



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



**PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO LOGISTICO DE TRANSPORTE DE
MERCANCIAS DE LA EMPRESA COLOMBIANA DE RIELES SAS**

ANA MARIA SIERRA TOLOSA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES, UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

OPCION DE GRADO: PRACTICA EMPRESARIAL

TUNJA

2023



TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	4
Palabras clave.....	5
Introducción	6
Justificación	8
Preguntas de Reflexión	9
Pregunta General.....	9
Preguntas secundarias	9
Objetivos	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	10
Estudio de la Empresa.....	10
Antecedentes	12
Recopilación de Información.....	14
DIAGNÓSTICO	16
Matriz DOFA	16
Matriz MEFE y MEFI.....	17
Matriz MEFE	17
Matriz PEYEA	20



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



Plan De Mejora	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos.....	22
Iniciativas estratégicas	23
Metas del plan de mejora.	25
Indicadores para medir los resultados del plan de mejora	26
Estrategias para implementar el plan de mejora	29
Cronograma.....	30
Recomendaciones	30
Conclusiones	31
Referencias.....	33



Plan de Mejora en el Proceso Logístico de Transporte de Mercancías de la Empresa Colombiana de Rieles SAS

Resumen

Idear e implementar un plan de mejora que contribuya a la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS a ser más eficaz en su proceso de logística y traslado de mercancías, puesto que en el proceso de reconocimiento de problemáticas de la empresa se detectaron falencias, entre las que se encuentran retrasos en tiempo de entrega, logística y altos costos dentro de las diferentes empresas de transporte. Este plan de mejora plantea la idea para que COLRIELES pueda adquirir los vehículos necesarios para el traslado de materiales pesados; esto no solo con el fin de entrega de productos, sino también aquello que compete el retiro y traslado de mercancía de los diferentes puertos de Colombia.

Esta propuesta contribuye, además, en el proceso de entregas y asistencia a los diferentes compradores con el fin de llevar a cabo de manera más eficiente y de agrado para el cliente. De igual manera facilitar o disminuir costos en transporte ya que, en ocasiones, son muy altos por las demoras de las diferentes empresas de carga, debido a que no manejan tiempos estipulados y estrictos de entrega, además de costos no previstos.



Palabras Clave

- **LOGÍSTICA:**

Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución. (Real Academia Española. s.f.)

- **TRANSPORTE:**

Sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro. (Real Academia Española. s.f.)

- **RIEL:** Carril de una vía férrea. (Real Academia Española. s.f.)

- **COSTO:** Gasto realizado para la obtención o adquisición de una cosa o de un servicio. (Real Academia Española. s.f.)

- **IMPORTACIÓN:** Acción de importar mercancías, costumbres, etc., de otro país. (Real Academia Española. s.f.)

- **VEHÍCULO:** Medio de transporte de personas o cosas. (Real Academia Española. s.f.)



Introducción

La práctica empresarial permite enfrentar un escenario laboral con el fin de fortalecer y mejorar las competencias adquiridas durante la formación académica universitaria. Siendo el espacio para la realización de estas prácticas, la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS, empresa encargada de la importación, venta y comercialización de suministros para minería; contando con una sede principal en Zipaquirá-Cundinamarca, y tres sedes más en Duitama, Paz del río y Guachetá, con una en proceso de construcción en la vía a Soacha en Boyacá.

COLOMBIANA DE RIELES SAS cuenta con más de 10 años de experiencia en el mercado, desde su creación en el 2008, se ha caracterizado por su servicio y calidad y su desarrollo y crecimiento en el sector minero. Sin embargo, como en toda empresa, existen factores por mejorar que implican la estabilidad y reconocimiento de esta.

Es así como el presente plan de mejora se enfoca en identificar, analizar y proponer una posible solución con el objetivo de mejorar lo referente al proceso logístico de transporte de mercancías, generando un desarrollo adecuado en esta parte de la empresa, la cual constantemente cuenta con inconvenientes en las ventas de la empresa, viéndose reflejado principalmente en el despacho de Rieles de 18 y 25 libras, resaltando que son los productos que cuentan con una mayor demanda en el mercado.

El gran interrogante radica en analizar e identificar si las demoras en la entrega de los productos se presentan en la Naviera, Agencia de Aduanas, con la empresa de origen, o por parte de las diferentes empresas de transporte. Puesto que existía un punto en la empresa que no estaba



dejando que ésta trabajara con la mejor fluidez, puesto que siempre se resaltan diferentes problemáticas a la hora de transportar las mercancías, independientemente si eran desde puerto o desde la empresa.

En el proceso de investigación, se detectó que, efectivamente las demoras están relacionadas con las empresas de transportes, hallando así, diferentes puntos causantes o cruciales para la compañía, que, suelen suceder con frecuencia, afectando directamente a esta. Se destacó los diferentes retrasos desde puertos y los altos costos que las empresas van generando a través del traslado de los materiales. Otro punto a resaltar son los diferentes compradores que tienen que recurrir o buscar un vehículo de transporte para darle traslado a los rieles, arcos o materiales de gran peso, debido a que la empresa no cuenta con uno que pueda facilitar la compra del cliente. Esto ha generado una desventaja fuerte en comparación con la competencia, debido a que otras empresas sí tienen los vehículos adecuados y con la maquinaria para la carga de estos suministros mineros. De esta manera, cada cliente que desee adquirir este tipo de materiales en COLOMBIANA DE RIELES tiene que contar con su medio de transporte y esto genera muchas veces más costos para los compradores. Es por esto que, este plan tiene como objetivo fortalecer, y/o favorecer el desarrollo y crecimiento de la empresa.



Justificación

Los productos que comercializa la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS, son suministros para el sector minero, dentro de los cuales, se encuentran los rieles como producto principal, además de contar con una amplia variedad de artículos como arcos, martillos, barrenas, puntas, sierras, perforadoras, repuestos, lámparas y demás equipos para la protección dentro de las minas.

La industria minera tiene un gran impacto y relevancia en Colombia. En América Latina, la compañía está posicionada como el principal productor y el quinto mayor exportador.

Es fundamental que el país apoye este sector ya que, el carbón es el segundo producto con mayor exportación siendo superado únicamente por el petróleo; en el año 2020, el carbón representó el 13,4% de las ventas de Colombia en el exterior, equivalente a más de 4.166 millones de dólares por su valor FOB. (Ministerio de Minas y Energía (2023.))

En general, este sector aporta de manera exponencial a la economía colombiana contribuyendo en gran medida al producto interno bruto (PIB), al desarrollo local, generando alrededor de 130.000 empleos, favoreciendo así ingresos del Estado, gracias a los impuestos generados por las empresas y las regalías del sector minero que están alrededor del 88%, y la productividad en las regiones donde esta actividad se desarrolla.

Cada producto se adquiere de diferentes proveedores nacionales como internacionales. Los rieles, arcos y lámparas provienen de China y su traslado dura aproximadamente dos meses desde la salida del puerto. Los rieles, como artículo principal de la empresa vienen de diferentes



longitudes, siendo los más demandados por el público los de 18 y 25 libras. Sin embargo, se identificó que los mismos tienen retrasos desde la llegada al puerto aumentando así el tiempo de llegada a su destino final.

Preguntas de Reflexión

Pregunta General

¿Qué Propuesta de mejora propone para fortalecer el desarrollo logístico de las empresas COLOMBIANA DE RIELES SAS en el mercado?

Preguntas secundarias

- ¿Qué beneficios o ventajas ganaría la empresa COLOMBIANA DE RIELES, con un correcto plan logístico dentro de la empresa?
- ¿Cuáles son las estrategias logísticas que se adaptan más al modelo de la empresa?
- ¿Por qué es importante desarrollar correctamente el área logística de transporte dentro de la empresa?

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de mejora para la logística de transporte de mercancías de la empresa COLOMBIANA DE RIELES.



Objetivos Específicos

- Analizar en donde se encuentran las diferentes falencias en la parte de logística dentro de la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS.
- Plantear una idea de mejora después de detectar las respectivas falencias de la empresa.
- Implementar el plan de mejora dentro de la empresa y así volver más eficaz la logística de transportes y así mismo facilitar el traslado de las mercancías.

Estudio de la Empresa

“Somos una empresa líder en la comercialización de suministros para vías férreas, sostenimiento de minería subterránea e insumos para la extracción de carbón en Colombia. Nuestros productos y experiencia de más de 20 años nos dan la capacidad de ser un aliado de nuestros clientes y contribuir a mantener las operaciones en movimiento en la industria minera y proyectos de infraestructura”.

- **MISIÓN:** Ser la empresa más competitiva del mercado en relación calidad, precio y logística. Nuestra prioridad es brindar productos de calidad a nuestros clientes que permitan tener los más altos estándares de seguridad en los trabajos. Constantemente estamos mejorando nuestros procesos logísticos para poder brindar los mejores precios del mercado.
- **VISIÓN:** Ser los principales proveedores de suministros para minería subterránea de carbón a nivel nacional, nuestra experiencia nos da la seguridad que lo podemos lograr.



- **VALORES CORPORATIVOS: NO HAY.**
- **VENTAJA COMPETITIVA:** Los precios más asequibles del mercado, además de contar con la mejor calidad en productos para el mercado nacional. (Comparar con otras empresas)
- **POSICIÓN EN EL MERCADO:** COLOMBIANA DE RIELES SAS cuenta con una experiencia y trayectoria en el mercado bastante extensa. Sus proveedores son tanto nacionales como internacionales. Sus productos importados provienen de China, India y Turquía. Maneja hoy en día una posición en el mercado, puesto que, su gran calidad y buenos precios la catalogan como una de las mejores empresas en la venta de suministros para minería, esto puesto en cuestión de precio, calidad. Resaltando de igual manera la fidelización de sus clientes y el trabajo que esta tiene con grandes empresas conocidas a nivel nacional e internacional, demuestran cómo COLRIELES ha logrado sobresalir entre las múltiples que hay en el país. Los años de experiencia y el estar adaptándose a las necesidades y entender la inestabilidad del sector son clave para poder seguir creciendo y mejorando constantemente.
- **EXPERIENCIA EN EL MERCADO:** La empresa colombiana de rieles lleva alrededor 20 años en el mercado, encargada de la comercialización de suministros para vías férreas, sostenimiento de minería subterránea e insumos para la extracción de carbón en Colombia. Con el paso del tiempo ha logrado introducir a su portafolio una amplia variedad de productos para las diferentes herramientas o elementos utilizados en la minería. Hoy en día por su experiencia y calidad de los productos ha logrado posicionarse como una de las



mejores, además de contar con diferentes patios con sus productos en Boyacá y Cundinamarca. Su equipo de trabajo constantemente brinda las capacitaciones adecuadas e intenta siempre mantener un seguimiento para brindarle la mejor calidad a sus clientes. (Ministerio de Minas y Energía 2023)

Antecedentes

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área de comercio exterior, se evidencio que la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS, cuenta con una buena posición en el mercado, es proveedor de grandes empresas carboneras del país como COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL MILPA o BULK TRADING. Además, cuenta con un amplio portafolio de suministros para minería y cuenta con un excelente equipo de trabajo, con la experiencia necesaria para poder brindar asesoría y capacitación con respecto al uso de los diferentes elementos para minería.

- **CALIDAD:** Cada producto cuenta con sus sellos de calidad correspondientes, emitidos por el país del cual se está importado. Sin embargo, COLOMBIANA DE RIELES SAS, realiza una prueba para verificar que cada uno cuente con el margen de resistencia y aguante estipulado en la documentación enviada de su país de origen.
- **PRECIO:** COLOMBIANA DE RIELES SAS maneja los mejores precios del mercado y apoya mucho al sector minero con diferentes tipos de promociones, incentivos y descuentos. Capaz de adaptarse a las diferentes circunstancias que el sector este



atravesando, de esta manera adecuar los precios de acuerdo con lo que este sucediendo en el mercado. Esto claro sin descartar la excelente calidad y la garantía de los diferentes suministros mineros que se adquieran. Dentro de la garantía COLRIELES facilita las asesorías y capacitaciones para el uso correcto de las diferentes herramientas neumáticas. Esto debido a que, hay muchos escenarios en los cuales los mineros o las personas no saben darle uso correcto a estos. La idea es darle cuidado al producto y de igual manera evitar accidentes o inconvenientes a la hora de darle uso a estos.

- **LOGÍSTICA:** Dentro de los objetivos principales que tiene la empresa es la eficiencia en la parte logística. Aunque esta es eficiente, no es tan eficaz como se esperaría. Esto debido a que, principalmente no se cuenta con los principales medios de transporte propios para mercancías de gran volumen, es aquí donde muchas veces se generan demoras y se aumentan los costos, por otro lado, los clientes que deseen adquirir alguno de estos productos, tienen que o contratar su propio transporte o se aumenta el costo si la empresa se encarga de facilitar un vehículo de transporte. Por el contrario, tenemos competencia que cuenta con estos, es por eso que a sus clientes los costos se les disminuye. En este punto lo que nos ayuda a mantener la fidelización de nuestros compradores es la calidad que manejamos, pues es excelente, además de tener los mejores precios del mercado y adaptarnos a las necesidades de nuestros usuarios y en especial del sector minero.



Recopilación de Información.

El mercado en general en el sector minero es amplio y competitivo. Alrededor del país se encuentran diferentes empresas que ofrecen los mismos productos que COLOMBIANA DE RIELES SAS tiene, sin embargo, hay un margen alto de satisfacción por parte de nuestros compradores, porque aun sabiendo esta amplia competencia que existe, tenemos clientes que se mantienen siendo fieles a nuestra calidad de productos y de precios.

Algunas empresas que compiten en el mercado son:

- SUMINGEO SAS
- Polminera
- CINO MINING SAS
- CTLEO
- Colombia recursos mineros SAS
- Inversiones minera palenque
- SINOFE SAS ... etc

Este es un sector que constantemente se encuentra en competencia, y dependen diariamente de cómo se encuentre el mercado del carbón, es así que se tiene que adaptar a las necesidades de sus clientes, además de ser un poco inestable, este sigue siendo un fuerte en la economía colombiana.



Durante los últimos años han existido diferentes posiciones y cada gobierno se ha encargado de apoyar ciertas economías dentro del país, sin embargo, el actual gobierno quiere pasar a tener una economía más sustentable y amigable con el medio ambiente. Se dice que si Colombia llega a tener dicho cambio aún tiene minería por 52 años más, lo cual aclara lo rico que es país con este mineral. Últimamente se ha mencionado acerca de no más explotación a cielo abierto y empezar a cuidar medio ambiente, la idea es lograr disminuir y ayudar al cambio climático, e igualmente la idea del gobierno de Gustavo Petro es aumentar impuestos a las diferentes empresas petroleras y mineras del país. El gobierno en sus últimas declaraciones mostró interés en ayudar a disminuir y controlar la pobreza en el departamento de la Guajira, pues piensa destinar las regalías proporcionadas por este sector de la economía, especialmente para este asunto en general.

Con respecto a otros datos importantes de COLOMBIANA DE RIELES SAS es importante dar a conocer que cuenta con canales de venta indirectos, pues es distribuidor oficial de la empresa EMCOCABLES. Esta tiene un gran reconocimiento a nivel nacional por su excelente calidad y aunque se encarga de fabricar sus diferentes cables para diferentes actividades, la GUAYA es un tipo de cable que es usado también para la minería. Esta empresa se encargó de capacitar al respectivo grupo de COLRIELES SAS, para dar correcta información y realizar una venta correcta y organizada, debido a que este producto suele tener un uso especial.



DIAGNÓSTICO

Matriz DOFA



Nota. IMAGEN 1. Matriz DOFA. Elaboración propia. Datos obtenidos de la investigación general de la COLRIELES SAS



Matriz MEFE y MEFI

Matriz MEFE

MATRIZ EFE			
AMENAZAS			
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACION	PUNTUACION
NUEVA COMPETENCIA, CON MEJORES PRECIOS Y CALIDAD EN SUS PRODUCTOS.	0,1	3	0,3
CAMBIOS EN LAS POLITICAS DEL PAÍS EN EL SECTOR MINERO.	0,09	2	0,18
TECNOLOGIAS PARA NUESTRO CLIENTES.	0,08	4	0,32
ES UNA SECTOR MUY INESTABLE.	0,12	3	0,36
ALTOS PRECIOS POR EL AUMENTO DEL DÓLAR.	0,09	2	0,18
SUBTOTAL AMENAZAS			1,34
OPORTUNIDADES			
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
EXPANSIÓN EN EL MERCADO.	0,12	4	0,48
RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO.	0,12	4	0,48
NUEVO CANALES DE VENTA.	0,1	4	0,4
INCLUIR NUEVOS PRODUCTOS AL PORTAFOLIO.	0,1	3	0,3
TENER DIFERENTES COMERCIALES Y REVENDEDOROS.	0,08	2	0,16
SUBTOTAL OPORTUNIDADES			1,82
TOTAL	1	-	3,16

Nota. TABLA 1. MATRIZ MEFE. Elaboración propia. Con datos obtenidos de los diferentes factores externos de la empresa COLRIELES SAS

COLOMBIANA DE RIELES SAS tiene una posición externa considerablemente buena, el ambiente externo para la empresa es favorable, ya que las oportunidades de crecimiento son



mayores que las amenazas que enfrenta. Demuestra que tiene una posición estable y solida. Aun así, se tiene que reforzar diferentes puntos

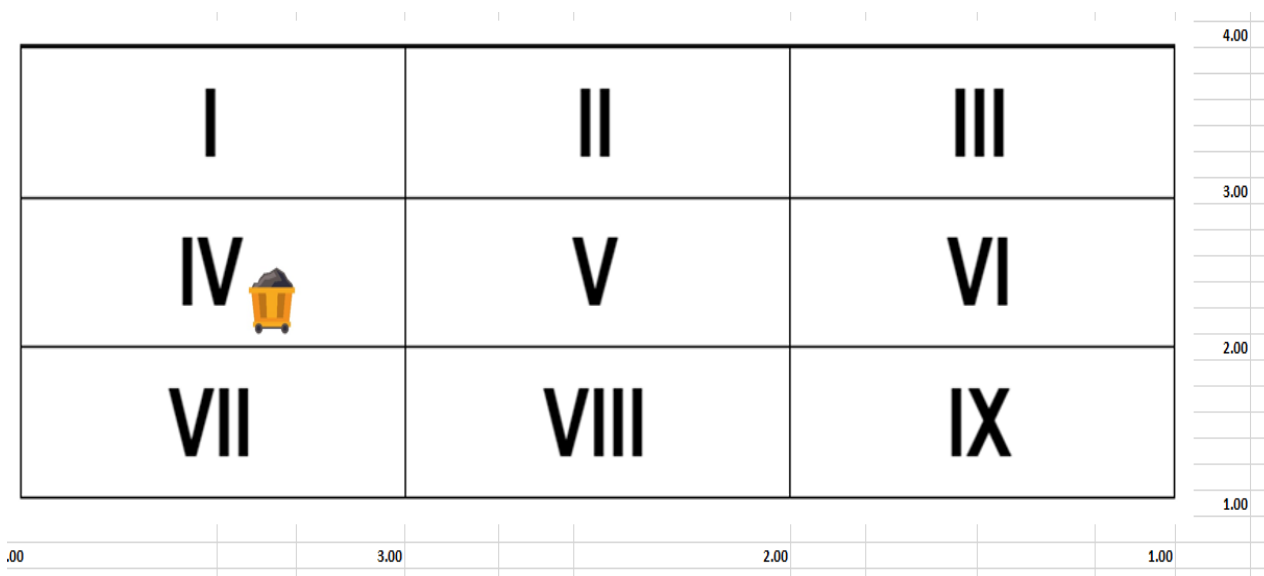
Matriz EFI

MATRIZ EFI			
DEBILIDADES			
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
FALTA DE MEDIOS DE TRANSPORTE PARA LOS PRODUCTOS DE GRAN VOLUMEN.	0,15	5	0,75
MEJOR INFRAESTRUCTURA EN LA ZONA DE OFICINAS.	0,08	2	0,16
TIEMPOS DE ENTREGA MUCHAS VECES LENTOS O DEMORADOS.	0,1	3	0,3
FALTA DE INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES Y PAGINA WEB	0,08	2	0,16
FALTA DE CAPACITACIÓN A TODOS LOS TRABAJADORES DE TODOS LOS PRODUCTOS.	0,09	3	0,27
SUBTOTAL DEBILIDADES			1,64
FORTALEZAS			
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
EXPANSIÓN EN EL MERCADO.	0,15	4	0,6
RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO.	0,13	4	0,52
NUEVOS CANALES DE VENTA.	0,09	3	0,27
INCLUIR NUEVOS PRODUCTOS AL PORTAFOLIO.	0,07	4	0,28
TENER DIFERENTES COMERCIALES Y REVENDEDOROS.	0,06	3	0,18
SUBTOTAL FORTALEZAS			1,85
TOTAL	1	-	3,49

Nota. TABLA 2. MATRIZ MEFI. Elaboración propia. Datos obtenidos de los diferentes factores internos de la empresa COLRIELES SAS



COLOMBIANA DE RIELES SAS tiene una buena posición interna, reflejando que está en una situación estable y sólida. Las fortalezas de la empresa son favorables puesto que superan sus debilidades. Aun así, hay que destacar que dentro aquellas debilidades hay factores que se encuentran muy altos. Es fundamental destacar que el área de transporte se encuentra como una falencia dentro de la propia empresa, un punto muy importante de esta y es clave darle mejora, para brindar una satisfacción al cliente y mayor efectividad y crecimiento para la compañía.



Nota. GRAFICO 1. Grafica de la Matriz MEFE Y MEFI. Elaboración propia. Con datos obtenidos de la MATRIZ MEFE Y MEFI.

Según los resultados obtenidos en la gráfica anterior, se evidencia que en este momento que la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS, se encuentra en el cuadrante de CRECER Y CONSTRUIR, indicando que se están aprovechando de manera adecuada los factores tanto internos como externos y es el momento adecuado para que la empresa siga creciendo y mejorar



estas debilidades y desventajas con las que cuenta. Como cuenta con una buena posición es primordial darle mejora aquellas debilidades y amenazas, para que aquellas inconsistencias puedan mejorarse y así brindarle a la empresa una estabilidad. En este caso un factor que sale a dar gran importancia y es una gran debilidad a la misma vez, es la falta de transporte de mercancías dentro de la empresa. Con la buena posición tanto económica como en el mercado, es necesario suplir estos espacios, puesto generan dificultades a la hora de facilitar la eficacia y eficiencia dentro de la compañía.

Matriz PEYEA

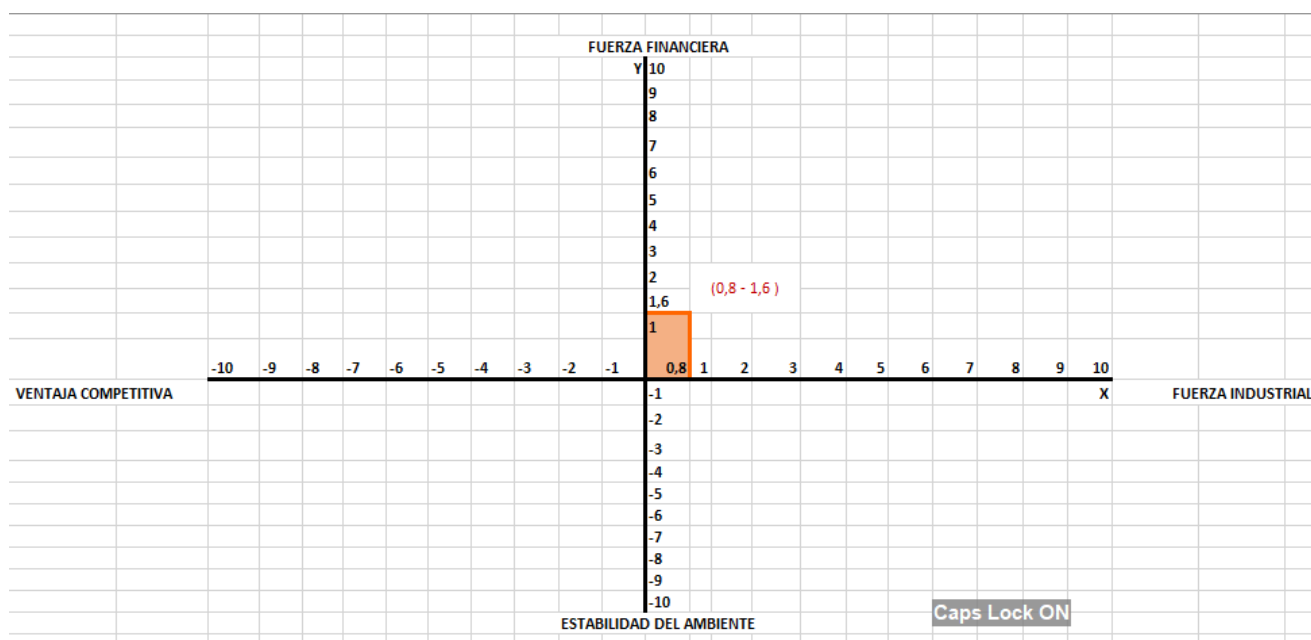
Matriz PEYEA					
Fuerza Financiera (FF)	Puntuación XY	Promedio	Estabilidad del Ambiente (EA)	Puntuación XY	Promedio
1. Aplancamiento	2	3,4	1. Cambios tecnologicos	-3	-2,6
2. Liquidez	4		2. Precios de los productos	-2	
3.Utilidad	3		3. Inestabilidad del sector	-4	
4. Riesgos de inversión	3		4. Competencia	-3	
5. Capital de trabajo	5		5. Materia Prima	-1	
Ventaja Competitiva (VC)	Puntuación XY	Promedio	Fuerza de la Industria (FI)	Puntuación XY	Promedio
1. Logística de transporte	-4	-3	1. Crecimiento empresarial	5	4,6
2. Calidad del producto	-2		2. Estabilidad financiera post-Covid19	5	
3. Lealtad de los clientes	-2		3. Aprovechamiento de recursos	4	
4. Control sobre proveedores	-2			5	
5. Mercadotecnia	-5			4	
</					

Nota. TABLA 3. Matriz PEYEA, Elaboración propia, Con datos obtenidos de las diferentes posiciones internas y externas de COLRIELES SAS



Según la elaboración de la matriz PEYEA se obtuvo las coordenadas $x: 0,8$ y $y: 1,6$, así mismo se puede ubicar y podemos indentificar en un grafico en que posicion esta COLRIELES SAS. Se destacan diferentes valores en la evalucion de las acciones, que es primordial darle atencion para solucionar las respectivas falencias y crear soluciones estrategicas y aumentar las posibilidades de crecimiento. De acuerdo a lo planteado en las anteriores matrices y en esta la parte de tranporte de mercancías sigue siendo una gran desventaja y deficiencia en la empresa.

Gráfico PEYEA



Nota. GRAFICO 2. Plano cartesiado de los resultados dados por la Matriz PEYEA. Elaboracion propia. Con datos obtenidos de la Matriz PEYEA.

Como resultado se tiene que la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS, está en un cuadrante agresivo, señalándonos que la fuerza financiera es muy fuerte, es así que se pueden



aprovechar las ventajas económicas y seguir creciendo en el mercado, fortaleciendo aquellas debilidades y falencias con las que se cuentan. En este caso fortalecer el área de logística e implementar estrategias para que el transporte de mercancía sea más efectivo para ayudar en el crecimiento de la empresa.

Plan De Mejora

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora que le permita a la empresa mejorar su proceso de logística de transporte, facilitando los tiempos en la entrega de mercancías y disminuyendo costos, tanto para la empresa como para el comprador.

Objetivos Específicos

- Identificar el problema en la parte logística en donde se está fallando en los tiempos del transporte de mercancías.
- Realizar por medio de las diferentes matrices un diagnóstico que nos permita evaluar el estado de la empresa y su lugar en el mercado.
- Formular un plan de mejora con estrategias que permitan fortalecer el estado de la empresa especialmente en la parte de logística de esta.



Iniciativas estratégicas

- Adquirir vehículos que le faciliten a la empresa el traslado de mercancías, principalmente para los materiales de gran peso y dimensiones tales como:
 - TRACTOMULAS
 - TRACTOCAMIÓN
 - DOBLETROQUE
 - TURBO
 - FURGONETAS
 - VOLQUETAS



Nota. IMAGEN 2. Vehículo de transporte TURBO (Tipos De Camiones En Colombia, 2020)



Nota. IMAGEN 3. Vehículo de transporte DOBLETROQUE (Tipos De Camiones En Colombia, 2020)





Nota. IMAGEN 4. Vehículo de TRACTOMULA o MINIMULA. (Tipos De Camiones En Colombia, 2020)

- Disminuir costos tanto para la empresa, como para los diferentes clientes que no posean un vehículo para el traslado de mercancías.
- Tener un mayor control en el tiempo y traslado de las mercancías. La empresa tendría conocimiento total acerca de la ubicación del vehículo, de las mercancías y en llegado caso el porqué de los retrasos e impedimentos.
- Coordinar con el cliente y con los tiempos estipulados.
- Tener conocimiento de los diferentes percances que suceden en el trayecto y traslado del transporte de mercancías.

Metas del plan de mejora.

- Adquirir vehículos los cuales permitan a la empresa el cargue de mercancías, tanto de pequeño como de gran volumen y de igual forma con las dimensiones de estos.
- Mejorar el tiempo de salida de las mercancías cuando éstas llegan a puerto.
- Facilitarles a los clientes el traslado de mercancías.
- Mejorar los tiempos de entrega.
- Llegar a diferentes partes del país.
- Disminuir costos a largo plazo.



Indicadores para medir los resultados del plan de mejora

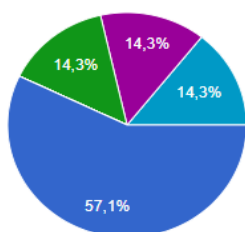
Se realizó una encuesta a 7 clientes que hicieron diferentes compras el día 2 de agosto de 2023 en horas de la tarde, en la sede principal de COLOMBIANA DE RIELES SAS.

Se plantearon diferentes preguntas, evaluando calidad, servicio y transporte, para poder entender un poco más la perspectiva que ellos tiene acerca de la empresa y a partir de ella poder orientar de mejor manera el desarrollo del plan de mejora.

¿CUAL ES EL PRODUCTO QUE MAS ADQUIERE DE COLOMBIANA DE RIELES SAS?

Copiar

7 respuestas



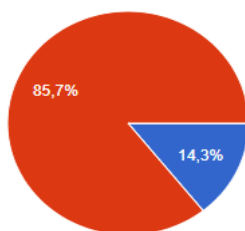
● RIEL
● ARCOS
● MARTILLOS
● BARRENAS
● ACCESORIOS PARA HERRAMIENTAS NEUMATICAS
● TODOS

Nota. GRAFICO 3. ENCUESTA A CLIENTES, Elaboración propia.

¿COMO CONSIDERA LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS?

Copiar

7 respuestas



● EXCELENTE
● BUENA
● NORMAL
● MALA
● MUY MALA

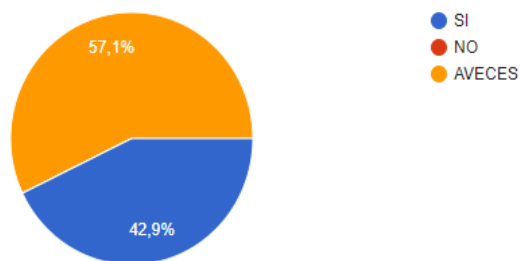
Nota. GRAFICO 3.1. ENCUESTA A CLIENTES, Elaboración propia.



¿LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS EN EL MERCADO SON ACCESIBLES PARA SU BOLSILLO?

 Copiar

7 respuestas

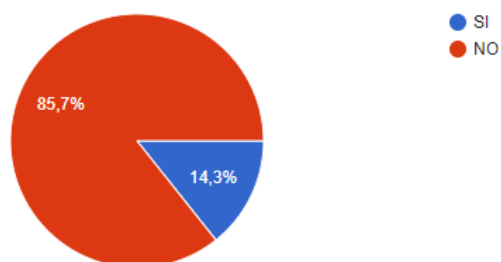


Nota. GRAFICO 3.2. ENCUESTA A CLIENTES, Elaboración propia

¿CUENTA CON VEHICULO, VOLQUETA O ALGUN MEDIO DE ACARREO PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS DE RIELES O ARCOS?

 Copiar

7 respuestas



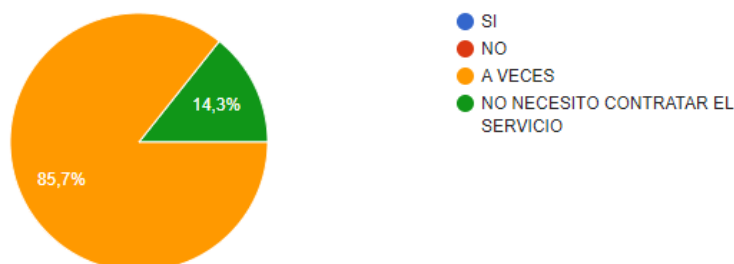
Nota. GRAFICO 3.3. ENCUESTA A CLIENTES, Elaboración propia



SI TIENE QUE CONTRATAR UN SERVICIO DE TRANSPORTE, ¿LOS COSTOS SON RAZONABLES?



7 respuestas

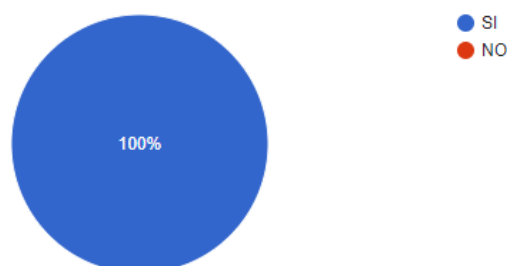


Nota. GRAFICO 3.4. ENCUESTA A CLIENTES, Elaboración propia

¿LE GUSTARIA QUE LA EMPRESA LE FACILITARA EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS?



6 respuestas



Nota. GRAFICO 3.5. ENCUESTA A CLIENTES, Elaboración propia

Según lo evaluado en la encuesta los 7 diferentes clientes de COLOMBIANA DE RIELES SAS, dan a entender que la calidad y los precios están bien para el consumidor. Sin embargo, en la parte de transporte se muestra la inconformidad y la gran debilidad que genera, que la empresa



no cuente con un vehículo para transporte de materiales pesados. Dentro de la encuesta realizada hay un cliente el cual manifestó que posee su vehículo para realizar el cargue de sus productos, pero para el sería una muy buena opción que la empresa manejara y le facilitara la debida entrega de las mercancías.

Estrategias para implementar el plan de mejora

- Que la empresa COLOMBIANA DE RIELES SAS, pueda con el tiempo ir adquiriendo diferentes vehículos de transporte como volquetas, tractomulas o furgonetas, para el transporte de rieles, arcos, barrenas y grandes cantidades de los otros productos.
- Organizar y tener los permisos correspondientes, para que los diferentes vehículos puedan entrar a puerto a retirar mercancías.
- Traslado de mercancías entre los diferentes patios con los que cuenta la empresa.
- Facilitarle el transporte de mercancías y disminuir costos tanto para los clientes como para la empresa.



Cronograma

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
OBSERVAR Y EXAMINAR SI LA EMPRESA CUENTA CON FALENCIAS EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS										
ANALIZAR LAS DIFERENTES PROBLEMATICAS										
PLANTEAR DIFERENTES PROPUESTA DE MEJORA CON RESPECTO A LA PROBLEMÁTICA SELECCIONADA. EN ESTE CASO FALLO EN LA LOGISTICA DE MERCANCIAS										
EVALUAR LA VIABILIDAD DE LA PROPUESTA DE MEJORA										
PROPONER LA IDEA DE PLAN DE MEJORA A EL GERENTE ADMINISTRATIVO Y AL GERENTE GENERAL (COMPRA DE VEHICULOS PARA EL TRASNPORTE DE MERCANCIAS)										
ANALIZAR COSTOS ACERCA DE LA IDEA DE IMPLEMENTAR Y ADQUIRIR VEHICULOS PARA EL FNCIONAMINETO DE LA EMPRESA.										
ADQUIRIR LOS VEHICULOS (TURBO, DOBLETROQUE, VOLQUETA...) PARA FACILITAR EL TRASNPORTE DE MERCANCIAS PARA LOS CIENTES Y PODER SUMINISTRAR MERCANCIA EN DIFERENTES DESTINOS										
MANEJAR UN BUENA LOGISTICA DE VEHICULOS Y MANTENER LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN TIEMPOS Y CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS.										

Nota. Grafico 4. Cronograma, Elaboración propia.

Durante cada mes se trabajó en un análisis, desarrollo y proceso a largo plazo beneficioso y de gran utilidad de acuerdo al punto con mayor debilidad de la empresa. Principalmente la idea para COLOMBIANA DE RIELES, es el desarrollo de este y sacar provecho de las múltiples ventajas que puede traer en el futuro.

Recomendaciones

- Implementar diferentes medios de transporte para facilitar la logística de transporte y de mercancías, de esta manera poder ofrecerle al cliente, una manera más fácil de poder adquirir los productos de la empresa COLRIELES. Esto no solamente en cuestión de eficacia, si no por el contrario es una oportunidad para disminuir costos para ambas partes.



- Tener un control y un orden dentro de la empresa a la hora de trasladar las mercancías.
Puesto que es de vital importancia tener un buen servicio al cliente y cumplir con lo prometido en primera instancia, tanto en calidad, precio y tiempos de traslado.
- Facilitar en primera instancia el traslado de mercancías desde puerto.
- Dar a conocer la empresa y la certeza que esta puede llegar a más rincones del país a la hora de entregar sus productos.
- Ahorrar poco a poco los costos que implicaba contratar empresas de transporte.

Conclusiones

COLOMBIANA DE RIELES SAS, ha ido creciendo y sumando cada vez más productos a su portafolio, logrando de esta manera satisfacer la demanda de los suministros mineros que se necesitan en Colombia. Existen alrededor del país muchas más empresas con este mismo concepto, sin embargo, esta empresa ha logrado sobresalir por su calidad y excelentes precios a nivel nacional. Aun así, se detectaron tipo de falencias en un transcurso de 3 meses, los cuales dieron ideas que pueden ayudar a fortalecer el desarrollo de esta, especialmente de la parte logística de mercancías y proporcionar un servicio con eficiencia para los clientes que maneja la empresa. Es así, que, a través de los diferentes factores como los retrasos, demoras, costos elevados y adicionales en fletes de vehículos tanto para los clientes como para la empresa, llevaron a proponer y concluir que, para la propia empresa gracias a su fuerte capital y estabilidad financiera, pueda



adquirir en cierto tiempo vehículos que le puedan facilitar a ésta un servicio más personalizado y favorable a los clientes.

Esta idea principalmente es poder abarcar diferentes espacios y que de esta manera la logística de mercancías pueda ser más eficiente, tanto en tiempos como en costos. Principalmente esta idea nació con el concepto de facilitar el transporte de suministros de gran peso, sin embargo, también facilitar el traslado de otras mercancías y favorecer de igual manera la salida de estas del puerto, manejando así los tiempos correctos y evitando retrasos que muchas veces generan las compañías de transporte. Es una inversión grande que necesita la empresa para poder no solamente ser conocida por su calidad y precios, sino por su eficiencia y facilidad en el transporte de mercancías, mejorando así, de esta manera la logística que tiene en este momento, pues suele ser algo negligente a la hora de que primero se generan retrasos a la hora de cumplirle a algún clientes o simplemente el valor aumenta considerablemente y segundo, porque se necesita para que esta siga creciendo y llegando a más partes del país, de igual manera agilizando las importación saque se manejan.



Referencias

- Martínez, E. (2021). Territorio sobre rieles: una perspectiva del desarrollo territorial desde el patrimonio. Caso de estudio del Ferrocarril de Antioquia, Colombia [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/25009/1/MartinezEsteban_2021_TerritorioPatrimonioFerrocarril.pdf
- Echeverri M., Navas, S. y Suarez, M. (2021). *Producción del sector minero colombiano*. Universidad EAFIT. <https://www.eafit.edu.co/escuelas/economiafinanzas/noticias-eventos/Paginas/produccion-del-sector-minero-colombiano.aspx>
- Ministerio de Minas y Energía (2023) *MINERÍA DE CARBÓN EN COLOMBIA. TRANSFORMANDO EL FUTURO DE LA INDUSTRIA*
<https://www.minenergia.gov.co/static/mineriaco/src/document/documento%20carbon.pdf>
- Contreras, N, Ortiz, C. Gamboa, G. Cely, M. (2013). ARCOS DE ACERO. PREZI:
<https://prezi.com/lgksic7m-bdx/arcos-de-acero/>
- Páez, L.(2017). *Entre rieles y asfalto. Bogotá, transporte y vida urbana: 1938-19541*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n85/0120-4807-unih-85-00059.pdf>
- Pardo, J. (2023). *Gustavo Petro propone usar las regalías del carbón para financiar proyectos de energías limpias en La Guajira*. Recuperado el 2 de August de 2023, de Infobae:



<https://www.infobae.com/colombia/2023/07/02/gustavo-petro-propone-usar-las-regalias-del-carbon-para-financiar-proyectos-de-energias-limpias-en-la-guajira/>

Beetrack.com (2023). *Qué es la gestión de transporte y qué ventajas tiene*. Obtenido de

<https://www.beetrack.com/es/blog/gesti%C3%B3n-de-transporte-qu%C3%A9-es-ventajas>

Agicorieles.com (2023). *Riel de acero y durmiente - Agico Rail*.

<http://www.agicorieles.com/riel-acero-y-durmiente.html>

Sistema Integrado De Consultas De Clasificaciones Y Nomenclaturas. (s.f.). FICHA TÉCNICA DE METAL MECÁNICA,

https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/co_metal.php?id=44428.00.00

Paredes A. (2020). *Tipos de camiones en Colombia*. Autofact:

<https://www.autofact.com.co/blog/comprar-carro/mercado/tipos-camiones>

Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática, vol. 7, núm. 18, 2018. Universidad Autónoma del Estado de México, México.

<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Logisber (2023). *¿Cuáles son las ventajas y las desventajas del transporte terrestre?* :

<https://logisber.com/blog/ventajas-transporte-terrestre->

<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-logistica-del-transporte.html>



Pardo, D. (2022). *3 claves para entender la histórica reforma tributaria aprobada en Colombia*

que sube los impuestos a los más ricos y al petróleo. BBC:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-63521117>

Rubiano, E., Rozo, S. y Becerra, O. (8 de Abril de 2008). *LA MINERIA EN COLOMBIA:*

IMPACTO SOCIOECONÓMICO Y FISCAL. Fundacion para la Educación Superior y el Desarrollo.

https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/1012/Repor_Abril_%202008_Cardenas_y_Reina.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Real Academia Española. (s.f.). *Costo*. <https://www.rae.es/desen/costo>

Real Academia Española. (s.f.). *Importación*. Obtenido de Definición 1:

<https://dle.rae.es/importaci%C3%B3n>

Real Academia Española. (s.f.). *Logística*. Obtenido de Definición 4:

<https://dle.rae.es/log%C3%ADstica>

Real Academia Española. (s.f.). *Riel*. Obtenido de Definición 2: <https://dle.rae.es/riel>

E Real Academia Española. (s.f.). *Transporte*. Obtenido de Definición 2:

<https://dle.rae.es/transporte>

Real Academia Española. (s.f.). *Vehículo*. Obtenido de Definición 1:

<https://dle.rae.es/veh%C3%ADculo>

Portafolio (2023). *Gustavo Petro dijo en la ONU que la crisis climática se supera dejando de*

extraer petróleo, carbón y gas | Gobierno | Economía. (17 de April de 2023). Portafolio:



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



<https://www.portafolio.co/economia/gobierno/gustavo-petro-dijo-en-la-onu-que-la-crisis-climatica-se-supera-dejando-de-extraer-petroleo-carbon-y-gas-581549>

Beetrack.com (2023) *Logística de distribución: ¿cómo gestionar el transporte y las entregas?*.

<https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion-transporte-y-entregas>