualmente, la empresa presenta oportunidades de mejora asociadas a la gestión documental y al control de información administrativa y operativa, evidenciadas en dispersión de registros, tiempos prolongados en la búsqueda de documentos, duplicidad de información y limitaciones en el seguimiento oportuno de procesos internos. Estas situaciones pueden afectar la trazabilidad documental, la coordinación entre áreas y la disponibilidad de información para la toma de decisiones gerenciales. Por lo tanto, y como componente esencial de la práctica, es necesario estructurar un plan de fortalecimiento administrativo y operativo que contribuya al ordenamiento documental, la estandarización de procedimientos, al seguimiento de la flota vehicular, la gestión documental y el control de información, favoreciendo mayores niveles de eficiencia, organización y soporte a la gestión empresarial.

A partir de este contexto, se formula la siguiente pregunta de investigación:¿Cómo contribuiría un plan de fortalecimiento administrativo y operativo al mejoramiento de la gestión documental y el control de la información de Transolicar en Bucaramanga durante el año 2026?

2.2. Justificación de la Práctica

El plan de fortalecimiento administrativo y operativo en la empresa Transolicar surge de la necesidad de optimizar los procesos internos relacionados con el manejo de información, organización, custodia y disponibilidad de la misma, aspectos esenciales para el adecuado funcionamiento de una empresa del sector transporte y logística. La correcta administración documental permite mantener registros confiables, facilitar el acceso oportuno a la información y respaldar las actividades diarias de la organización. Asimismo, mejora la trazabilidad de los procesos, reduce tiempos en la búsqueda de documentos, evita duplicidades y fortalece la coordinación entre áreas administrativas y operativas (López y González, 2025). En un entorno empresarial competitivo, disponer de información organizada se convierte en un factor clave para elevar la productividad, responder con mayor agilidad a clientes y cumplir con los requerimientos internos y externos de la empresa (Capa y Ortiz, 2022).

Asimismo, la propuesta permitirá fortalecer las prácticas administrativas y operativas mediante la estandarización de procedimientos, la organización sistemática de archivos físicos y digitales, y el mejoramiento de mecanismos de control de información institucional. Se busca incrementar la eficiencia en las labores internas, apoyar la toma de decisiones gerenciales y disminuir riesgos asociados a pérdida documental, inconsistencias en registros o demoras en la consulta de datos relevantes para la operación. Desde el ámbito económico, una adecuada gestión documental favorece el aprovechamiento del tiempo y de los recursos disponibles; en el aspecto tecnológico, impulsa el uso ordenado de herramientas de información; en lo social, mejora la atención brindada a clientes y aliados; y en lo organizacional, fortalece el control interno, la comunicación y la continuidad de los procesos empresariales.

Igualmente, este trabajo aporta a las UTS y su grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales – GICSE dentro de un contexto empresarial real. El desarrollo de la propuesta fortalece competencias profesionales del estudiante en diagnóstico organizacional, análisis de procesos, mejoramiento administrativo y formulación de estrategias empresariales orientadas a resultados. De la misma manera, genera un aporte académico al evidenciar la importancia de la gestión documental como herramienta de apoyo para la eficiencia organizacional en empresas de logística y transporte. Finalmente, la propuesta contribuye al vínculo universidad–empresa, promoviendo soluciones aplicadas que responden a necesidades del entorno productivo regional y fortalecen la proyección social institucional.

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Formular un plan de fortalecimiento administrativo y operativo para la gestión documental y el control de información de Transolicar, mediante el análisis de los procesos internos relacionados con el manejo documental y flujo de información, para la optimización del control interno, la eficiencia operativa y la toma de decisiones organizacionales durante el 2026.

2.3.2 Objetivos Específicos

Analizar el estado actual de la gestión documental y control de información de Transolicar, a través de la revisión de los procesos administrativos y operativos existentes, para la identificación de oportunidades de fortalecimiento en el manejo de registros y control interno.

Diseñar un plan de fortalecimiento administrativo y operativo para la gestión documental y el control de información de Transolicar, basado en los resultados del diagnóstico, que integre acciones de mejora en la organización documental, estandarización de procedimientos y flujo de información institucional, orientado a optimizar la eficiencia de los procesos internos.

Proponer un esquema de control y seguimiento mediante indicadores de gestión, para monitorear la gestión documental y el manejo de información en Transolicar, facilitando el control administrativo, la evaluación de resultados y la toma de decisiones gerenciales.

2.4 Antecedentes de la Empresa

Transolicar corresponde a la razón social Transporte de Carga Sólida y Líquida de Colombia S.A.S., organización dedicada a la prestación de servicios de transporte terrestre de carga a nivel nacional. De acuerdo con la información institucional, la empresa orienta sus operaciones al traslado de carga seca y líquida, apoyándose en infraestructura vehicular, instalaciones físicas, talento humano competente y recursos tecnológicos que respaldan la continuidad y calidad del servicio (Transolicar, 2026).

Con más de 10 años de experiencia en el medio de transporte, TRANSOLICAR SAS garantiza un servicio ágil, rápido, oportuno y seguro en el desarrollo de nuestros procesos logísticos; la trayectoria empresarial de Transolicar evidencia un proceso de crecimiento y consolidación dentro del sector logístico colombiano. Registros empresariales consultados señalan que la compañía fue constituida en el año 2013 y mantiene operaciones activas en el sector de transporte de carga por carretera, con sede principal en Floridablanca, Santander. Asimismo,

se reconoce como una organización con presencia operativa en distintas ciudades del país, lo cual refleja capacidad de cobertura y articulación logística en diversos corredores nacionales (Transolicar, 2026).

En el ámbito organizacional, la empresa ha desarrollado lineamientos administrativos enfocados en la mejora continua y el cumplimiento normativo. Dentro de su documentación pública se evidencian políticas relacionadas con gestión integral, seguridad vial, sostenibilidad, prevención del lavado de activos y tratamiento de datos personales. Hay una orientación empresarial hacia el control interno, la gestión de riesgos, la responsabilidad corporativa y el fortalecimiento de procesos institucionales, aspectos fundamentales en compañías del sector transporte (Transolicar, 2026). Adicionalmente, casos empresariales divulgados por algunos proveedores tecnológicos señalan que Transolicar ha impulsado procesos de modernización operativa mediante herramientas de trazabilidad, análisis de indicadores y administración de eventos logísticos. Dichos avances responden al crecimiento de sus operaciones y a la necesidad de optimizar el seguimiento de viajes, mejorar los reportes para clientes y fortalecer el control de información interna, especialmente frente al manejo de grandes volúmenes operativos y flotas tercerizadas (ControlT, 2025).

En relación con las actividades objeto de la práctica empresarial, los antecedentes muestran que el crecimiento organizacional, la expansión operativa y adopción de mecanismos de control generan la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión administrativa y operativa. Por ello, se realiza el plan orientado al mejoramiento del manejo de archivos, organización de registros y disponibilidad de información estratégica, con el fin de elevar la eficiencia interna y apoyar la toma de decisiones en la organización durante el año 2026.

3 MARCO REFERENCIAL

3.1. Marco teórico

3.1.1. Teoría de la administración científica

La teoría de la administración científica, desarrollada por Frederick Winslow Taylor, plantea que las organizaciones pueden incrementar su eficiencia a partir del análisis sistemático del trabajo, la estandarización de procesos y la eliminación de actividades innecesarias. Su enfoque busca optimizar tiempos, movimientos y recursos para lograr mayor productividad (Rivas, 2024). En el contexto de Transolicar, esta teoría es aplicable al fortalecimiento administrativo y operativo, ya que permite revisar procedimientos documentales, tiempos de respuesta y flujo de información interna. Duarte (2025), menciona que la implementación de métodos estandarizados favorece la organización de archivos, la reducción de reprocesos y el control de tareas repetitivas. Asimismo, facilita la definición clara de responsabilidades dentro de cada proceso. Su aplicación contribuye a mejorar la coordinación entre áreas administrativas y operativas. También respalda el diseño de indicadores de desempeño. Por ello, constituye una base importante para elevar la eficiencia organizacional.

3.1.2. Teoría clásica de la administración

Esta teoría propuesta por Henri Fayol se enfoca en la estructura organizacional y en las funciones administrativas de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Fayol sostuvo que toda empresa requiere principios claros de organización para alcanzar sus objetivos. La teoría se relaciona con la necesidad de fortalecer la gestión documental y el control de información mediante una adecuada distribución de funciones y niveles de autoridad. Además, la planeación

permite definir lineamientos para el manejo documental; la organización facilita asignar responsabilidades; y el control asegura seguimiento permanente. Además, la coordinación entre áreas mejora el flujo de información interna. Esta teoría también resalta la importancia de la disciplina y el orden (Herrera, 2024).

3.1.3. Gestión documental organizacional

La gestión documental es un enfoque administrativo orientado al manejo integral de documentos durante todo su ciclo de vida: creación, recepción, organización, almacenamiento, consulta, conservación y disposición final (Tapia y Recalde, 2024). Este fundamento teórico es clave en empresas que manejan gran cantidad de registros físicos y digitales. La gestión documental permite ordenar contratos, facturas, hojas de vida de vehículos, reportes operativos y demás soportes institucionales. Una buena administración documental mejora la trazabilidad de la información y facilita respuestas oportunas ante requerimientos internos o externos. Asimismo, reduce riesgos de pérdida, duplicidad o deterioro de documentos. También favorece la transparencia y el cumplimiento normativo. La digitalización y clasificación documental fortalecen la eficiencia operativa. Su aplicación contribuye al control interno y al acceso rápido a la información estratégica. Por ello, es esencial dentro del presente trabajo (Granizo, 2023).

3.1.4. Control interno

El control interno establece que las organizaciones deben implementar mecanismos, políticas y procedimientos que permitan proteger recursos, garantizar confiabilidad de la información y asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales. Este enfoque ha sido desarrollado ampliamente por modelos como COSO. En Transolicar, el control interno es fundamental para supervisar el manejo documental, la exactitud de registros y la seguridad de la información administrativa

y operativa. Mediante controles adecuados se minimizan errores, fraudes, omisiones o inconsistencias. También se fortalecen procesos de seguimiento y evaluación permanente (Pacheco, 2023).

3.1.5. Teoría de los sistemas organizacionales

La teoría de sistemas plantea que la empresa funciona como un conjunto de partes interrelacionadas que trabajan de manera coordinada para alcanzar objetivos comunes. Cada área depende de las demás y cualquier cambio en un proceso afecta al sistema completo (Peña et al., 2022). En Transolicar, la teoría permite comprender la relación existente entre operaciones, administración, servicio al cliente, archivo documental y dirección estratégica. La información circula entre todas estas áreas, por lo que su correcta gestión impacta el desempeño global de la organización. Un sistema desarticulado genera retrasos, errores y duplicidad de esfuerzos. En cambio, los procesos integrados mejoran coordinación, satisfacción y eficiencia (Cortez, 2023). Esta teoría impulsa la visión integral de la empresa y orienta la mejora continua entre dependencias.

3.2. Marco conceptual

3.2.1. Control de información

El control de información comprende el conjunto de procedimientos y mecanismos utilizados por una organización para verificar, organizar, actualizar y proteger la información generada durante sus actividades. Su finalidad es garantizar que los datos y documentos sean confiables, accesibles y estén disponibles cuando sean requeridos. En una empresa como Transolicar, este concepto se relaciona con la revisión de registros administrativos y operativos, el seguimiento de documentos

y la verificación de la información utilizada para apoyar la toma de decisiones (Chávez et al., 2025).

3.2.2. Eficiencia operativa

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una organización para desarrollar sus actividades utilizando adecuadamente los recursos disponibles, procurando reducir tiempos, costos, errores y reprocesos. Este concepto busca que los procesos se realicen de manera organizada y oportuna, manteniendo los resultados esperados. En Transolicar, la eficiencia operativa se relaciona con la mejora de los procedimientos administrativos y operativos, especialmente aquellos vinculados con el manejo de información, documentación y seguimiento de las actividades de la empresa (Hurtado, 2024).

3.2.3. Gestión documental

La gestión documental comprende las actividades relacionadas con la creación, recepción, organización, clasificación, almacenamiento, consulta, conservación y disposición de los documentos producidos o recibidos por una organización. Su adecuada aplicación permite mantener la información ordenada y facilitar su disponibilidad cuando sea necesaria. En Transolicar, este concepto resulta fundamental para organizar los registros administrativos y operativos, reducir la pérdida o duplicidad de documentos y mejorar el acceso a la información institucional (Flores, 2024).

3.2.4. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son herramientas que permiten medir y evaluar el comportamiento de determinadas actividades o procesos mediante datos cuantificables. Estos facilitan la identificación de avances, dificultades y resultados frente a los objetivos establecidos. Para Transolicar, los indicadores pueden utilizarse para realizar seguimiento a aspectos como documentos pendientes,

tiempos de respuesta, cumplimiento de procedimientos y actualización de registros, proporcionando información útil para el control administrativo y la toma de decisiones (Gómez, 2024).

3.2.5. Plan de fortalecimiento

Un plan de fortalecimiento es un instrumento que reúne un conjunto organizado de acciones orientadas a mejorar las condiciones y el desempeño de una organización o de determinados procesos. Su elaboración parte de la identificación de necesidades o debilidades y establece actividades, responsables y mecanismos de seguimiento para alcanzar mejoras. En el presente proyecto, el plan de fortalecimiento se orienta a establecer acciones que permitan mejorar la gestión documental, el control de información y los procesos administrativos y operativos de Transolicar (Alvarado, 2024).

3.2.6. Procesos administrativos

Los procesos administrativos corresponden al conjunto de actividades que permiten planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de una organización para alcanzar sus objetivos. Estos procesos facilitan la coordinación entre las diferentes áreas y contribuyen al funcionamiento ordenado de la empresa. En Transolicar, comprenden actividades como la gestión de documentos, archivo, facturación, control de registros, seguimiento de solicitudes y manejo de información necesaria para apoyar las operaciones y la gestión empresarial (Espinoza, 2026).

3.2.7. Trazabilidad documental

La trazabilidad documental consiste en la posibilidad de identificar y realizar seguimiento al recorrido de un documento o registro durante las diferentes etapas de su gestión, desde su generación o recepción hasta su archivo, actualización o disposición final (Muñoz y Saltos, 2022). Este proceso permite conocer aspectos como su ubicación, responsable, estado y fecha de gestión. En Transolicar,

fortalecer la trazabilidad documental contribuirá a mejorar el seguimiento de los registros, facilitar la consulta de información y detectar oportunamente documentos pendientes, inconsistencias o posibles pérdidas de información (Cancino et al., 2021).

3.3. Marco legal

Tabla 1.
Marco legal del proyecto

Norma / año	Ley, decreto o disposición	Explicación	Aplicación al proyecto
Constitución Política de Colombia – 1991	**Artículo 15**	Reconoce el derecho a la intimidad y establece la protección de los datos personales y el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recopilado sobre las personas.	Se relaciona con el manejo de información de conductores, trabajadores, clientes y demás personas vinculadas con TRANSOLICAR, por lo que el plan debe considerar medidas para proteger y controlar adecuadamente esta información.
Ley 594 de 2000	**Ley General de Archivos**	Establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y determina la importancia de conservar, organizar y administrar adecuadamente los documentos.	Es una de las normas principales para el proyecto, ya que orienta las acciones relacionadas con organización, clasificación, conservación, consulta y control de los documentos físicos y digitales de TRANSOLICAR.

Ley 527 de 1999	**Ley de Comercio Electrónico**	Regula el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales, otorgando validez jurídica a determinadas actuaciones realizadas mediante medios electrónicos.	Se relaciona con el uso de herramientas digitales, correos electrónicos, registros electrónicos y demás medios utilizados por TRANSOLICAR para generar, transmitir y conservar información.
Ley 1581 de 2012	**Protección de datos personales**	Establece disposiciones generales para la protección de datos personales y regula su recolección, almacenamiento, uso, circulación y tratamiento.	El proyecto debe contemplar mecanismos para garantizar el adecuado tratamiento y protección de los datos personales contenidos en registros de empleados, conductores, clientes y proveedores.
Decreto 1074 de 2015	**Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo**	Compila diferentes disposiciones reglamentarias relacionadas con el sector comercio y contiene normas aplicables al tratamiento y protección de datos personales.	Sirve como referente para fortalecer los procedimientos relacionados con la administración, almacenamiento y protección de información personal manejada por la empresa.
Decreto 1080 de 2015	**Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura**	Compila la normativa relacionada con el sector cultura y establece disposiciones referentes a la gestión documental y archivística en Colombia.	Permite sustentar la necesidad de establecer procedimientos para la organización, conservación y disposición de los documentos que conforman los archivos de TRANSOLICAR.

Ley 336 de 1996	**Estatuto Nacional de Transporte**	Establece disposiciones generales relacionadas con la prestación del servicio público de transporte y determina obligaciones para las empresas que desarrollan actividades de transporte.	Se relaciona con los procesos administrativos y operativos de TRANSOLICAR, especialmente con el control documental de los vehículos, conductores y demás registros necesarios para respaldar la prestación del servicio.
Ley 769 de 2002	**Código Nacional de Tránsito Terrestre**	Regula la circulación de vehículos y establece disposiciones relacionadas con conductores, vehículos, documentos y condiciones para la operación en las vías del territorio nacional.	Se relaciona con el seguimiento de documentos de los vehículos y conductores, así como con los controles administrativos y operativos que hacen parte de la gestión de la flota de TRANSOLICAR.
Ley 1562 de 2012	**Sistema General de Riesgos Laborales**	Modifica el sistema de riesgos laborales y establece disposiciones orientadas a la prevención de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.	Puede relacionarse con los procesos de control y seguimiento de las actividades realizadas por el personal administrativo y operativo, especialmente en actividades asociadas a la operación de transporte.
Resolución 40595 de 2022	**Seguridad vial**	Establece disposiciones relacionadas con la implementación y seguimiento de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial para las organizaciones obligadas.	Se relaciona con las actividades de inspección preoperacional, control de vehículos, seguimiento de conductores y gestión de información asociada a la

	seguridad vial de TRANSOLICAR.

Nota. Elaboración propia

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

4.1. Diagnóstico del estado actual de la gestión documental y el control de la información institucional

Objetivo: Analizar el estado actual de la gestión documental y control de información de Transolicar, a través de la revisión de los procesos administrativos y operativos existentes, para la identificación de oportunidades de fortalecimiento en el manejo de registros y control interno.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, se realizó una revisión de las actividades administrativas y operativas desarrolladas durante la jornada laboral, considerando los registros generados en los procesos de control preoperacional, mantenimiento, combustible, documentación legal de los vehículos y gestión de novedades. Asimismo, se revisaron los mecanismos empleados para validar, registrar, actualizar y hacer seguimiento a la información, teniendo en cuenta los formatos utilizados y las herramientas tecnológicas disponibles en la organización.

Los resultados obtenidos permitieron establecer que Transolicar cuenta actualmente con diferentes mecanismos de control documental y de información que apoyan el desarrollo de sus actividades operativas. Sin embargo, también se identificaron oportunidades relacionadas con la articulación de los registros, la trazabilidad de la información, la estandarización de algunos procedimientos y el seguimiento de las actividades pendientes.

4.2. Diseño de un plan de fortalecimiento para la gestión documental, los procesos administrativos y el flujo de información

Objetivo: Diseñar un plan de fortalecimiento administrativo y operativo para la gestión documental y el control de información de Transolicar, basado en los resultados del diagnóstico, que integre acciones de mejora en la organización documental, estandarización de procedimientos y flujo de información institucional, orientado a optimizar la eficiencia de los procesos internos.

El segundo objetivo se desarrolló a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado a la gestión documental y al control de la información de TRANSOLICAR S.A.S. Para su formulación, se tomaron como referencia las principales oportunidades de mejora identificadas, relacionadas con la organización de los registros, la trazabilidad documental, el seguimiento de actividades pendientes y la articulación de las diferentes fuentes de información utilizadas por la empresa.

A partir de estos hallazgos, se diseñó un plan de fortalecimiento que contempla acciones orientadas a mejorar la organización documental, estandarizar procedimientos y optimizar el flujo de información entre las áreas administrativas y operativas. Asimismo, se establecieron responsables, periodicidades y resultados esperados para cada acción, buscando facilitar el seguimiento de las actividades, reducir reprocesos y contribuir a una mayor eficiencia en los procesos internos de TRANSOLICAR S.A.S.

4.3. Propuesta de indicadores para el control, seguimiento y evaluación de la gestión documental y la información

Objetivo: Proponer un esquema de control y seguimiento mediante indicadores de gestión, para monitorear la gestión documental y el manejo de información en Transolicar, facilitando el control administrativo, la evaluación de resultados y la toma de decisiones gerenciales.

Para el desarrollo del tercer objetivo se utilizaron los resultados del diagnóstico y las acciones establecidas en el plan de fortalecimiento como base para definir un esquema de indicadores de gestión. Inicialmente, se identificaron los procesos que requieren un seguimiento permanente, entre ellos la gestión documental, trazabilidad de registros, documentación legal, inspecciones preoperacionales, mantenimiento, combustible y gestión de novedades. Para cada uno se establecieron variables que permiten medir su cumplimiento y comportamiento.

Posteriormente, se estructuraron indicadores considerando aspectos como nombre del indicador, objetivo, fórmula de cálculo, unidad de medida, meta, frecuencia de seguimiento y responsable. Esta propuesta permitirá a TRANSOLICAR S.A.S. realizar un control periódico de los resultados, identificar posibles desviaciones y establecer acciones de mejora cuando sea necesario. De esta manera, el esquema de indicadores se constituye en una herramienta de apoyo para el control administrativo, la evaluación de las acciones implementadas y la toma de decisiones gerenciales.

5. RESULTADOS

5.1. Diagnóstico del estado actual de la gestión documental y el control de la información institucional

Este primer resultado se basa en una revisión de las actividades administrativas y operativas realizadas durante la jornada laboral, tomando como referencia los registros asociados al control preoperacional, mantenimiento, suministro de combustible, documentación legal de los vehículos y reporte de novedades. De igual manera, se analizaron los procedimientos utilizados para verificar, registrar, actualizar y realizar seguimiento a la información, considerando los formatos empleados y las herramientas tecnológicas disponibles en la organización.

Figura 1. Página oficial de la empresa

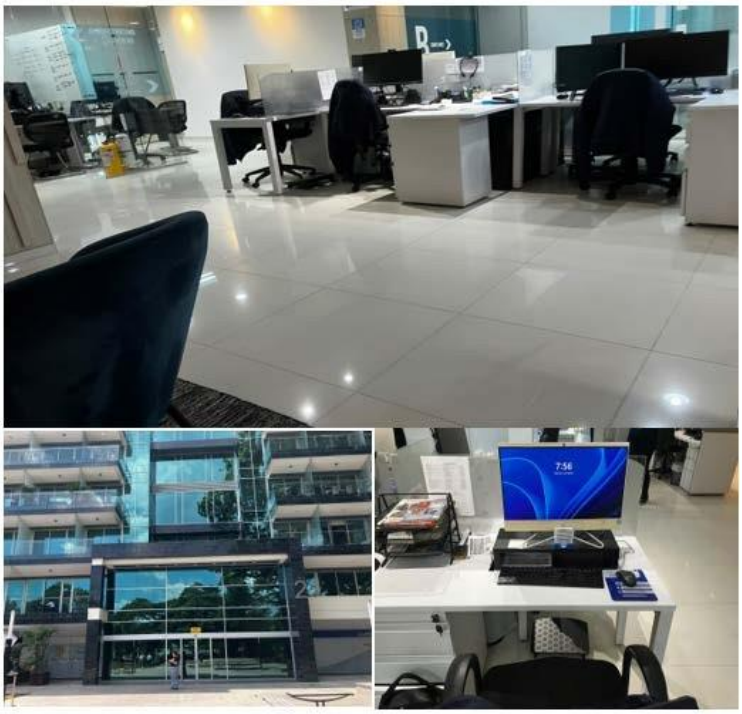


Fuente. Elaboración propia

TRANSOLICAR S.A.S. es una empresa constituida en 2013, dedicada al transporte terrestre de carga a nivel local, regional y nacional. Cuenta con una flota de más de 500 vehículos propios y de terceros, entre los que se encuentran tractocamiones, carboneros, carrocerías, planchas, cisternas y volteos. La empresa se caracteriza por ofrecer servicios ágiles, oportunos y seguros, respaldados por un

equipo humano con amplia experiencia en el sector, procesos operativos eficientes y herramientas tecnológicas que permiten realizar el seguimiento vehicular en tiempo real. Estas capacidades le permiten atender las necesidades logísticas de sus clientes y mantener un servicio orientado a la seguridad, confiabilidad y cumplimiento.

Figura 2. Instalaciones de la empresa



Fuente. Fotografías tomadas en la compañía

Los resultados obtenidos permitieron establecer que Transolicar cuenta actualmente con diferentes mecanismos de control documental y de información que apoyan el desarrollo de sus actividades operativas. Sin embargo, también se identificaron oportunidades relacionadas con la articulación de los registros, la trazabilidad de la información, la estandarización de algunos procedimientos y el seguimiento de las actividades pendientes

5.1.1. Resultado de la revisión de los procesos administrativos y operativos

La revisión de las actividades permitió identificar cinco procesos principales relacionados directamente con la gestión documental y el control de información: control preoperacional y seguridad vial, mantenimiento, combustible, documentación legal de los vehículos y gestión de novedades.

Tabla 2.
Procesos y registros

Proceso analizado	Registros o información generada	Mecanismo de control identificado	Resultado de la revisión
Control preoperacional	Formatos preoperacionales, fotografías y reporte de novedades	Revisión diaria y contraste con Satrack	Existe control previo de la flota y seguimiento a los registros omitidos
Mantenimiento	Facturas, soportes de mantenimiento y registros contables	Conciliación documental y presupuestal	Se realizan verificaciones antes del ingreso y aprobación de la información
Combustible	Facturas, tickets de tanqueo, kilometraje, galones y valores	Comparación de variables y revisión de diferencias	Existe un proceso de auditoría antes de autorizar los pagos
Documentación legal	SOAT, revisión técnico-mecánica, pólizas y tarjetas de operación	Seguimiento de vigencias y actualización de hojas de vida	Existe control documental, aunque requiere seguimiento permanente

Novedades operativas	Solicitudes, contingencias y pendientes	Atención y consolidación al cierre de jornada	Se realiza seguimiento, pero existe oportunidad de fortalecer su trazabilidad

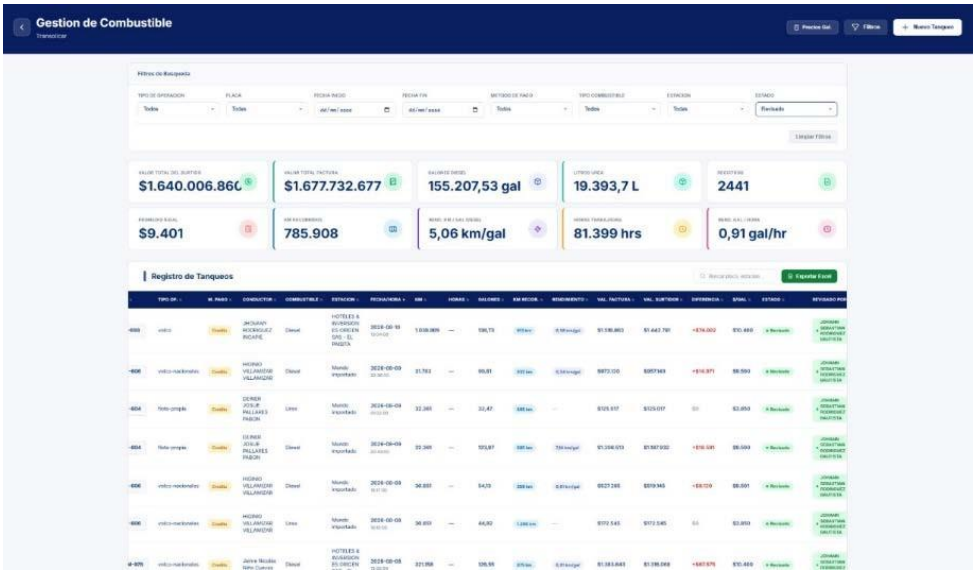
Nota. Elaboración propia

Los procesos revisados cuentan con actividades específicas de verificación y control. En particular, se observa que la información no es recibida y utilizada directamente para la toma de decisiones, sino que pasa por diferentes etapas de revisión, conciliación o validación. Esto constituye una fortaleza para el control interno, debido a que permite detectar inconsistencias antes de completar determinadas operaciones administrativas.

5.1.2. Resultado del análisis de la gestión de combustible

Transolicar cuenta con un sistema digital para gestionar el combustible, en el cual se registran las operaciones de tanqueo y se pueden consultar datos como placa, fecha, combustible, estación, kilometraje, galones, valores facturados y rendimiento. Además, la plataforma presenta indicadores que permiten relacionar el consumo con variables financieras y operativas.

Figura 3. Gestión de combustible



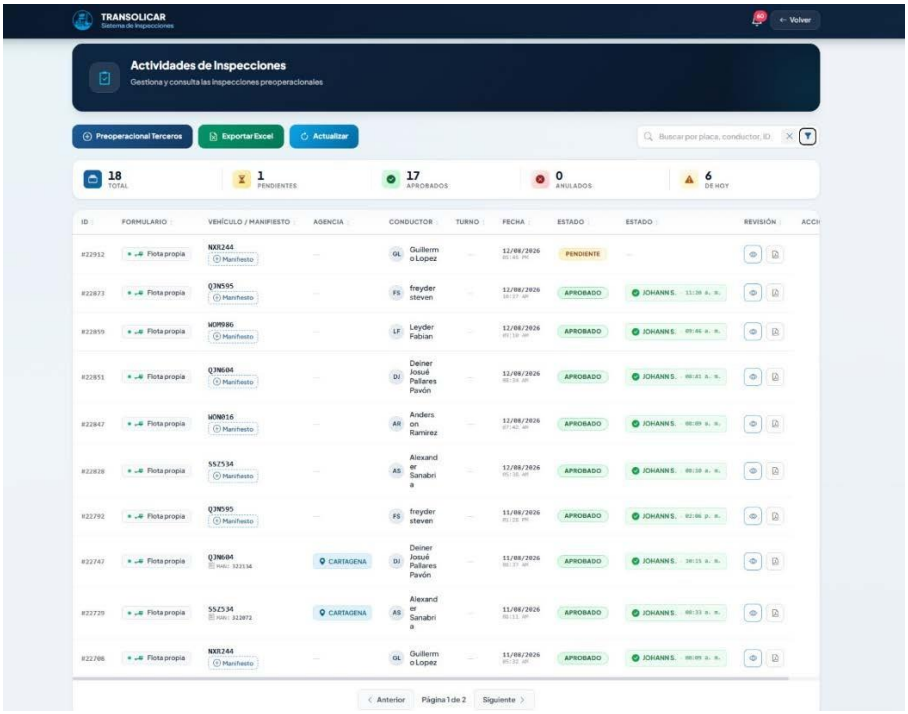
Fuente. Fotografías tomadas de la página web de la compañía

La herramienta también permite identificar diferencias entre los valores facturados y surtidos, registrar el responsable de la revisión y exportar la información a Excel. Aunque constituye una fortaleza para el control documental, se identifica la necesidad de mejorar el seguimiento periódico de consumos, diferencias, rendimientos y registros pendientes para aprovechar mejor la información generada.

5.1.3. Resultado del análisis de las actividades de inspección preoperacional

Las inspecciones preoperacionales se gestionan mediante una plataforma digital que permite registrar y consultar los controles realizados a los vehículos. En la revisión se encontraron 18 inspecciones, de las cuales 17 estaban aprobadas y una pendiente, además de información relacionada con vehículo, conductor, fecha, estado y responsable de la revisión.

Figura 4. Actividades de inspección preoperacional



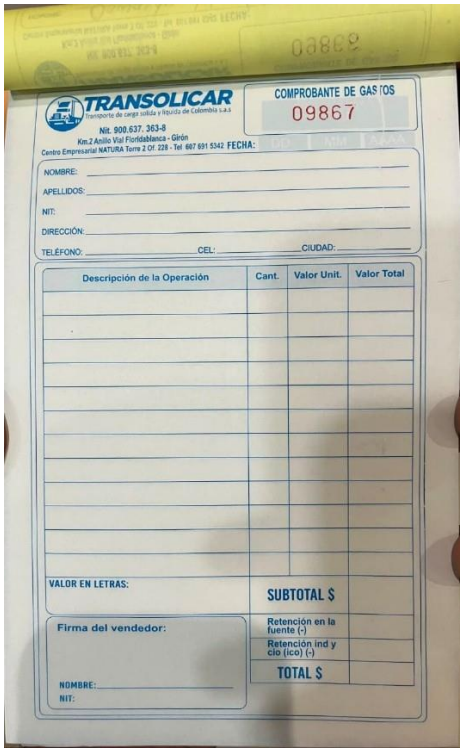
Fuente. Fotografías tomadas de la página web de la compañía

El sistema facilita la búsqueda, consulta y exportación de los registros, fortaleciendo la trazabilidad de las inspecciones. Sin embargo, se considera necesario mejorar el seguimiento de los registros pendientes y aprovechar las novedades identificadas para generar indicadores y apoyar acciones preventivas relacionadas con el mantenimiento y la seguridad de la flota.

5.1.4. Resultado del análisis de los registros documentales

En la revisión de los formatos utilizados se identificó que la organización genera diferentes tipos de registros como evidencia de sus actividades. Entre ellos se encuentran los formatos preoperacionales, comprobantes de gastos, facturas y soportes de mantenimiento, registros de combustible y documentos asociados a las hojas de vida de los vehículos.

Figura 5. Formatos de registros documentales



Fuente. Fotografías tomadas en la compañía

La revisión permitió identificar que los registros contienen información necesaria para verificar las operaciones. Por ejemplo, en el proceso de combustible se controlan variables como fecha, conductor, vehículo, kilometraje, cantidad de galones, precio y valor de la operación. Esta información permite realizar comparaciones y detectar posibles diferencias antes de aprobar la facturación.

De igual manera, en los procesos relacionados con la documentación legal se realiza seguimiento a las fechas de vencimiento de los documentos de los vehículos y posteriormente se actualizan los expedientes digitales. Este procedimiento evidencia la existencia de un mecanismo de control orientado a mantener vigente la documentación requerida para la operación.

Como resultado general, se identificó que la empresa sí cuenta con registros y soportes para respaldar sus procesos, por lo que la principal oportunidad de

fortalecimiento no corresponde a la ausencia de documentación, sino a mejorar su organización, articulación, trazabilidad y seguimiento.

5.1.5. Herramientas utilizadas

La revisión de los procesos permitió identificar el uso de diferentes herramientas para el manejo de la información. Entre ellas se encuentra Satrack para el seguimiento de los vehículos, módulos internos para la gestión de información de combustible y hojas de vida, archivos de apoyo para procesos administrativos y contables y el correo electrónico como medio de comunicación y aprobación.

Figura 6. Herramienta Satrack



Fuente. Fotografías tomadas de la página web de la compañía

El uso de estas herramientas constituye una fortaleza, debido a que permite disponer de información actualizada para realizar controles sobre la operación. Sin embargo, también se identificó que la información puede encontrarse distribuida en diferentes medios y sistemas, dependiendo del proceso analizado.

Esta situación representa una oportunidad de fortalecimiento en materia de gestión documental, debido a que la dispersión de información puede dificultar la consulta integral de los registros y aumentar la necesidad de realizar verificaciones entre diferentes fuentes. Por esta razón, se considera necesario fortalecer los mecanismos de articulación, identificación y trazabilidad de la información.

5.1.6. Matriz de fortalezas y oportunidades de fortalecimiento

Tabla 3.
Matriz de fortalezas y oportunidades de fortalecimiento

Aspecto evaluado	Fortaleza identificada	Oportunidad de fortalecimiento
Registros preoperacionales	Se realizan revisiones diarias y se solicitan registros omitidos	Fortalecer la trazabilidad de los registros pendientes
Seguimiento vehicular	Se utiliza Satrack para contrastar información operativa	Mejorar la articulación entre la información de seguimiento y los registros documentales
Mantenimiento	Se realiza conciliación entre facturación y registros presupuestales	Estandarizar el proceso de archivo y seguimiento de soportes
Combustible	Se verifican diferentes variables antes de aprobar pagos	Fortalecer la integración y trazabilidad de los soportes
Documentación legal	Se realiza seguimiento de vencimientos y actualización de hojas de vida	Fortalecer alertas y controles de actualización
Sistemas de información	Existen herramientas digitales para diferentes procesos	Mejorar la integración entre fuentes de información

Novedades	Se consolidan pendientes al finalizar la jornada	Establecer un mecanismo uniforme de seguimiento de responsables y fechas

Nota. Elaboración propia

Como resultado de la revisión realizada, se determinó que Transolicar dispone de mecanismos de control documental y herramientas tecnológicas que respaldan buena parte de sus procesos administrativos y operativos. La existencia de formatos, sistemas de seguimiento, controles de facturación y expedientes digitales constituye una fortaleza para la organización, debido a que permite generar evidencia de las actividades y realizar verificaciones antes de completar determinados procesos.

No obstante, el análisis también permitió identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la articulación de las diferentes fuentes de información. La utilización de sistemas, archivos digitales, formatos, soportes y correos electrónicos hace necesario establecer mecanismos que faciliten la identificación del estado de cada registro y permitan conocer con mayor facilidad quién realizó la revisión, cuándo se efectuó y cuál fue el resultado.

De acuerdo con los hallazgos, las principales oportunidades de fortalecimiento se concentran en cuatro aspectos: estandarización documental, trazabilidad de los registros, integración de la información y seguimiento de pendientes. Estos resultados permiten establecer una base para la formulación de las acciones de fortalecimiento administrativo y operativo que serán desarrolladas en el siguiente objetivo específico.

5.2. Diseño de un plan de fortalecimiento para la gestión documental, los procesos administrativos y el flujo de información

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico de la gestión documental y el control de la información de TRANSOLICAR S.A.S., se identificaron

como principales aspectos por fortalecer la estandarización documental, la trazabilidad de los registros, la articulación de las diferentes fuentes de información y el seguimiento de las actividades pendientes. Aunque la empresa cuenta con herramientas tecnológicas y mecanismos de control que apoyan el desarrollo de sus procesos administrativos y operativos, se evidenció la necesidad de establecer acciones que permitan utilizar de manera más organizada la información generada durante las actividades diarias.

El diseño del plan se realizó tomando como punto de partida las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas en el primer objetivo. Para ello, se relacionaron los principales hallazgos con acciones específicas que pudieran contribuir a mejorar el manejo de los documentos, registros y datos institucionales. De esta manera, cada acción propuesta responde a una necesidad identificada en procesos como el control preoperacional, mantenimiento, combustible, documentación legal, seguimiento vehicular y gestión de novedades.

Por lo anterior, se propone un plan de fortalecimiento administrativo y operativo orientado a mejorar la organización, control y seguimiento de la información institucional. El plan contempla acciones relacionadas con la clasificación y almacenamiento de documentos, seguimiento de registros, control de documentos pendientes, actualización de información, integración de fuentes y establecimiento de responsables y tiempos de seguimiento. Estas acciones buscan facilitar la consulta de los documentos, disminuir reprocesos, mejorar la trazabilidad y fortalecer los mecanismos de control interno.

Asimismo, el plan considera el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que actualmente utiliza TRANSOLICAR S.A.S., evitando plantear cambios que impliquen reemplazar completamente los sistemas existentes. En este sentido, herramientas como Satrack, los sistemas internos, archivos digitales y Excel pueden continuar siendo utilizadas como fuentes de información, pero bajo

criterios de organización y seguimiento que permitan relacionar los datos generados en los diferentes procesos.

Otro aspecto considerado en el diseño corresponde a la asignación de responsabilidades. Para que las acciones propuestas puedan ser aplicadas de manera adecuada, es necesario establecer qué área o persona será responsable de ejecutar, revisar y actualizar cada actividad. De igual manera, se establecen periodicidades de seguimiento, teniendo en cuenta que algunos procesos requieren controles diarios, mientras que otros pueden revisarse de forma semanal o mensual.

5.2.1. Plan de acciones de fortalecimiento

Tabla 4.
Plan de acciones de fortalecimiento

Aspecto por fortalecer	Acción propuesta	Responsable	Periodicidad	Resultado esperado	Indicador asociado y fórmula
Organización documental	Estandarizar la clasificación y el almacenamiento de documentos físicos y digitales.	Área administrativa	Permanente	Información organizada y de fácil consulta.	**% de documentos correctamente organizados** = (Documentos correctamente organizados / Total de documentos revisados) × 100
Trazabilidad documental	Implementar un registro de seguimiento que permita identificar responsable, fecha,	Área administrativa	Semanal	Mayor control sobre los documentos y actividades pendientes.	**% de documentos con trazabilidad completa** = (Documentos con información

	estado y observaciones de cada documento.				completa / Total de documentos registrados) × 100
Documentación legal	Establecer alertas para controlar las fechas de vencimiento del SOAT, revisión técnico-mecánica, pólizas y demás documentos requeridos.	Área administrativa	Mensual	Disminución del riesgo de vencimientos y documentos desactualizados.	**% de documentos legales vigentes** = (Documentos legales vigentes / Total de documentos legales) × 100
Control de combustible	Realizar seguimiento periódico al consumo de combustible, kilometraje, galones, valores y diferencias identificadas.	Área administrativa y financiera	Semanal	Mejor control del consumo y detección oportuna de inconsistencias.	**% de variación del consumo** = [(Consumo real − Consumo esperado) / Consumo esperado] × 100
Inspecciones preoperacionales	Realizar seguimiento a los registros pendientes y a las novedades identificadas durante las inspecciones.	Área operativa	Diario	Mayor cumplimiento de las inspecciones y atención oportuna de las novedades.	**% de cumplimiento de inspecciones** = (Inspecciones realizadas / Inspecciones programadas) × 100
Mantenimiento	Organizar y consolidar los soportes de mantenimien	Área de mantenimiento	Mensual	Expedientes actualizados y mejor control de los mantenimien	**% de expedientes actualizados** =

	to asociados a cada vehículo.			tos realizados.	(Vehículos con expediente actualizado / Total de vehículos) × 100
Integración de información	Establecer criterios comunes para relacionar la información proveniente de Satrack, archivos internos, formatos y correo electrónico.	Área administrativa y operativa	Permanente	Información más articulada, consistente y fácil de verificar.	**% de información integrada y verificada** = (Registros integrados y verificados / Total de registros revisados) × 100
Seguimiento de novedades	Implementar un registro de pendientes con responsable, fecha límite y estado de atención.	Área administrativa	Diario/semanal	Reducción de actividades pendientes y mejora en el seguimiento.	**% de novedades atendidas oportunamente** = (Novedades atendidas dentro del plazo / Total de novedades registradas) × 100

Nota. Elaboración propia

La propuesta busca que las acciones no sean desarrolladas de manera aislada, sino que exista una relación entre los diferentes procesos. Por ejemplo, la información obtenida mediante las inspecciones preoperacionales puede servir como insumo para el seguimiento del mantenimiento, mientras que los registros de mantenimiento y documentación legal pueden integrarse a las hojas de vida de los

vehículos. Esta articulación permitiría disponer de información más completa para el control de la flota.

5.2.2. Priorización de las acciones

Con base en el diagnóstico, las acciones fueron priorizadas considerando su importancia para el control de la información, su relación con las necesidades identificadas y la posibilidad de aplicación dentro de las condiciones actuales de la empresa. En primer lugar, se plantea fortalecer la organización y trazabilidad documental, debido a que estos aspectos tienen incidencia directa sobre los demás procesos y permiten mejorar la disponibilidad y consulta de los registros.

En una segunda etapa se priorizan las acciones relacionadas con la documentación legal, combustible, mantenimiento e inspecciones preoperacionales. Estos procesos generan información constante y requieren seguimiento periódico para evitar inconsistencias, vencimientos, registros pendientes o dificultades en la consulta de los soportes. Finalmente, se plantea fortalecer la integración de las diferentes fuentes de información y el seguimiento de novedades como acciones transversales a los demás procesos.

La priorización permitirá que TRANSOLICAR avance de manera gradual en el fortalecimiento de sus procesos sin requerir modificaciones inmediatas en todos los sistemas existentes. De esta manera, se busca aprovechar las herramientas tecnológicas que actualmente utiliza la empresa y complementarlas con procedimientos de seguimiento y control que permitan obtener mayor utilidad de la información disponible.

5.2.3. Recursos necesarios

Para la implementación del plan se requieren principalmente recursos humanos, tecnológicos y administrativos. En el componente humano, será

necesaria la participación del personal encargado de las áreas administrativa, operativa, mantenimiento y gestión de información. La participación coordinada de estas áreas permitirá que los registros sean actualizados oportunamente y que las responsabilidades establecidas puedan cumplirse de acuerdo con las periodicidades definidas.

En el componente tecnológico, se pueden aprovechar las plataformas actualmente utilizadas por la empresa, como Satrack, los sistemas internos y herramientas como Excel para consolidar, organizar y realizar seguimiento a los registros. El propósito no es generar una dependencia de nuevas herramientas, sino mejorar el uso de las disponibles y establecer criterios comunes para el manejo de la información.

En cuanto a los recursos administrativos, será necesario definir responsables, establecer periodicidades de revisión y documentar los procedimientos relacionados con cada acción. También será importante establecer mecanismos de comunicación entre las áreas para informar sobre documentos pendientes, novedades, vencimientos o inconsistencias identificadas durante las revisiones.

La propuesta busca que las mejoras puedan implementarse utilizando, en gran medida, los recursos disponibles, evitando generar costos innecesarios y priorizando acciones que tengan un impacto directo sobre la organización y control de la información.

5.2.4. Seguimiento de la implementación

Para garantizar que las acciones propuestas puedan mantenerse en el tiempo, se plantea realizar revisiones periódicas sobre su cumplimiento. Este seguimiento permitirá verificar si las actividades están siendo ejecutadas por los responsables establecidos, identificar dificultades y realizar los ajustes necesarios.

De igual manera, permitirá generar información que posteriormente podrá ser utilizada en el tercer objetivo para la construcción de indicadores de gestión.

El seguimiento deberá concentrarse principalmente en aspectos como documentos pendientes, actualización de registros, cumplimiento de inspecciones, vencimiento de documentación legal, control de consumos de combustible, actualización de soportes de mantenimiento y atención de novedades. Estos elementos permitirán conocer el comportamiento de los procesos y determinar si las acciones propuestas están generando mejoras en la gestión de la información.

5.2.5. Resultado esperado del plan

La implementación del plan permitirá fortalecer la gestión documental y el control de información de TRANSOLICAR S.A.S. mediante una mayor organización de los registros, seguimiento de documentos pendientes, control de vencimientos y mejor articulación entre las diferentes fuentes de información. Asimismo, permitirá establecer responsabilidades y tiempos de seguimiento para las actividades administrativas y operativas.

En términos generales, se espera que el plan contribuya a reducir la dispersión de información, facilitar la consulta de documentos, disminuir reprocesos y mejorar la trazabilidad de los registros. También se espera fortalecer la coordinación entre las áreas involucradas y disponer de información más organizada para apoyar las actividades de control y toma de decisiones.

Las acciones propuestas constituyen una base para el desarrollo del tercer objetivo específico, relacionado con la formulación de indicadores de gestión. Estos indicadores permitirán realizar un seguimiento más objetivo al cumplimiento de las acciones, evaluar sus resultados e identificar nuevas oportunidades de mejora dentro de la gestión documental y el control de información de TRANSOLICAR S.A.S.

5.3. Propuesta de indicadores para el control, seguimiento y evaluación de la gestión documental y la información

A partir del diagnóstico realizado y del plan de fortalecimiento diseñado para TRANSOLICAR S.A.S., se estableció un esquema de control y seguimiento mediante indicadores de gestión orientado a evaluar el comportamiento de los principales procesos relacionados con la gestión documental y el manejo de la información institucional. La propuesta surge de la necesidad de contar con herramientas que permitan verificar el cumplimiento de las acciones planteadas, identificar oportunamente posibles desviaciones y disponer de información objetiva para apoyar el control administrativo y la toma de decisiones.

Para la construcción de los indicadores se tomaron como referencia los principales aspectos identificados durante los dos primeros objetivos, entre ellos la organización documental, la trazabilidad de los registros, el seguimiento de la documentación legal, las inspecciones preoperacionales, el mantenimiento, la gestión de combustible y el control de novedades. De esta manera, los indicadores propuestos se encuentran directamente relacionados con las necesidades evidenciadas en el diagnóstico y con las acciones establecidas en el plan de fortalecimiento.

El esquema contempla indicadores de cumplimiento, oportunidad y control, definidos de acuerdo con las características de cada proceso. Para cada indicador se establece su nombre, objetivo, fórmula, unidad de medida, frecuencia de seguimiento, fuente de información y responsable. Esta estructura permite que la empresa pueda realizar mediciones periódicas y comparar los resultados obtenidos con las metas establecidas.

5.3.1. Esquema de control y seguimiento mediante indicadores de gestión

A partir del diagnóstico realizado y del plan de fortalecimiento diseñado para TRANSOLICAR S.A.S., se estableció un esquema de control y seguimiento

mediante indicadores de gestión orientado a evaluar el comportamiento de los principales procesos relacionados con la gestión documental y el manejo de la información institucional. La propuesta surge de la necesidad de contar con herramientas que permitan verificar el cumplimiento de las acciones planteadas, identificar oportunamente posibles desviaciones y disponer de información objetiva para apoyar el control administrativo y la toma de decisiones.

Para la construcción de los indicadores se tomaron como referencia los principales aspectos identificados durante los dos primeros objetivos, entre ellos la organización documental, la trazabilidad de los registros, el seguimiento de la documentación legal, las inspecciones preoperacionales, el mantenimiento, la gestión de combustible y el control de novedades. De esta manera, los indicadores propuestos se encuentran directamente relacionados con las necesidades evidenciadas en el diagnóstico y con las acciones establecidas en el plan de fortalecimiento.

El esquema contempla indicadores de cumplimiento, oportunidad y control, definidos de acuerdo con las características de cada proceso. Para cada indicador se establece su nombre, objetivo, fórmula, unidad de medida, frecuencia de seguimiento, fuente de información y responsable. Esta estructura permite que la empresa pueda realizar mediciones periódicas y comparar los resultados obtenidos con las metas establecidas.

5.3.2. Propuesta de indicadores de gestión

Con el propósito de fortalecer el control y seguimiento de los procesos administrativos y operativos de TRANSOLICAR S.A.S., se propone un conjunto de indicadores de gestión relacionados directamente con las principales necesidades identificadas durante el diagnóstico. Estos indicadores permiten medir

periódicamente el comportamiento de aspectos como la organización documental, la trazabilidad, la documentación legal, las inspecciones preoperacionales, el mantenimiento, el control de combustible, la gestión de novedades y la actualización de la información.

Los indicadores propuestos incluyen una fórmula de cálculo, una meta y una frecuencia de medición, de manera que la empresa pueda realizar un seguimiento sistemático de sus resultados. Las metas establecidas corresponden a valores de referencia propuestos para orientar la gestión y no representan resultados actuales de la empresa.

Tabla 5.
Indicadores de gestión

Proceso	Indicador	Objetivo	Fórmula	Meta propuesta	Frecuencia	Fuente de información	Responsable
Gestión documental	Porcentaje de documentos organizados	Medir el nivel de organización de los documentos institucionales.	(Documentos organizados / Total de documentos identificados) × 100	≥ 95 %	Mensual	Archivo físico y digital, carpetas institucionales	Auxiliar administrativo
Trazabilidad documental	Porcentaje de registros con trazabilidad	Verificar que los registros cuenten con responsable, fecha y estado.	(Registros con trazabilidad completa / Total de registros revisados) × 100	≥ 95 %	Mensual	Registros administrativos y operativos	Auxiliar administrativo
Documentación legal	Cumplimiento de document	Controlar la vigencia de los	(Vehículos con documentación	100 %	Mensual	SOAT, revisión técnico-mecánic	Responsable administrativo

	os vigentes	documentos legales de los vehículos.	vigente / Total de vehículos revisados) × 100				a, pólizas y documentos de vehículos	
Inspecciones	Cumplimiento de inspecciones preoperacionales	Medir el cumplimiento de las inspecciones programadas.	(Inspecciones realizadas / Inspecciones programadas) × 100	≥ %	98	Semanal	Formatos de inspección preoperacional y registros de vehículos	Responsable de operaciones
Mantenimiento	Cumplimiento del mantenimiento programado	Verificar la ejecución oportuna de los mantenimientos establecidos.	(Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados) × 100	≥ %	95	Mensual	Registros de mantenimiento, facturas y órdenes de servicio	Responsable administrativo
Combustible	Control de registros de combustible	Medir el porcentaje de registros revisados y conciliados.	(Registros conciliados / Total de registros de combustible) × 100	≥ %	95	Semanal	Facturas, comprobantes y registros de combustible	Auxiliar administrativo
Novedades	Porcentaje de novedades atendidas	Evaluar la capacidad de respuesta frente a las novedades reportadas.	(Novedades atendidas / Total de novedades reportadas) × 100	≥ %	95	Semanal	Reportes de novedades y registros operativos	Responsable de operaciones

Información institucional	Registros actualizados	Medir el nivel de actualización de la información administrativa y operativa.	(Registros actualizados / Total de registros revisados) × 100	≥ 95 %	Mensual	Bases de datos, archivos físicos y digitales	Responsable administrativo

Nota**.** Elaboración propia.

Es importante señalar que las metas propuestas no corresponden a resultados actuales, sino a valores de referencia para orientar el seguimiento de los procesos. Debido a que la empresa no cuenta con una medición histórica consolidada para todos los indicadores, la primera medición realizada mediante la aplicación de cada fórmula constituirá la línea base**.** A partir de esta medición será posible comparar los resultados de los siguientes periodos, identificar avances o retrocesos y establecer acciones de mejora cuando sea necesario.

5.3.3. Indicador de organización documental

El indicador de organización documental permitirá determinar qué proporción de los documentos identificados dentro de los procesos administrativos y operativos se encuentra correctamente clasificada, almacenada y disponible para consulta. Su aplicación permitirá evaluar los avances derivados de las acciones propuestas en el plan de fortalecimiento y detectar aquellos aspectos que requieran una revisión adicional.

Para su cálculo se deberá identificar el número total de documentos sujetos a revisión y posteriormente establecer cuántos cumplen con los criterios definidos

por la empresa para su organización. El resultado se expresará como porcentaje mediante la siguiente fórmula:

Porcentaje de documentos organizados = (Documentos organizados / Total de documentos identificados) × 100

La medición se realizará mensualmente y permitirá comparar los resultados obtenidos en diferentes periodos. La primera medición constituirá la línea base, a partir de la cual se podrá evaluar el avance hacia la meta propuesta de **≥ 95 %**.

5.3.4. Indicador de trazabilidad documental

El indicador de trazabilidad documental permitirá verificar que los registros cuenten con información suficiente para identificar su responsable, fecha, estado y observaciones cuando corresponda. Este indicador es relevante debido a que durante el diagnóstico se identificó la necesidad de fortalecer el seguimiento de los documentos y actividades pendientes.

Para su cálculo se deberá determinar el número de registros que cuentan con información completa y compararlo con el total de registros revisados. La fórmula será:

Porcentaje de registros con trazabilidad = (Registros con trazabilidad completa / Total de registros revisados) × 100

Su medición mensual permitirá identificar registros que presenten información incompleta y establecer acciones correctivas. La primera medición permitirá establecer la línea base y posteriormente comparar los resultados con la meta propuesta de **≥ 95 %**.

5.3.5. Indicador de documentación legal

El indicador de documentación legal permitirá realizar seguimiento al estado de los documentos requeridos para la operación de los vehículos, entre ellos SOAT, revisión técnico-mecánica, pólizas y demás documentos establecidos por la empresa. Su propósito es evitar la existencia de vehículos con documentación vencida o pendiente de actualización.

Para su cálculo se deberá identificar el número de vehículos que cuentan con documentación vigente y compararlo con el total de vehículos revisados:

Cumplimiento de documentos vigentes = (Vehículos con documentación vigente / Total de vehículos revisados) × 100

La medición mensual permitirá generar alertas frente a próximos vencimientos y establecer acciones preventivas. La meta propuesta es del **100 %**, buscando que todos los vehículos cuenten con la documentación requerida y vigente.

5.3.6. Indicador de inspecciones preoperacionales

El indicador de cumplimiento de inspecciones preoperacionales permitirá verificar la proporción de inspecciones realizadas frente al total de inspecciones programadas. Su aplicación contribuirá a fortalecer las actividades preventivas y el control sobre las condiciones de los vehículos.

Para su cálculo se utilizará la siguiente fórmula:

Cumplimiento de inspecciones preoperacionales = (Inspecciones realizadas / Inspecciones programadas) × 100

El indicador será revisado semanalmente con el propósito de identificar oportunamente las inspecciones pendientes y las novedades encontradas durante su realización. La meta propuesta corresponde a un cumplimiento **≥ 98 %**.

5.3.7. Indicador de mantenimiento

El indicador de cumplimiento del mantenimiento permitirá evaluar la ejecución de las actividades de mantenimiento programadas para los vehículos. Su utilización facilitará el seguimiento de las fechas previstas, las actividades realizadas y los soportes correspondientes.

La fórmula de cálculo será:

Cumplimiento del mantenimiento programado = (Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados) × 100

La medición se realizará mensualmente y permitirá identificar actividades pendientes o realizadas fuera del periodo establecido. La primera medición constituirá la línea base para posteriores comparaciones, teniendo como meta un cumplimiento **≥ 95 %**.

5.3.8. Indicador de control de combustible

El indicador de control de registros de combustible permitirá verificar la proporción de operaciones que han sido revisadas y conciliadas frente al total de registros generados. Para esta revisión se podrán considerar variables como placa, conductor, fecha, kilometraje, galones y valor registrado.

La fórmula propuesta es:

Control de registros de combustible = (Registros conciliados / Total de registros de combustible) × 100

El indicador tendrá una frecuencia semanal y permitirá identificar diferencias o inconsistencias en los registros. La meta propuesta es alcanzar un nivel de conciliación **≥ 95 %**, utilizando la primera medición como línea base para evaluar el comportamiento posterior.

5.3.9. Indicador de gestión de novedades

El indicador de porcentaje de novedades atendidas permitirá medir la capacidad de respuesta de la empresa frente a las situaciones reportadas durante el desarrollo de las actividades administrativas y operativas. Para su aplicación se deberá contar con un registro que incluya la fecha de reporte, responsable, estado y fecha de cierre de cada novedad.

La fórmula será:

Porcentaje de novedades atendidas = (Novedades atendidas / Total de novedades reportadas) × 100

El seguimiento se realizará semanalmente para identificar las novedades que permanezcan pendientes y establecer acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta. La meta propuesta corresponde a un cumplimiento **≥ 95 %**.

5.3.10. Indicador de actualización de la información

El indicador de registros actualizados permitirá medir el nivel de actualización de la información administrativa y operativa utilizada por TRANSOLICAR S.A.S. Su aplicación permitirá verificar que los registros se encuentren completos, vigentes y actualizados de acuerdo con los criterios establecidos para cada proceso.

Para su cálculo se deberá identificar el total de registros revisados y determinar cuántos se encuentran correctamente actualizados. La fórmula será:

Registros actualizados = (Registros actualizados / Total de registros revisados) × 100

La medición se realizará mensualmente y permitirá identificar registros que requieran actualización. La primera medición constituirá la línea base para posteriores comparaciones, teniendo como referencia una meta de **≥ 95 %**.

5.3.11. Esquema de seguimiento

Para garantizar la utilidad de los indicadores propuestos, se plantea realizar un seguimiento periódico de los resultados obtenidos. Los indicadores relacionados con procesos de dinámica diaria o semanal, como las inspecciones, combustible y novedades, podrán revisarse semanalmente, mientras que los relacionados con documentación, mantenimiento y actualización de información serán evaluados mensualmente.

Los resultados deberán registrarse en una matriz de seguimiento que permita identificar el indicador, resultado de la medición, meta establecida, nivel de cumplimiento, estado y acción requerida. Cuando el resultado se encuentre por debajo de la meta propuesta, será necesario analizar las causas y establecer las acciones correctivas correspondientes.

Tabla 6.
Esquema de seguimiento

Indicador	Resultado de la medición	Meta	Cumplimiento	Estado	Acción requerida
Documentos organizados	___ %	≥ 95 %	___ %	Cumple / No cumple	___

Registros con trazabilidad	___ %	≥ 95 %	___ %	Cumple / No cumple	___
Documentación vigente	___ %	100 %	___ %	Cumple / No cumple	___
Inspecciones realizadas	___ %	≥ 98 %	___ %	Cumple / No cumple	___
Mantenimientos realizados	___ %	≥ 95 %	___ %	Cumple / No cumple	___
Registros de combustible conciliados	___ %	≥ 95 %	___ %	Cumple / No cumple	___
Novedades atendidas	___ %	≥ 95 %	___ %	Cumple / No cumple	___
Registros actualizados	___ %	≥ 95 %	___ %	Cumple / No cumple	___

Nota. Elaboración propia.

En esta matriz, el resultado de la medición corresponderá al valor obtenido al aplicar la fórmula de cada indicador durante el periodo evaluado. El nivel de cumplimiento permitirá comparar dicho resultado con la meta propuesta y determinar si el indicador cumple o no con el nivel esperado. De esta manera, la matriz podrá utilizarse como herramienta de control periódico y como soporte para la toma de decisiones.

5.3.12. Resultado del tercer objetivo

Como resultado del tercer objetivo se estableció un esquema de indicadores de gestión orientado al seguimiento de los principales aspectos administrativos y operativos de TRANSOLICAR S.A.S. Los ocho indicadores propuestos se encuentran directamente relacionados con las necesidades identificadas durante el diagnóstico y con las acciones planteadas en el plan de fortalecimiento.

La propuesta permite medir aspectos relacionados con la organización y trazabilidad documental, vigencia de documentos legales, cumplimiento de inspecciones y mantenimientos, control de registros de combustible, atención de novedades y actualización de la información. Cada indicador cuenta con un objetivo, fórmula, meta y frecuencia de medición, facilitando su aplicación y seguimiento por parte de los responsables de cada proceso.

Asimismo, se estableció que la primera medición de cada indicador constituirá la línea base para posteriores evaluaciones. Esto permitirá que la empresa pueda comparar sus resultados en el tiempo sin necesidad de establecer valores actuales que no hayan sido previamente medidos. A partir de los resultados obtenidos, TRANSOLICAR S.A.S. podrá identificar desviaciones, establecer acciones correctivas y fortalecer progresivamente sus procesos administrativos y operativos.

En este sentido, los indicadores propuestos constituyen una herramienta de apoyo para el control interno y la toma de decisiones, al proporcionar información cuantificable sobre el comportamiento de los procesos. Su aplicación periódica permitirá evaluar el cumplimiento de las metas, detectar oportunidades de mejora y contribuir al fortalecimiento de la gestión documental y operativa de la empresa.

6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Durante el desarrollo de la práctica se tuvieron en cuenta principios éticos orientados al uso responsable de la información y al respeto por los derechos de autor. En este sentido, se establecieron las siguientes consideraciones:

Para garantizar el cumplimiento de los principios éticos durante la práctica, se tuvo en cuenta el principio de beneficencia, procurando que la información recopilada fuera utilizada exclusivamente para fines académicos y de fortalecimiento de los procesos de la organización. Asimismo, se utilizaron fuentes académicas e institucionales confiables, realizando las respectivas citaciones y referencias para reconocer los derechos de autor y evitar cualquier forma de plagio o uso indebido de la información.

De igual manera, se aplicó el principio de no maleficencia, mediante el manejo responsable de la información suministrada por la empresa, evitando su divulgación para fines diferentes a los establecidos en el desarrollo académico de la práctica. La información administrativa y operativa consultada fue utilizada únicamente como soporte para el diagnóstico, análisis y formulación de las propuestas de mejora.

7. CONCLUSIONES

El diagnóstico permitió determinar que TRANSOLICAR S.A.S. cuenta con diferentes mecanismos de control documental y herramientas tecnológicas que respaldan sus procesos administrativos y operativos, especialmente en el control preoperacional, mantenimiento, combustible, documentación legal y reporte de novedades. Estos mecanismos permiten verificar la información y generar evidencia de las actividades realizadas.

A pesar de los controles existentes, se identificaron oportunidades de mejora en la articulación, estandarización y trazabilidad de la información, debido a que los registros se manejan mediante diferentes sistemas, formatos y medios. Por ello, es necesario fortalecer el seguimiento de los registros pendientes y la integración de la información para facilitar su consulta y apoyar una toma de decisiones más eficiente.

El diseño del plan de fortalecimiento permitió establecer acciones concretas para atender las principales oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico de TRANSOLICAR S.A.S., especialmente en la organización documental, trazabilidad de los registros, seguimiento de documentos y articulación de la información. Las acciones propuestas se encuentran relacionadas con las necesidades de los procesos administrativos y operativos, permitiendo orientar los esfuerzos de la empresa hacia un manejo más organizado y eficiente de la información.

El plan propuesto permite aprovechar las herramientas tecnológicas y los recursos actualmente disponibles en TRANSOLICAR S.A.S., complementándolos con procedimientos estandarizados, responsables y periodicidades de seguimiento. Su aplicación puede contribuir a reducir la dispersión de información, disminuir reprocesos, facilitar la consulta de documentos y mejorar el control de las

actividades administrativas y operativas, generando una base adecuada para el seguimiento mediante indicadores de gestión.

El desarrollo del tercer objetivo permitió establecer un esquema de indicadores de gestión relacionado directamente con las necesidades identificadas en el diagnóstico y con las acciones propuestas en el plan de fortalecimiento. Los indicadores planteados permiten realizar seguimiento a aspectos como la organización documental, trazabilidad de registros, documentación legal, inspecciones preoperacionales, mantenimiento, combustible y gestión de novedades.

El esquema propuesto proporciona a TRANSOLICAR S.A.S. una herramienta para medir periódicamente el cumplimiento de sus procesos, identificar desviaciones y establecer acciones correctivas cuando sea necesario. Asimismo, la utilización de metas, responsables y frecuencias de seguimiento facilita la generación de información objetiva para fortalecer el control administrativo y apoyar la toma de decisiones gerenciales.

8. RECOMENDACIONES

Fortalecer la estandarización de los registros y procedimientos documentales, definiendo criterios uniformes para su elaboración, actualización, almacenamiento y seguimiento en los diferentes procesos de la empresa.

Implementar mecanismos de seguimiento y alertas para documentos y actividades pendientes, especialmente en inspecciones preoperacionales, documentación legal, mantenimiento y novedades, con el fin de reducir retrasos y evitar vencimientos u omisiones.

Mejorar la integración de las herramientas tecnológicas utilizadas, procurando que la información generada en procesos como combustible, seguimiento vehicular y mantenimiento pueda relacionarse y consultarse de manera más organizada, facilitando el análisis de indicadores y la toma de decisiones.

Implementar de manera progresiva las acciones establecidas en el plan, priorizando inicialmente la organización documental y la trazabilidad de los registros, debido a su importancia para mejorar el control y disponibilidad de la información institucional.

Definir formalmente los responsables y periodicidades de seguimiento para cada actividad propuesta, especialmente en los procesos de documentación legal, inspecciones preoperacionales, mantenimiento, combustible y gestión de novedades, con el fin de garantizar la continuidad de los controles.

Aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles, como Satrack, sistemas internos y Excel, para consolidar y relacionar la información de los

diferentes procesos, evitando la duplicidad de registros y facilitando posteriormente la implementación de los indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento y efectividad del plan.

Implementar de manera progresiva los indicadores propuestos, iniciando con aquellos relacionados con gestión documental, documentación legal e inspecciones preoperacionales, debido a su importancia para el control y continuidad de las operaciones.

Realizar un seguimiento periódico y documentado de los resultados, registrando el indicador, meta, resultado obtenido, responsable y observaciones, con el propósito de identificar oportunamente desviaciones y establecer acciones correctivas.

Revisar y actualizar periódicamente las metas e indicadores establecidos, de acuerdo con el comportamiento de los procesos y las necesidades de la empresa, de manera que el esquema de control se mantenga vigente y continúe aportando información útil para la toma de decisiones.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, B. L. (2024). La planificación estratégica: Una herramienta para el fortalecimiento de competencias profesionales en docentes. CIENCIAMATRIA, 10(18), 219-236. https://doi.org/10.35381/cm.v10i18.1263

Capa Riofrio, I. y Ortiz Herrera, J. (2022). Plan para el desarrollo y fortalecimiento organizacional de la compañía de transportes “Ecuataxis SA” ubicada en la ciudad de Quito. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Archivo digital. https://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/17874

Chávez, C. C. M., Calisaya, C. M. H., Saira, S. Q. E., & Portugal, P. P. D. (2025). Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima. *Zenodo (CERN European Organization For Nuclear Research)*. https://doi.org/10.5281/zenodo.14790453

Cancino, Y. A. C., Torres, J. P. T., Bautista, Y. M. B., & Palacio, J. J. P. (2021). Determinación de variables de evaluación para la auditoria de marketing asociadas al modelo de trazabilidad de objetivos. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(96), 1413-1434. https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.96.26

ControlT (2025). Caso de Éxito: Transolicar. https://controlt.io/caso-de-exito-empresa-de-transporte-transolicar/

Cortez Rodríguez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo, 14(27). https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668

Duarte, D. (2025). ¿Por qué la administración es ciencia? Revista Científica de la Facultad de Filosofía, 22(2). https://doi.org/10.57201/rcff.v22ad2.5

Espinoza, J. (2026). Modernización administrativa y su impacto en el desempeño organizacional: una revisión sistemática de la evidencia empírica (2021-2025). *ESPACIOS*, *47*(1), 347-357. https://doi.org/10.48082/espacios-a26v47n01r09

Flores, E. F. C. (2024). La gestión documental: automatización y comunicación efectiva como factores clave. *Zenodo (CERN European Organization For Nuclear Research)*. https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090

Granizo Espinoza, X. (2023). Practicas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. Bibliotecas. Anales De investigación, 19(2), 172–181. https://revistasbnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/610

Gómez, G. R. (2024). Modelo de indicadores para tomar decisiones en gestión administrativa en los establecimientos de salud. *LA Referencia (Red Federada de Repositorios Institucionales de Publicaciones Científicas)*. https://doi.org/10.5281/zenodo.14537969

Herrera Troya, L. M. (2024). La administración de empresas: un pilar fundamental para el éxito empresarial. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 6(6), 438–446. https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i6.1256

Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la Automatización Contable en la Eficiencia Operativa de las PYMEs. *Revista Científica Zambos.*, *3*(1), 19-35. https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/10

López, K. y González, D. (2025). Formulación de un plan de fortalecimiento operativo: plan estratégico para los procesos administrativos y contables en la empresa FTS tecnología SAS, ubicada en el municipio de Tuluá. [Tesis de pregrado, Universidad Unidad Central del Valle del Cauca]. Archivo digital. http://hdl.handle.net/20.500.12993/4907

Muñoz-Espinoza, Y. N. y Saltos-Catagua, L. M. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 2114-2131. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4184

Pacheco Barreto, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

Peña Ponce, D., Figueroa Soledispa, M. y Parrales Reyes, J. (2022). El desarrollo organizacional como apoyo al sistema empresarial. Revista Dominio de las Ciencias, 8(1), 20. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383470

Rivas, L. (2024). Intertextualidad del discurso en el desarrollo de la teoría sobre administración científica. FCES, (6). https://revistasacad.uasd.edu.do/index.php/rcfces/article/view/9

Tapia, R. y Recalde, A. (2024). Mejora de gestión documental: Revisión sistemática. Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura, 6(11), 16-26. https://doi.org/10.35381/i.p.v6i11.4076

Transolicar SAS (2026). Transolicar - Transporte de Carga Sólida y Líquida de Colombia S.A.S. https://www.transolicar.com/

Vásquez, D., Robayo, D., Avendaño, O. y Susa, O. (2025). Desarrollo de un tablero de control para el área logística y financiera de una empresa de transporte de carga. [Tesis de pregrado, Universidad EAN]. Archivo digital. http://hdl.handle.net/10882/14502

10 ANEXOS

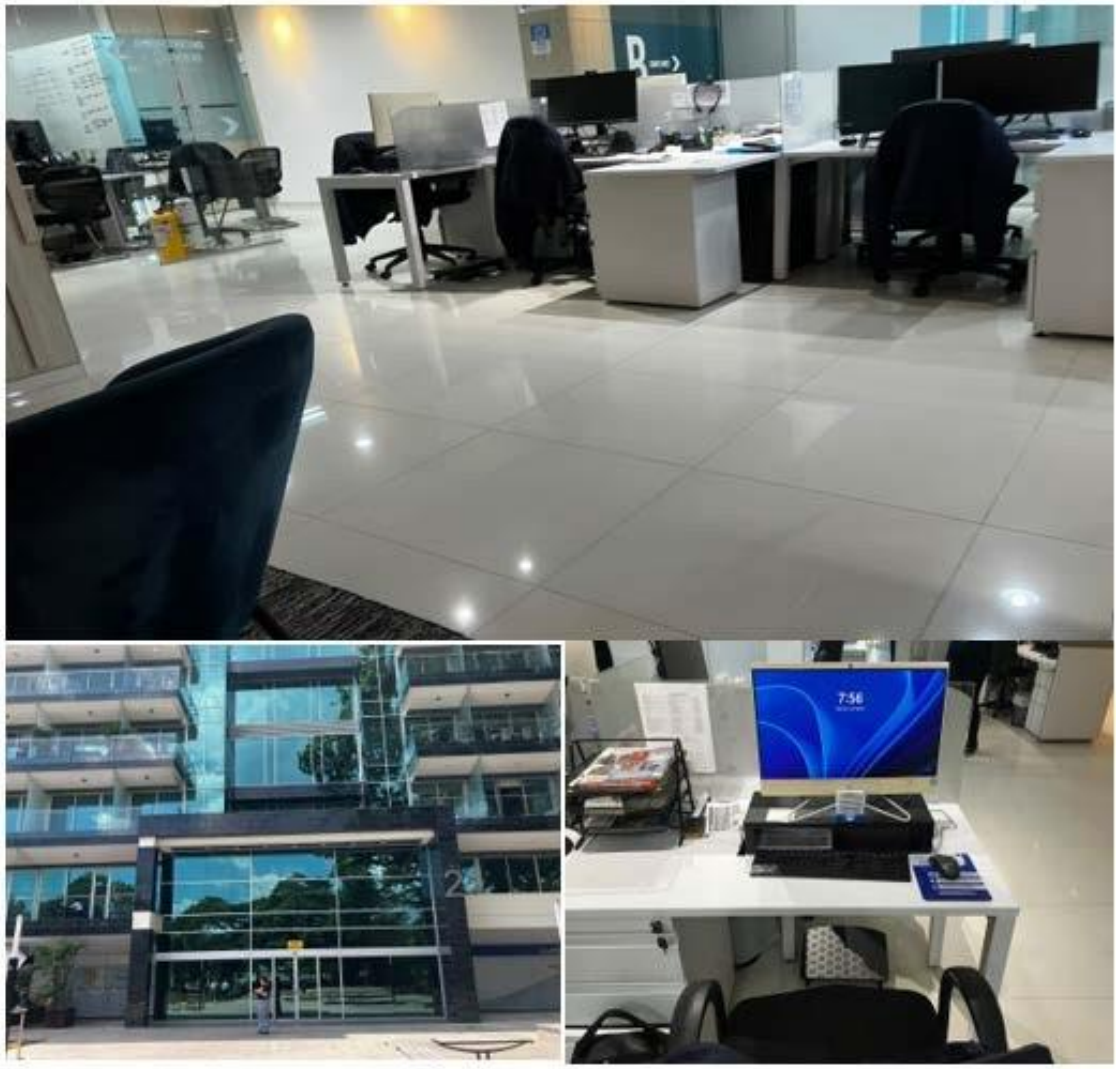
ANEXO A. Página de la empresa



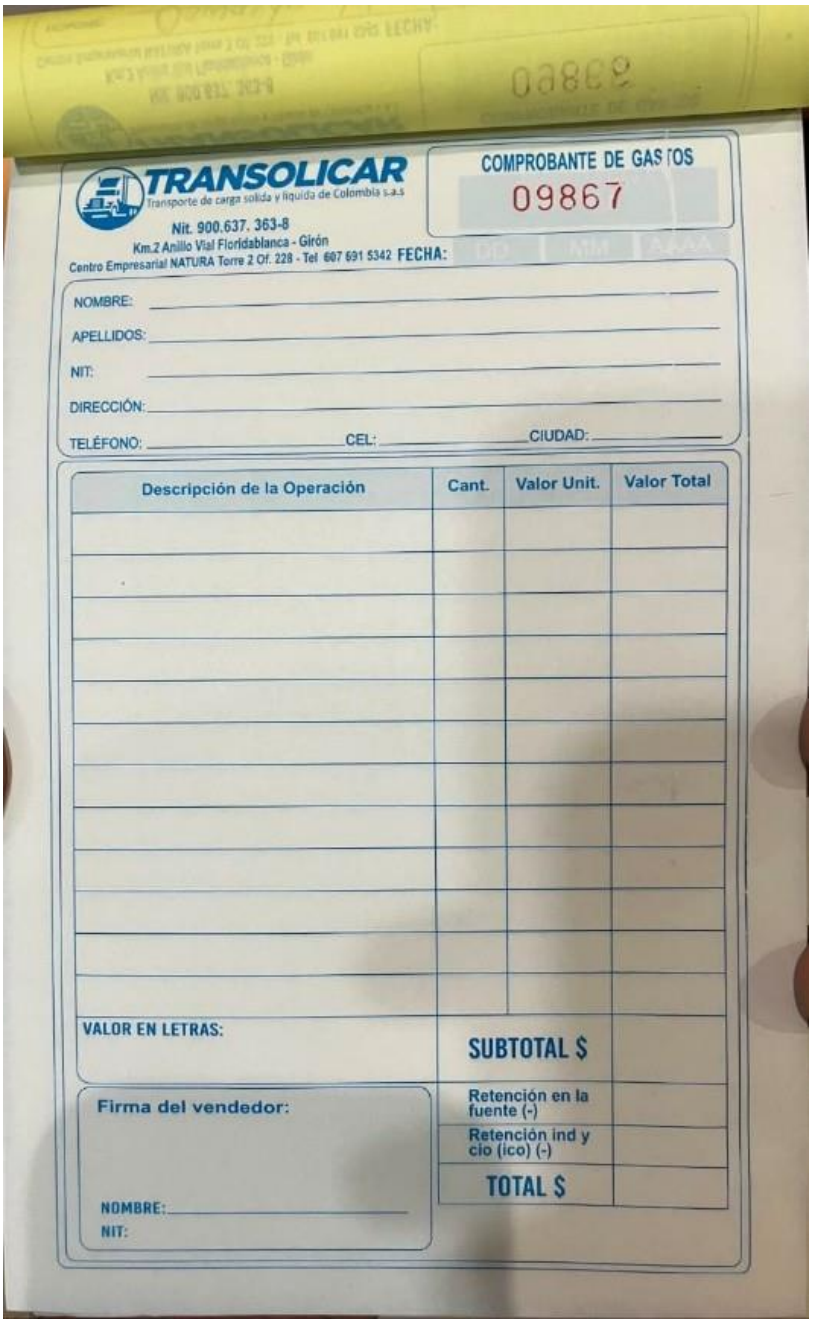
ANEXO B. Aplicativo Satrack



ANEXO C Oficinas



ANEXO D Talonario



TRANSOLICAR
Transporte de carga solida y liquida de Colombia s.a.s
Nit. 900.637. 363-8
Km.2 Anillo Vial Floridablanca - Girón
Centro Empresarial NATURA Torre 2 Of. 228 - Tel 607 691 5342 FECHA: DD MM AAAA

COMPROBANTE DE GASTOS
09867

NOMBRE:
APELLIDOS:
NIT:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO: CEL: CIUDAD:

Descripción de la Operación	Cant.	Valor Unit.	Valor Total

VALOR EN LETRAS:

SUBTOTAL $

Retención en la fuente (-)

Retención ind y cio (ico) (-)

TOTAL $

Firma del vendedor:

NOMBRE:
NIT: