

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS PEDIDOS A LOS CLIENTES DE CADENA DE UNIÓN DE ARROCEROS.

**LINA DAYANY PAN RAMOS
CÓDIGO 1118573655**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2022**

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS PEDIDOS A LOS CLIENTES DE CADENA DE UNIÓN DE ARROCEROS.

**LINA DAYANY PAN RAMOS
CÓDIGO 1118573655**

Informe presentado como requisito final para optar al título de Administrador de Empresas.

**MAYRA LORENA ROJAS LUNA
Supervisor de Práctica**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2022**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	7
1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.	7
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	8
1.2.1 Misión.....	8
1.2.2. Visión.	9
1.2.3 Objetivos.....	9
1.2.4 Valores.....	9
1.2.5 Principios	10
1.3. DIAGNOSTICO	10
DEPARTAMENTOS Y CARGOS DE UNIÓN DE ARROCEROS.....	12
MATRIZ DOFA.	20
1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	24
1.5. FUNCIONES COMO PASANTE:.....	25
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	26
1.6.1 Título.....	26
1.6.2 Objetivo General.....	26
1.6.3 Objetivos Específicos.....	26
1.6.5 Cronograma.....	28
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43

TABLA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. Unión de Arroceros	8
Ilustración 2. Arroz Supremo	8
Ilustración 3. Transportadora La Dania	8
Ilustración 4. Creaciones La Dania	39
Ilustración 5. Tiempos de cargue	40

INTRODUCCIÓN

La empresa Unión de Arroceros brinda la oportunidad de tener un acercamiento al mundo laboral, a través de una práctica profesional desempeñando el cargo de vinculator de transportadores, desarrollando funciones tales como la creación de terceros, cumplidos e inspección de vehículos. En el desarrollo de la propuesta planteada para el plan de mejoramiento se tienen diferentes etapas tales como el diagnóstico, que permitió tener de primera mano las posibles falencias que se presentan, este diagnóstico se realiza con el propósito de ejecutar un plan de acción que permita corregir los errores que se pueden evidenciar y que con esto se observe un crecimiento satisfactorio y notable de la empresa Unión de Arroceros; seguidamente se plantearon una serie de estrategias las cuales se presentan a continuación en el plan de mejoramiento para la minimización en el tiempo de entrega de los pedidos a los clientes de cadena de Unión de Arroceros el cual tendrá como acciones a seguir cada uno de los objetivos planteados y de este modo establecer estrategias que lleven a cabo el alcance de la propuesta planteada.

El plan de mejoramiento, en este caso se enfoca en la reducción de tiempos para que los productos lleguen al cliente, pues, se visualiza que en algunas ocasiones tarda más de lo que debería el proceso de distribución y entrega, la disminución de los tiempo se logra por medio del trabajo en equipo y del funcionamiento adecuado de todo el sistema de suministro, desde la producción, procesamiento, logística y distribución. La realización de capacitaciones en las que se concientice a todo el personal acerca de los grandes costos que debe asumir la empresa cuando un pedido falla o se entrega a destiempo es determinante para que cada uno de los trabajadores se motive y se esmere para hacer oportunamente su trabajo, de esa manera se pueden obtener excelentes resultados y la empresa será exitosa en cada uno de sus procesos, pues, cada uno de los trabajadores es un componente importante dentro de la empresa y la ejecución optima de cada tarea se reflejará en el crecimiento masivo de la empresa. Además, los clientes al ver que se están entregando los pedidos a tiempo quedarán satisfechos, harán recomendaciones benignas que favorecerán el reconocimiento desde una perspectiva destacada de esta organización empresarial.

Por otra parte, se presenta toda la estructura o composición organizacional de la empresa, se abordan algunas preguntas con referencia a las diversas áreas de esta empresa, además se plantea la propuesta completa de mejoramiento. Por último, se plasman algunas conclusiones y recomendaciones acerca del trabajo realizado en la "unión de arroceros", asimismo se visualizan las evidencias recogidas y los anexos formales de todo el proceso.

JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA

Las prácticas profesionales constituyen un factor importante en el proceso de formación de cada uno de los estudiantes, siendo de esta manera donde como alumnos podemos adquirir mayor conocimiento, conocer nuestras fortalezas, involucrarnos más en el tema porque es diferente la teoría que aprendemos en un aula de clase a la realidad que nos enfrentamos en un mundo laboral, donde lo práctico nos hace centrarnos más y empoderarnos de nuestra carrera para poder brindar nuestro mayor potencial.

Como estudiantes de último semestre del programa de administración de empresas se ha considerado importante realizar la práctica profesional, de este modo ponemos en prueba los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación, en mi caso la empresa con la cual llevaré a cabo este proceso es Unión de Arroceros, molino Jorge Ruiz Quiroga que se encuentra ubicado en la zona franca central de Casanare municipio de Nunchia, empresa que se dedica a la producción y comercialización del arroz en todo el país.

En el área de logística de la transportadora de Unión de Arroceros (La Dania), desempeñando el cargo de facilitadora en vinculación de transportadores (creación de terceros); en la empresa permitieron realizar un diagnóstico para poder analizar las posibles falencias que se presentan y de este modo plantear la propuesta de mejoramiento. Este diagnóstico permite sopesar o examinar cómo se encuentra el proceso logístico dentro de esta organización empresario, lo más relevante de los resultados que arroje este diagnóstico es realizar un plan de acción que se enfoque en el mejoramiento de diversas actividades para que la parte logística marche apropiadamente en un futuro no muy lejano.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL UNIÓN DE ARROCEROS.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.

Hace 55 años un grupo de agricultores tolimeses que buscaban integrar su producción agrícola con el procesamiento y comercialización se unieron para crear una compañía ¡Suprema! Y que hoy en día es una empresa líder en el sector de la Agroindustria Molinera del Arroz: Unión de Arroceros S.A.S.

1965 – La primera sede de Unión de Arroceros S.A.S. en Ibagué fue llamada Molino Central y debido a su rápido crecimiento se traslada a una sede más amplia llamada Molino la Unión, en la zona industrial el Papayo en Ibagué, donde todavía opera la compañía.

1970 – La empresa amplió su actividad de molinería al Espinal, uniendo esfuerzos en una sociedad que aportó al patrimonio el Molino San Joaquín, que en esta época se denominaba “El Arrozal”.

1977- La comercialización del arroz en estos años era en bultos de 75 kg y motivados por el interés de crecer e innovar, Unión de Arroceros empieza a distribuirlo a nivel nacional a través de la marca **Supremo del Tolima**, en presentación de libra, cambiando el sistema tradicional de mercadear los arroces.

1982- La empresa afronta una difícil situación financiera, la cual resuelve con éxito llevando a cabo un proceso de reestructuración, grandes cambios e innovaciones; logrando el reposicionamiento de la marca con lo que hoy en día conocemos como “Arroz Supremo”.

La visión de sus fundadores hace que hoy en día la empresa cuente con cinco modernas instalaciones de arroz ubicadas tres de ellas en el departamento del Tolima (Ibagué, Espinal y Venadillo) y las otras dos en el departamento del Casanare (Aguazul, Nunchia), dotadas con la última tecnología arrocera a nivel mundial lo cual unido da paso a un riguroso control de calidad que garantiza un producto de óptima presentación, nutrición, cocción, rendimiento y sabor para la familia colombiana.

2009- La compañía lanza al mercado su nueva línea de arroz Supremo con fideos doraditos, una innovación única, deliciosa y saludable, para todos los días; ya que se prepara igual que el arroz blanco tradicional agregando únicamente agua y sin necesidad de sofreír los fideos.

2018- La compañía avanza en su búsqueda de la excelencia certificándose en la norma de calidad ISO 9001, y adicionalmente, el mismo año, se convierte en la primera y única empresa arrocera, en Colombia, en recibir la certificación en la norma internacional del Sistema de gestión de Inocuidad alimentaria ISO 22000 :2005.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS



Ilustración 1. Unión de Arroceros



Ilustración 2. Arroz Supremo



Ilustración 3. Transportadora La Dania

1.2.1 Misión. Somos una compañía que se dedica a la compra, transformación y comercialización de arroz en un ambiente humano que lleve a la satisfacción de nuestros colaboradores y un trabajo altamente eficiente e innovador que nos permita estar en el corazón de nuestros consumidores y clientes.

1.2.2. Visión. Ser reconocida como la compañía con los más altos estándares de calidad y con el personal más feliz y comprometido, logrando año tras año el mayor crecimiento en ventas de la Agroindustria Arrocerá.

1.2.3 Objetivos.

- ✓ Garantizar el nivel de satisfacción de los clientes, en cuanto a la calidad, inocuidad, medio ambiente con el propósito de cumplir con sus necesidades y expectativas.
- ✓ Realizar el cierre satisfactorio de las quejas y reclamos de los clientes.
- ✓ Entregar los pedidos de acuerdo con las especificaciones técnicas y comerciales.
- ✓ Asegurar el cierre eficaz de las acciones derivadas de los riesgos identificados por la organización.
- ✓ Mantener la competencia del personal a través de planes y programas de capacitación.
- ✓ Contar con el personal idóneo para lograr los objetivos y metas de la organización.
- ✓ Medir la percepción de los colaboradores a través de la evaluación de clima organizacional con el propósito de mejorar el ambiente de trabajo.
- ✓ Cumplir con los parámetros de calidad e inocuidad de los productos y requisitos de los procesos.
- ✓ Entregar oportunamente los requerimientos del cliente interno.
- ✓ Realizar mediciones ambientales que permitan conocer los impactos de la actividad productiva con el fin de tomar medidas de acción.
- ✓ Confrontar los resultados del monitoreo con los criterios establecidos por la normatividad ambiental vigente, con el fin de establecer la eficiencia y eficacia de las medidas de manejo en el área donde se desarrolla el proyecto.

1.2.4 Valores

- ✓ Servimos con pasión.
- ✓ Buscamos la rentabilidad.
- ✓ Operamos con efectividad.
- ✓ Innovamos.
- ✓ Construimos confianza.
- ✓ Trabajamos en equipo.
- ✓ Respeto.
- ✓ Integridad.

1.2.5 Principios

- ✓ La riqueza de nuestra empresa es nuestra gente y la riqueza de nuestra gente es su educación.
- ✓ Estamos convencidos que el progreso de la empresa y de cada una de las personas que la componen, depende exclusivamente de lo que todos y cada uno aportemos a la empresa y del equipo de trabajo que logremos conformar.
- ✓ Todos somos capaces de lograr lo que soñamos si nos esforzamos y trabajamos para ello ¡nosotros no vamos a trabajar a la empresa sino vamos a vivir!
- ✓ Tenemos una fe infinita, una autodisciplina, una exactitud de pensamiento y un genio creador, los cuales nos permitirán alcanzar nuestros sueños.

1.3. DIAGNOSTICO

Nos sentimos muy orgullosos de las fortalezas que nos definen como compañía y destacamos las que nos han llevado al éxito:

Área logística

La empresa es una transportadora que cuenta con personal capacitados, quienes se encargan de conseguir los vehículos, negociar los fletes en un precio menor, cumplir las con las citas a tiempo, realizar la vinculación con la empresa, la fidelización de flota, entre otras cuestiones. Sumado a ello, se vive un ambiente agradable, cuento con un excelente equipo de trabajo donde se brinda apoyo del uno al otro y donde día a día se aprenden cosas nuevas, se implementan nuevas herramientas, nuevas técnicas, estrategias que permitan una mejor atención al cliente y de la forma más rápida posible; como colaboradores tratamos de brindar lo mejor de nuestro conocimiento a la empresa para que los resultados sean los mejores. De jefe inmediato tenemos una buena líder (DIDIANET LOPEZ), una mujer que nos entusiasma, nos da motivación para alcanzar la meta que se propone, una persona que trabaja con nosotros, que trata a todos por igual y se toma el tiempo de oír las dudas que a diario surgen y de la misma manera buscar como dar solución.

- **Ubicación estratégica de nuestras plantas**

Los departamentos del Tolima y Casanare producen los arroces de la mejor calidad del país. Anualmente entre el Tolima y Casanare se recolecta la producción de más de 200.000 hectáreas de arroz. El agricultor arrocero Tolimense, como pionero del sector arrocero colombiano, tiene a su haber una gran experiencia y conocimiento en el arte de cultivar un excelente arroz.

- **Plantas de alta tecnología**

Destacamos las modernas plantas de procesamiento de arroz, el contar con maquinaria de última tecnología nos permite dar al arroz un tratamiento óptimo en cada uno de sus procesos, para así garantizar que cada libra de arroz que vende nuestra empresa es del total agrado al paladar del exigente consumidor colombiano. Nuestros

arrozces son sometidos al proceso de clasificación electrónica con lo cual podemos garantizarles un arroz totalmente libre de impurezas. Finalmente, nuestras marcas de empaquetado son fortificadas aportando el 10% del valor diario recomendado en Zinc, Vitamina B6, Ácido Fólico y Vitamina B12.

- **Nuestros colaboradores**

Somos un equipo de 380 personas que tenemos como objeto primordial la satisfacción de nuestros Clientes y sabemos que para obtener dicha satisfacción todos los días trabajamos con el mejor ánimo y dedicación a fin de garantizarle al consumidor colombiano el mejor arroz de Colombia y a nuestra clientela un excelente servicio y soporte en todos los campos.

- **Nuestros productos**

Unión de Arroceros S.A.S. A través de su línea de Arrozces ha tenido el propósito de estar presente en todos los segmentos del mercado. Es así como a la fecha contamos con las siguientes marcas:

- Arroz Supremo Premium
- Arroz Supremo más Vitarroz Plus
- Arroz Supremo con Fideos doraditos
- Arroz Supremo Natuarroz Integral
- Arroz Uniarroz más Vitarroz Plus
- Arroz Don Quijote más Vitarroz Plus
- Arroz Golondrina más Vitarroz Plus
- Arroz Rendiarroz más Vitarroz Plus
- Arroz Mercarroz
- Arroz Unión de Arroceros
- Arroz Milagro más Vitarroz Plus

Nuestra marca Líder la constituye “**Arroz Supremo Mas Vitarroz Plus**” la cual es ampliamente identificada bajo el personaje del chino y sus slogans “**Más rico y rendidor**” y “**PÁSATE DE LO BUENO A LO SUPREMO**”. El Arroz Supremo Mas Vitarroz Plus es un arroz de óptima calidad distinguiéndose por el grano largo de arroz, su proceso de pulimento y polichado al igual que su clasificación electrónica.

Con el ánimo de satisfacer aún más a nuestros consumidores, complementamos nuestro portafolio con el “**Arroz Supremo con Fideos Doraditos**” producto de fácil preparación, debido a que los fideos no necesitan sofreírlos, “**Arroz Supremo Premium**” símbolo de excelencia al ser un arroz 100% seleccionado de grano blanco y largo, “**Arroz Supremo Natuarroz**”, arroz integral el cual mejora el funcionamiento del sistema digestivo y ayuda a la disminución de peso.

Actualmente somos la primera y única empresa arrocera en Colombia en recibir certificación en la norma internacional ISO en Sistema gestión de Inocuidad alimentaria

ISO 22000: 2005 y adicionalmente cuenta con la certificación en Sistemas de gestión de Calidad ISO 9001:2015.

DEPARTAMENTOS Y CARGOS DE UNIÓN DE ARROCEROS.

Unidad	Cargos
	Gestor de sueños y estrategia
	Promotor de la cultura y sinergias operacionales
	Promotor procesos seguros y eficientes
	Tesorera
	Líder de relaciones bancarias
	Apoyo relaciones bancarias
	Líder de aprovisionamiento
	Especialista procesos internos
	Apoyo procesos internos
	Visión y estrategia

Tecnología Informática	Líder tecnología informática
	Coordinador tecnología informática
	Especialista estadístico
	Apoyo tecnología informática
	Especialista comunicaciones internas y multimedia
	Coordinador comunicaciones y soporte TIC
	Especialista mantenimiento redes y soporte
	Especialista control seguridad CCTV
	Coordinador patrimonio documental
	Especialista clasificación documental
	Gestor nacional servicios al agricultor y excelencia operacional
	Gestor de servicios al agricultor Casanare

Servicios agricultor	al	Auditor y promotor servicios al agricultor
		Líder servicios al agricultor
		Conductor servicios al agricultor
		Apoyo servicios al agricultor
		Facilitadora de créditos al agricultor
		Facilitadora servicios al agricultor
		Especialista servicios al agricultor
		Control bodega servicios al agricultor
		Cargue y descargue servicios al agricultor
Servicio Supremo	Gestor servicio supremo/ Líder servicio supremo/ Líder servicio supremo cadenas/ Gerente de mercadeo/Promotor servicio supremo/ Asesor comercial supremo/ Asesor supremo punto de venta/ Apoyo servicio supremo/ Mensajero comercial.	
Planeación de abastecimiento	Líder de planeación / planeación despachos.	

Mejora continua	Líder nacional mejora continua/ Especialista ambiental/ Especialista calidad/ Especialista HSEQ/ Control calidad.
Distribución y Transporte	Líder nacional de distribución y transporte/Especialista control tráfico y monitoreo/ Conductor planta/ Facilitador vinculación transportadores/ Especialista distribución y transporte/ Especialista distribución y transporte servicios al agricultor/ Especialista distribución y transporte regional/ Control bodega comercial/ Representante comercial/ Apoyo recepción.
Desarrollo humano y felicidad	Gestora desarrollo humano y felicidad/ Coordinador desarrollo humano y felicidad/ Especialista desarrollo humano y felicidad/ Coordinador seguridad y salud en el trabajo/ Líder de la felicidad y el servicio/ Apoyo desarrollo humano y servicio/ Especialista servicio al cliente/ mensajero.
Asesoramiento contable y financiero	Líder financiero/ Asistente financiero/ coordinador contable/ Especialista contable DANIA/ Especialista contable/ Especialista contable insumos/ Especialista cartera
Apoyo procesos seguros	Líder de auditoria/ Oficial cumplimiento Unión / oficial cumplimiento DANIA/ Auditor y promotor servicios al agricultor/ Auditor comercial/ Auditor financiero/ Auditor y coordinador administrativo Casanare/ Auditor Venadillo/ Auditor Unión/ Apoyo oficina comercial
Excelencia Operacional	Gestor nacional de excelencia operacional/ Gestor excelencia operacional Casanare/ Líder de excelencia operacional/ Coordinador nacional de mantenimiento/ Especialista mantenimiento/ Coordinador empaquetado/ Coordinador secamiento/ Especialista control y seguridad planta/ Bodeguero/ electricista/ mecánico/ asegurador de calidad/ fumigador/ Oficios varios/ Basculero/ Almacenista/ Molinero/ Auxiliares y operarios

	producción Trilla/ empaquetado/ secamiento.
--	---

TABLA 1. Fuente <https://www.arrozsupremo.com.co/futuro-supremo/nuevos-nombres-de-departamentos-y-cargos-de-union-de-arroceros-sas/>

MATRIZ MEFE.

Es un instrumento de diagnóstico (ponderado) que permite hacer un estudio de campo, donde se pueden identificar y evaluar distintos aspectos externos que pueden afectar o influir en la expansión y crecimiento de una marca, empresa, organización o negocio.

Una matriz de evaluación del factor externo (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva.

FORMAS DE CALIFICACIÓN:	
1 - Amenaza grave	2 - Amenaza leve
3 - Oportunidad leve	4 - Oportunidad grande

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)				
FACTORES DE ÉXITO	DETERMINANTES	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
	Calidad del producto	8%	4	0,32
	Satisfacción del cliente	6%	3	0,18
	Amplio portafolio de productos	6%	3	0,18
	Fidelización de clientes	5%	2	0,1
	Canales de distribución	4%	2	0,08
	Entrega de pedidos a tiempo	1%	1	0,01
	Marketing digital	8%	4	0,32
	Precios cómodos	5%	3	0,15

Ubicación estratégica	5%	3	0,15
Alianzas estratégicas	4%	3	0,12
AMENAZAS			
Sindicato de colaboradores	5%	1	0,05
Catástrofes naturales	5%	1	0,05
Aumento de devoluciones por parte de los clientes	4%	1	0,04
Carencia de nuevos sistemas de información para la optimización del tiempo	4%	2	0,08
Relación entre el cliente y la empresa	3%	2	0,06
Instalaciones de la planta	5%	2	0,1
Actos terroristas a nivel nacional	7%	2	0,14
Fidelización de flotas	5%	2	0,1
Retraso en el despacho de los pedidos	4%	2	0,08
Pandemia	6%	1	0,06
SUMA	100%		2,37

Tabla 3 MEFE; Fuente: Pan.R

Análisis de matriz MEFE.

Según las variables aplicadas en la matriz efe para conocer las oportunidades y posibles amenazas con las que hoy cuenta Unión de Arroceros hemos determinado que la mayor amenaza es los actos terroristas a nivel nacional, ya que no se sabe cuándo se van a realizar y por consiguiente siempre atacan al medio transportador llegando a extremos de quemar los vehículos con mercancía incluida lo cual genera pérdidas para la empresa; del mismo modo también se evidenciaron amenazas leves como puede ser el aumento de las devoluciones por parte de los clientes; es algo que en varias ocasiones se ha presentado lo cual genera mala imagen de Unión de Arroceros frente a los clientes de cadena que es con quienes más se frecuentan estas situaciones.

Mediante esta matriz también se pueden conocer ciertas oportunidades que se manifiestan con la empresa como lo es la calidad del producto que se oferta y el marketing digital que promueve la empresa, teniendo en cuenta que hoy en día todo se maneja por medio de plataformas digitales. Se llega a un promedio ponderado de 2,37

en esta matriz mostrándonos las falencias que la organización presenta en estos momentos.

MATRIZ MEFI.

Matriz de evaluación de factores internos de la empresa; se realiza a través de una auditoría interna conociendo las debilidades y fortalezas de alguna empresa o de alguna de sus áreas funcionales.

FORMAS DE CALIFICACION:	
1 - Debilidad grave	2 - Debilidad leve
3 - Fortaleza leve	4 - Fortaleza grande

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)				
FACTORES DE ÉXITO	DETERMINANTES	PESO RELATIVO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
FORTALEZAS				
	Variedad en las referencias del producto que la empresa oferta	6%	4	0,24
	La evolución que ha tenido la empresa a nivel Nacional	4%	3	0,12
	Capacitaciones constantes a los empleados	4%	3	0,12
	Las políticas de seguridad y salud en el trabajo	5%	4	0,2
	Procesos de producción	6%	4	0,24
	Procesos de empaquetado del producto terminado	5%	4	0,2
	Alta tecnología en todas las plantas	7%	3	0,21
	Excelente ambiente laboral	4%	4	0,16
	Maquinas modernizadas para empaquetado	5%	4	0,2
	Se cuenta con transportadora	7%	4	0,28

vinculada a la empresa			
DEBILIDADES			
Falencia en la actualización de inventarios	7%	2	0,14
Falta de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa	5%	1	0,05
Infestación constante en el producto	6%	2	0,12
Fallas constantes en los canales de comunicación	3%	2	0,06
Fallas constantes en las máquinas de empaquetado	5%	1	0,05
Escases de la materia prima (Paddy Verde)	6%	2	0,12
Falta de organización por parte de los colaboradores	3%	1	0,03
Falencias en la planeación	4%	2	0,08
Fallas constantes en los sistemas que maneja la empresa	4%	2	0,08
Retraso en la entrega del producto	4%	1	0,04
SUMA	100%		2,74

Tabla 4 MEFI; Fuente: Pan.R

Análisis matriz MEFI.

Según las variables planteadas en esta matriz se logra evidenciar que la mayor fortaleza de Unión de Arroceros es contar con una transportadora que se encarga de poner los vehículos requeridos para el traslado del producto desde las bodegas a cada uno de los clientes también favorece a la empresa la variedad en el portafolio de productos esto motiva a los clientes a preferir Unión de Arroceros ya que ofrece referencias que se acomodan al poder adquisitivo de la población.

También se pueden ver las debilidades de la empresa, donde la mayor debilidad es la falencia de la actualización de inventarios ya que esto atrasa la facturación de pedidos y al pasar esto el vehículo no sale a tiempo de planta y por ende el pedido al cliente no se alcanzara a entregar en la cita acordada, también hay más aspectos que atrasan la entrega de pedidos como lo es la infestación del producto o la falta de Paddy verde (Arroz sin procesar) lo cual hace que el transportador tenga que esperar hasta que salga la producción necesaria y así poder ser despachado.

El puntaje obtenido en esta matriz fue de 2,74 por encima del promedio ponderado; lo cual no significa que la empresa se halle en la mejor posición.

MATRIZ DOFA.

El análisis está basado en el entendimiento de que una estrategia efectiva surge de un engranaje casi perfecto entre los recursos internos, tanto las fortalezas como las debilidades y la situación externa tanto las oportunidades como las amenazas. Un buen engranaje maximiza las oportunidades y las fortalezas y minimiza las debilidades y las amenazas (*Pearce & Robinson; 2015*).

	FORTALEZAS.	DEBILIDADES.
	<p>F1. Variedad en las referencias del producto que la empresa oferta.</p> <p>F2. La evolución que ha tenido la empresa a nivel nacional.</p> <p>F3. Capacitaciones constantes a los empleados.</p> <p>F4. Las políticas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>F5. Procesos de producción.</p> <p>F6. Procesos de empaquetado del producto terminado.</p> <p>F7. Alta tecnología en todas las plantas</p> <p>F8. Excelente ambiente laboral.</p> <p>F9. Maquinas modernizadas para</p>	<p>D1. Falencia en la actualización de inventarios.</p> <p>D2. Falta de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.</p> <p>D3. Infestación constante en el producto.</p> <p>D4. Fallas constantes en los canales de comunicación.</p> <p>D5. Escases de la materia prima (Paddy verde)</p> <p>D6. Fallas en las máquinas de empaquetado.</p> <p>D7. Fallas constantes en los sistemas que maneja la empresa.</p> <p>D8. Falencias en la planeación.</p> <p>D9. Falta de organización por parte de los colaboradores.</p>

	<p>empaquetado.</p> <p>F10. Se cuenta con transportadora vinculada a la empresa.</p>	<p>D10. Retraso en la entrega del producto.</p>
<p>OPORTUNIDADES.</p> <p>O1. Calidad del producto</p> <p>O2. Satisfacción del cliente.</p> <p>O3. Amplio portafolio de productos</p> <p>O4. Fidelización de clientes.</p> <p>O5. Canales de distribución.</p> <p>O6. Entrega de pedidos a tiempo</p> <p>O7. Marketing digital.</p> <p>O8. Precios cómodos.</p> <p>O9. Ubicación estratégica.</p> <p>O10. Alianzas estratégicas.</p>	<p>FO (Maxi-Maxi).</p> <p>O1:F7: Al manejar una tecnología avanzada en las plantas de producción la calidad del producto va estar garantizada.</p> <p>O2:F3: Al tener un personal capacitado en cada una de sus áreas de trabajo va a generar una satisfacción en el cliente al momento de ser atendido.</p> <p>O3:F1: En la empresa se están manejando diferentes referencias en el producto, esto hace que el portafolio tenga variedad al momento de que el cliente va a realizar pedido.</p> <p>O4:F10: Como la empresa cuenta con transportadora hace que llame la atención de los clientes ya que esto permite que la entrega de sus pedidos sea con mayor eficiencia.</p> <p>O5:F10: En el momento en que la empresa tiene</p>	<p>DO (Mini-Maxi).</p> <p>D2:O6: Se debe mejorar la constante actualización del inventario con lo que se cuenta en bodega y de esta forma poder realizar la entrega de pedidos a tiempo.</p> <p>D3:O1: Al tener un buen producto para ofrecer al mercado la rotación del mismo se realizará de manera más constante y esto podría evitar las infestaciones.</p> <p>D7:O3: esta debilidad la podemos atacar con la variedad de referencias que la empresa ofrece ya que si se carece de materia prima para alguna referencia se podría buscar la manera de convencer al cliente de sustituir el producto.</p> <p>D9:O4: Cuando se presentan contratiempos en la entrega de los pedidos de una u otra forma va a generar inconformidad por parte del cliente, para esto podríamos tener como ventaja el hecho de que sea un cliente fidelizado y que una espera de más no va implicar un cliente perdido.</p>

	<p>la posibilidad de prestar el servicio de la transportadora va a facilitar la distribución del producto.</p> <p>O9:F2: Unión de Arroceros ha sido una empresa con constante evolución lo que ha permitido través del tiempo tener los puntos claves para que la ubicación sea estratégica y genere el mayor beneficio posible.</p> <p>O1:F5: Al implementarse un excelente proceso de producción con las normas de calidad necesarias va a permitir que la calidad del producto sobresalga para mayor satisfacción del consumidor.</p> <p>O6:F8: Al tener un buen ambiente laboral los colaboradores van a trabajar motivados, van a realizar sus actividades asignadas a tiempo lo que permite que la entrega de los pedidos se haga lo más rápido posible.</p>	<p>D10:O10: para contrarrestar esta debilidad se haría uso de las alianzas estratégicas que la empresa realiza con otras organizaciones para solventar la pérdida generada.</p>
<p>AMENAZAS.</p> <p>A1. Sindicato de colaboradores.</p> <p>A2. Catástrofes naturales.</p>	<p>FA (Maxi-Mini).</p> <p>F1:A1: Implementar estrategias que ayude a que por la variedad de referencias en el producto existan sistemas o métodos</p>	<p>DA (Mini-Mini).</p> <p>D2:A1: Al no ser actualizado el inventario a tiempo va a generar inconvenientes hasta el punto que se puede ofrecer algo que no se tiene en</p>

<p>A3. Aumento de devoluciones por parte de los clientes.</p> <p>A4. Carencia de nuevos sistemas de información para la optimización del tiempo.</p> <p>A5. Relación entre el cliente y la empresa.</p> <p>A6. Instalaciones de las plantas.</p> <p>A7. Actos terroristas a nivel nacional.</p> <p>A8. Fidelización de flotas.</p> <p>A9. Retraso en el despacho de los pedidos.</p> <p>A10. Pandemia.</p>	<p>puntuales que lleven a cabo la actualización diaria y exacta del inventario.</p> <p>F2:A6: Que si se presenta alguna falencia en las instalaciones de planta la experiencia que ha tenido la empresa debido a su evolución constante permita brindar una solución inmediata.</p> <p>F10:A9: Que el tener una transportadora vinculada con la empresa sea una ventaja al momento de despachar los pedidos ya que no se tendría que buscar el vehículo por otro lado para realizar la respectiva entrega.</p> <p>F7:A10: En caso de volver a presentarse una pandemia la alta tecnología que se maneja en las plantas sea suficiente para seguir trabajando e implementando diferentes estrategias.</p> <p>F8: A5: Al manejarse un buen ambiente laboral va hacer que la relación entre cliente y empresa sea de la mejor manera posible.</p> <p>F3:A7: Que los</p>	<p>bodega y desde ahí depende los retrasos en las entregas.</p> <p>D3:A2: Si el producto esta infestado va a necesitar de otro procesamiento antes de ser despachado por ende van a demorar los cargues y automáticamente las entregas.</p> <p>D4:A3: Hay caso en que el no llegar a tiempo el cliente no recibe el pedido, siendo así el transportador no tiene otra opción más que regresarse con la carga; esto controversias, cabe aclarar que el llegar tarde no es el único motivo por el cual realizan devoluciones.</p> <p>D7:A9: Si no se cuenta con la suficiente materia prima va a empezar a generar contratiempos al momento de despachar cualquier pedido.</p> <p>D8:A8: La fidelización de flotas es de suma importancia para la empresa ya que esto garantizaría las entregas a tiempo, mejoraría los canales de distribución, pero para llevar a cabo este factor se debe manejar una excelente planeación.</p>
--	---	--

	colaboradores sean capacitados constantemente esto hará que la relación entre las diferentes áreas de la compañía tenga una mejor relación y el trabajo en equipo sea más eficiente.	
--	--	--

Tabla 5 Matriz DOFA; Fuente: Pan.R

1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

La empresa de Unión de Arroceros está conformada por dos empresas; ARROZ SUPREMO es la encargada de acuerdo a la cadena de suministro del área de producción, procesamiento y empaquetado. Y la otra empresa es TRANSPORTADORA LA DANIA, la cual se encarga de poner las tracto mulas, doble troques, camiones o cualquier vehículo que se requiera para llevar a cabo la comercialización del producto terminado a todas partes del país. Entonces, esta última empresa tiene la facultad para ejecutar todo el proceso de logística y distribución para que todos los productos puedan llegar al cliente en las mejores condiciones y en el tiempo acordado con anterioridad, el proceso de distribución es el que se debe fortalecer para que los productos puedan llegar a las manos del consumidor lo más pronto posible.

El área de trabajo asignada para la práctica profesional, en este caso para la futura administradora de empresa es con transportadora La Dania en la dependencia de logística, en esta área el personal asignado debe estar pendiente de que toda la mercancía se encuentre organizada y ordenada apropiadamente, de igual forma, los empleados que se hallan en esta área deben solucionar de modo rápido cualquier eventualidad o percance que se presente en cuanto a la mercancía, el transporte o distribución de la misma, esta área está en la planta que a su vez está ubicada en la zona franca central de Casanare en el municipio de Nunchia exactamente el molino de arroz Jorge Ruiz Quiroga que fue inaugurado el 20 de Julio del 2021, en esta área la practicante de administración de empresas se encuentra designada desde el 10 de febrero y pretende ejecutar a cabalidad cada una de sus funciones.

1.5. FUNCIONES COMO PASANTE:

El cargo asignado como pasante recibe el nombre de facilitadora en vinculación de transportadores (creación de terceros), cumplidos e inspección de vehículos;

Cuando hablamos de creación de terceros hacemos referencia a varias actividades que se deben llevar a cabo para poder obtener la vinculación del transportador con la empresa entre estas actividades esta diligenciar el formato de hoja de vida, realizar viabilidad, registro en Syscom y 1E.

Creación de terceros. Esto tiene que ver con el vehículo, el propietario, poseedor y conductor del mismo; una vez llega el vehículo a planta se procede a hacer un diligenciamiento de hoja de vida una vez realizado este proceso se procede a realizar las respectivas consultas que son; en la página de RNDC (ministerio de transporte) para corroborar que el vehículo este bien matriculado, el Runt por placa, de este modo conocemos toda la información del vehículo y por último se consulta al propietario, poseedor y conductor para verificar que no tengan ningún tipo de antecedentes ni vínculos con el lavado de activos; esta consulta se realiza en la plataforma de compliance. Si al finalizar estas consultas el vehículo resulta viable entonces se procede a la vinculación de terceros con la empresa.

Se tiene un programa llamado Syscom, en el cual se realiza el registro del vehículo por la placa, especificando la marca, el tipo de vehículo, tipo de combustible, numero de motor, de chasis, tarjeta de propiedad, placa del tráiler en el caso de las tracto mulas, la marca y modelo del mismo, numero de póliza del SOAT y su fecha de vencimiento, numero de revisión tecno mecánica (RTM), también se incluyen los datos del propietario, del poseedor y el conductor; datos tales como nombres y apellidos, documento de identificación, celular, correo electrónico, dirección de residencia y ciudad, también se anexa los datos de la licencia de conducción y la ARL del conductor. Todos los datos anteriormente mencionados tienen que estar vigentes para que el sistema permita que el vehículo cargue con la empresa, de no ser así automáticamente al momento de facturar el mismo genera error y no deja continuar con el procedimiento.

Seguido a estar creado en Syscom, se realiza la creación en 1E el cual es un programa donde se crea al poseedor y conductor, en el caso del poseedor se crea con los mismos datos usados en Syscom y se le anexa una cuenta bancaria que se registra para así mismo poder realizar el pago de anticipos y saldos. El conductor también se debe crear y anexarle el vehículo que va a conducir; seguido a este procedimiento el vehículo puede ser ingresado a planta y cargar el pedido.

Este procedimiento se realiza en la empresa a nivel nacional con todas las plantas y bodegas con las que unión de arroceros cuenta.

Cumplidos. Una vez el conductor ha entregado el producto al cliente ellos entregan un recibido donde se evidencia que el pedido se entregó con éxito, sin ningún tipo de

faltante o en caso de que hubiese un faltante el cliente realiza la debida notación. Una vez el conductor tiene estos documentos procede a hacerlos llegar a la empresa o por medio de correo electrónico para realizar el registro en el sistema y así poder realizar el pago de los saldos del viaje; en caso de que se tenga una faltante se revisa el inventario para revisar si fue que no se cargó al vehículo y en caso de que si se haya cargado entonces se le descuenta al saldo del poseedor del vehículo, cuando el faltante fue porque no se cargó entonces el encargado de bodega informa para no realizar el descuento al conductor; cuando hay devoluciones por infestación o alguna avería se debe realizar un reingreso a la bodega de la empresa más cercana que tenga el conductor luego proceder a dar cumplido.

Inspección de vehículos. Es compromiso de la persona encargada de vinculación de transportadores garantizar el buen estado en que el vehículo ingresa a planta es decir que el lugar donde va a ir el arroz no tenga malos olores, que carpas y gráneles se encuentren libres de cualquier infestación y en caso de no estarlo se le indica al conductor que debe cambiarlos para poder ingresar a planta y ser cargado, para esto también se cuenta con una buena comunicación entre logística y calidad para que se puedan realizar fumigaciones antes del ingreso a planta y al momento de salir de la misma.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS PEDIDOS A LOS CLIENTES DE CADENA DE UNIÓN DE ARROCEROS.

1.6.2 Objetivo General. Diseñar un plan de mejoramiento para la minimización en el tiempo de entrega de los pedidos a los clientes de cadena de unión de arroceros.

1.6.3 Objetivos Específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico a la empresa unión de arroceros en cada una de las áreas.
- ✓ Identificar las posibles falencias que presenta la empresa Unión de arroceros, estas dificultades pueden presentarse más que todo en el área de la logística, es decir, el transporte, distribución y entrega de la mercancía a todos los clientes, es necesario reconocer y establecer todas estas falencias para poder elaborar un plan de acción o mejoramiento apropiado y enfocado a las necesidades más notables.
- ✓ Establecer estrategias que lleven a cabo el plan de mejoramiento para la minimización en los tiempos de entrega.

1.6.4 Justificación.

Un plan de mejoramiento es una secuencia de pasos, un conjunto de acciones que se programan en un debido tiempo para corregir alguna falencia que se esté presentando en la empresa a la cual se le va a implementar; puede estar dirigido a cualquier área de la organización. La importancia de llevar a cabo este plan es el aporte que este realiza a la entidad mostrando las debilidades, las amenazas, las oportunidades y fortalezas y de este modo lograr ser más competitivos en el mercado.

Por tal razón la propuesta se enfoca en efectuar un plan de mejoramiento para la minimización en el tiempo de entrega de los pedidos a los clientes de cadena de la empresa Unión de Arroceros, se espera alcanzar esto por medio de los tres objetivos específicos planteados los cuales se van a desarrollar en el área de logística de la empresa.

La importancia de ejecutar la propuesta de mejoramiento radica en que beneficiaría a unión de arroceros en varios aspectos, primero que todo es de suma importancia cumplir a los clientes en el tiempo pactado; para que esto suceda se debe fomentar la importancia del trabajo en equipo, ya que en la empresa todo es una cadena, concientizar a cada uno de los colaboradores de la importancia que tiene realizar las entregas a tiempo y de los clientes que se podrían seguir adquiriendo y el buen posicionamiento en el mercado, cabe resaltar que también se obtendría mayor compromiso por parte de cada uno de nosotros para alcanzar la meta propuesta y así minimizar gastos generados por incumplimiento de citas y pagos de es tambéis a los conductores al no ser descargados a tiempo.

1.6.5 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.																			
ACTIVIDADES.	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de práctica profesional.		■																	
Conocimiento de la empresa (Inducción).			■																
Búsqueda y recolección de información, antecedentes, análisis de variables, marco teórico y objetivo.				■	■														
Realización y aplicación del diagnóstico MEFE, MEFI y DOFA para desarrollar la propuesta de mejoramiento.				■	■														
Entrega del primer informe.						■													
Desarrollo del primer objetivo.							■	■											
Desarrollo del segundo objetivo.									■	■									
Desarrollo del tercer objetivo.										■	■								
Entrega del segundo informe.												■							
Conclusiones													■						
Recomendaciones														■					
Anexos														■					
Entrega informe final																■	■		
Sustentación																	■	■	

Tabla 2, cronograma. Fuente: Pan.R

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

2.1. TÍTULO.

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN EN EL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS PEDIDOS A LOS CLIENTES DE CADENA DE UNION DE ARROCEROS.

2.2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento para la minimización en el tiempo de entrega de los pedidos a los clientes de cadena de unión de arroceros.

2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico a la empresa unión de arroceros molino Jorge Ruiz Quiroga – Nunchia; en cada una de las áreas.
- ✓ Identificar las posibles falencias que presenta la empresa Unión de arroceros.
- ✓ Establecer estrategias que se lleven a cabo en el plan de mejoramiento para la minimización en los tiempos de entrega.

2.3.1. Realizar un diagnóstico a la empresa unión de arroceros molino Jorge Ruiz Quiroga – Nunchia; en cada una de las áreas.

Para el desarrollo del Diagnóstico de la empresa, se definieron una serie de preguntas con el fin de conocer y determinar los aspectos que se pudiese llevar a cabo el proceso de mejoramiento, estas preguntas se realizaron a través de una entrevista al administrador de planta de Unión de Arroceros molino Jorge Ruiz Quiroga en Nunchia Casanare; de este modo se logra conocer a fondo cada una de las áreas de la entidad.

ÁREA DE MERCADEO.

1. ¿Cuáles son los productos que actualmente ofrece Unión de Arroceros (Arroz Supremo)?

Rta. Actualmente en la empresa estamos ofreciendo diferentes referencias de arroz, de modo que se ajuste según el poder adquisitivo de los clientes, somos una empresa que buscamos llegar a toda la población por lo mismo nos preocupamos por ofrecer variedad en nuestro producto, las referencias actuales son:

- Arroz Supremo Premium
- Arroz Supremo más Vitarroz Plus
- Arroz Supremo con Fideos doraditos
- Arroz Supremo Natuarroz Integral
- Arroz Uniarroz más Vitarroz Plus
- Arroz Don Quijote más Vitarroz Plus
- Arroz Golondrina más Vitarroz Plus
- Arroz Rendiarroz más Vitarroz Plus

- Arroz Mercarroz
- Arroz Unión de Arroceros
- Arroz Milagro más Vitarroz Plus

2. ¿Bajo qué conceptos son fijados los precios de dichos productos?

Rta. Como empresa, al momento de fijar precios tenemos en cuenta tres factores que son: los clientes, la competencia y los costos.

El cliente; influye demasiado ya que de este depende la demanda del producto y como empresa nos hemos preocupado por saber cómo es visto el producto desde los ojos del cliente, también tenemos muy presente que un precio muy alto puede hacer que el cliente busque un producto sustituto, pero también si fijamos un precio demasiado bajo podemos generar desconfianza en la calidad del arroz, cosa que no queremos.

La competencia; en esta parte no nos podemos descuidar de los movimientos que está teniendo la competencia, porque si ellos están ofreciendo un producto similar al de nosotros pues fácilmente el cliente los va a preferir a ellos. Por la misma razón nos esforzamos por brindar productos de calidad.

Los costos; en este punto tenemos en cuenta absolutamente todos los pesos que se invierten por mínimo que sea para sacar el producto, desde el momento en que ingresa el Paddy verde hasta el momento en que sale el producto terminado listo para distribuir a los clientes, cuando estos costos disminuyen hace que la oferta nos aumente, pero si lo que nos aumenta son los costos entonces lo más probable es que la oferta disminuya y automáticamente la demanda también disminuiría.

3. ¿Cuál es la competencia de esta empresa?

Rta. Unión de Arroceros tiene bastante competencia la más directa es el arroz Diana, los molinos sonora, también esta Granos y Cereales, Molinos Yopal, arroz Chicamocha, arroz Zulia, entre otros.

4. ¿Cuál es el valor agregado de Unión de Arroceros para mantenerse en el mercado con sus productos?

Rta. Nuestros productos tienen valores agregados un claro ejemplo está en la referencia de Arroz Supremo Fortificado, este producto tiene como ventaja que no se cambia el precio frente al arroz tradicional y como valor agregado cuenta con cinco vitaminas y minerales. También tenemos como valor agregado la tecnología avanzada que se maneja en cada una de nuestras plantas para poder tener un excelente producto terminado.

5. ¿En qué se diferencia Unión de Arroceros de sus competidores directos?

Rta. En qué Unión de Arroceros es una empresa que tiene alta tecnología en las plantas de producción, iniciando por excelentes máquinas de trilla, buenas máquinas de empaquetado y una excelente calidad en el producto, agregado a esto la variedad de referencias con las que contamos para ofrecer a nuestros clientes.

6. ¿Qué estrategias se han implementado para aumentar la venta de los productos que se ofrecen?

Rta. Primero que todo, la calidad de lo que ofertamos, constante publicidad, una que otra promoción a los clientes.

7. ¿Cómo es el proceso de venta de Unión de Arroceros?

Rta. Bueno; el cliente llama o nosotros llamamos al cliente, le damos a conocer las referencias, los precios, las ventajas, en fin. Hay ocasiones en que el cliente de inmediato dice sí, quiero que me despache este pedido, como también dice déjeme sacar cuentas, cualquier cosa me comunico, en esos casos nosotros no esperamos a que el cliente nos llame, nosotros llamamos al cliente, si sigue dudando de querer el producto entonces aplicamos las estrategias de venta, las mentadas promociones de manera que el cliente diga sí, despácheme este pedido.

8. ¿Cuáles son los clientes potenciales?

Rta. Esta empresa tiene clientes en todo el país; pero los potenciales son:

- ✓ Koba Colombia
- ✓ Jerónimo Martins
- ✓ Mercado Zapatoca
- ✓ Grafel
- ✓ Cencosur – almacenes de cadena
- ✓ Harigram
- ✓ Alimentos polar

9. ¿Cuál es la interacción de la empresa con sus clientes?

Rta. Por medio telefónico, en ocasiones de manera presencial, se les presenta el catalogo, somos muy atentos con ellos, nuestro equipo de trabajo siempre está dispuesto a resolver cualquier duda que a los clientes les surja.

10. ¿Qué alianzas estratégicas se están implementando para introducir los productos en nuevos mercados?

Rta. Antes de lanzar un nuevo producto al mercado, hacemos la respectiva segmentación del mismo para conocer las necesidades del consumidor, luego aplicamos técnicas de publicidad, alianzas de modo que poco a poco vayan conociendo el nuevo producto y empiece a estar presente en la mente del consumidor.

11. ¿Qué medios de comunicación se utilizan para promocionar los productos?

Rta. Para nadie es un secreto que a la fecha de hoy las tendencias son las redes sociales, la publicidad digital, como empresa contamos con una excelente página web donde estamos activos constantemente, también se tiene página en Facebook,

whatsApp corporativos a nuestros colaboradores para que a diario se de una excelente atención al cliente, comerciales por canales de televisión, cuñas radiales, entre otros.

12. ¿Considera importante promocionar los productos de Unión de Arroceros (Arroz supremo) haciendo uso de plataformas digitales como Pagina Web, Redes Sociales entre otras?

Rta. Sí, claro que es importante como lo dije anteriormente la tendencia del momento es el mundo digital y Unión de Arroceros no va estar como la empresa salida de tendencias. También que es más fácil que vean nuestra publicidad en una plataforma digital a que la lean en un periódico o un comercial de televisión.

13. ¿Cómo ha sido la evolución Unión de Arroceros con el pasar del tiempo?

Rta. Unión de Arroceros fue fundada por un grupo de agricultores arroceros del Tolima, a través de la historia ha conservado reconocimiento y posicionamiento en el mercado, hoy en día se tienen cuatro plantas molineras a nivel nacional, más de 150.000 toneladas de arroz blanco vendidas en el año, casi 4000 clientes y más de 400 colaboradores vinculados directamente con la compañía sin tener en cuenta los que son de manera indirecta, se puede decir que como empresa se ha tenido una buena evolución.

ÁREA DE TALENTO HUMANO.

1. ¿Con cuanto personal cuenta la empresa en sus diferentes áreas?

Rta. Se puede decir que, con más de 400 colaboradores, es difícil mencionar que cantidad se tiene en cada una de las áreas.

2. ¿Cómo es el proceso de selección y contratación del personal?

Rta. Las vacantes de la empresa siempre son publicadas de modo que todos puedan verla y postularse, se hacen varios filtros para la contratación, el primero es revisar las hojas de vida, se seleccionan las que estén más acorde al perfil de la vacante, luego viene la entrevista telefónica y por último la entrevista de manera presencial, ahí en ese paso es que se selecciona a la mejor propuesta que la empresa ha podido tener.

3. ¿Cuál es el tipo de contratación que se viene implementando en la empresa?

Rta. Se manejan varios tipos de contratos, contratos de aprendizaje como es su caso, contrato a término definido, contrato a término indefinido, esto se hace según la vacante.

4. ¿Cómo está distribuido el personal en la empresa?

Rta. Es muy extenso explicarlo, se me puede saltar alguna área, pero tenemos el área de trilla, el área de producción, de empaquetado, de bodega, de cargue, de aseo, el área administrativa acá también tenemos la parte financiera, lo de ventas, ustedes las de logística, entre otras...

5. ¿El personal cuenta con la dotación e indumentaria apta para el desarrollo de sus actividades en los diferentes procesos?

Rta. Si, en el momento de ser contratados por Unión de Arroceros a cada empleado se le asigna su dotación según lo requiera su puesto de trabajo.

6. ¿El personal de la empresa es idóneo y capacitado para la actividad que realiza?

Rta. Si, y cuando no lo es acá en la empresa nos encargamos de capacitarlo, de brindarle las oportunidades de salir adelante, nos gusta contratar gente joven, esto no quiere decir que no contratemos gente mayor, buscamos es gente con visión, no importa que no tenga la experiencia, acá la consigue porque aquí nadie llega aprendido, aquí todos día a día aprendemos el uno del otro.

7. ¿Qué actividades de bienestar social se realizan para los empleados?

Rta. Son varias las que se realizan por ejemplo actividades de mejora en la calidad de vida, de recreación y deportes, integraciones sociales y culturales, celebración de fechas especiales entre otras.

8. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones a los empleados?

Rta. En Unión de Arroceros a diario se capacitan a los colaboradores, claro está que como es una empresa muy grande pues entonces no todos los días los mismos reciben la capacitación los mismos, una semana un área otra semana la otra y así, aquí vivimos en constante aprendizaje.

9. ¿Qué beneficios tienen el personal de la empresa?

Rta. Independientemente de que su pago es acorde a los parámetros de la ley y puntual, tiene el beneficio de seguir formándose, de ascender de no estar siempre en el mismo puesto, de ser tratado dignamente y que cada uno de sus derechos serán plenamente respetados.

10. ¿Cómo se maneja el ambiente laboral en la empresa?

Rta. No falta uno que otro choque, pero no es nada que no se pueda solucionar de inmediato, se busca que siempre sea lo más armónico posible, que sea un ambiente lleno de motivación, que se fomente a diario el trabajo en equipo.

11. ¿Se han implementado políticas de seguridad y salud en el trabajo?

Rta. Si, todas las que han sido necesarias. No sé si acá se incluye que fuimos la primera empresa arrocera en Colombia en recibir el Sello de Calidad Icontec bajo la Norma Técnica Colombiana NTC 671: 2001 Arroz blanco para consumo; mas sin embargo anexemos eso ahí.

AREA DE PRODUCCIÓN.

1. ¿Cuál es la cantidad producida mensualmente de cada producto?

Rta. Exactamente no la tengo presente, pero hay un promedio de 150.000 bultos mensuales por referencia.

2. ¿Cuáles son los proveedores que proporcionan materia prima a la empresa?

Rta. La empresa tiene cantidad de proveedores, difícil mencionarlos uno por uno por que se me pasan los nombres y dos por políticas de la misma, lo que sí puedo decir es que tenemos proveedores de diferentes partes del mundo.

3. ¿Cuál es el proceso de selección de la materia prima que se elige para los productos?

Rta. La materia prima pasa por unos estándares de calidad y laboratorio donde se clasifica según la referencia de cada arroz que se vaya a sacar.

4. ¿Con que certificados de calidad cuenta Unión de Arroceros actualmente?

Rta. En esta parte estamos bien, fuimos la primera empresa arrocera en Colombia en recibir el Sello de Calidad Icontec bajo la Norma Técnica Colombiana NTC 671: 2001 Arroz blanco para consumo.

5. ¿Qué tecnología maneja la empresa para la elaboración de los diferentes productos ofertados?

Rta. La más avanzada a nivel mundial, de este modo garantizamos la calidad en el producto que se le ofrece al cliente.

6. ¿Cómo se encuentran las instalaciones de Unión de Arroceros molino Jorge Ruiz Quiroga en Nunchia Casanare y que se le mejoraría?

Rta. Acá en Nunchia contamos con una instalación moderna de arroz, la cual está dotada con las últimas tecnologías arroceras a nivel mundial, esto ha permitido un excelente control de calidad lo que garantiza llevar un excelente producto al consumidor, también cabe resaltar que en esta planta se cuenta con tres muelles de cargue.

7. ¿Cómo es el proceso de producción?

Rta. Llega el arroz Paddy verde a la planta, se realiza su respectivo descargue, luego pasa a la línea de secado y almacenamiento, seguido al molino, se hace la clasificación del arroz y por último pasa a empaquetado; ese es como tal el proceso que se lleva a cabo con Unión de Arroceros.

8. ¿Cuál es el proceso de empaquetado para el producto terminado?

Rta. Ya cuando el arroz llega a esta área es porque ha sido completamente procesado y ya está separado por referencias, entonces para eso se tienen las máquinas de empaquetado que se encargan de empaquetar el arroz según corresponda.

ÁREA DE LOGISTICA.

1. ¿Cómo se maneja la atención al cliente en Unión de Arroceros?

Rta. En ocasiones por vía telefónica, por correos, mensajes de WhatsApp o de modo presencial según lo solicite el cliente; se cuenta con personal capacitado para brindar la mejor atención posible.

2. ¿Cómo son atendidos los reclamos de los clientes hacia la empresa?

Rta. De la mejor manera posible, siempre se busca la forma de poner en práctica lo de que el cliente siempre tiene la razón, se le plantean las posibles soluciones a su reclamo de modo que pueda terminar satisfecho y que como empresa no se pierda un cliente.

3. ¿Qué proceso lleva las devoluciones que realizan los clientes y por qué las hacen?

Rta. En este punto abarcan varios aspectos, primero que todo se debe conocer la razón por la cual el cliente realizó la devolución, en ocasión es porque llega alguna paca rota, el producto puede estar infestado, tiene gorgojo o ha habido casos en que el transportador no alcanza a llegar a la hora que se acordó la cita con el cliente y por ende realizan devolución del pedido; cuando sucede esto el transportador debe llevar el producto a la bodega más cercana de la empresa y el bodeguero hace vinculación del pedido al inventario.

4. ¿Cómo está planificada la logística en Unión de Arroceros?

Rta. Primero están los despachadores, planeación, la coordinadora de logística, bodega; excluimos a los vendedores porque ellos como tal pasan los pedidos a planeación.

5. ¿Cómo se realiza el proceso de pedidos?

Rta. El cliente se comunica con la empresa, se les da a conocer las referencias que la empresa ofrece y seguido ellos envían el pedido para agilizar el proceso de carga y entrega del mismo.

En esta parte se han presentado falencias porque ha sucedido que se pasa el pedido y resulta que en bodega no están todas las referencias, al pasar esto se empiezan a retrasar las entregas.

6. ¿Cómo se programa el despacho de los pedidos a cada uno de los clientes?

Rta. En ocasiones ellos llaman o en ocasiones como empresa llamamos, ellos hacen su pedido, este se pasa a bodega para que la persona encargada verifique si se cuenta con la cantidad pedida, una vez sea confirmado se realiza la orden de carga al vehículo y se prosigue a hacer la entrega del pedido.

7. ¿Canales de distribución que actualmente tiene la empresa?

Rta. Los molinos, las bodegas son como los canales estratégicos que maneja Unión de Arroceros para luego distribuir por medio del transporte de carga por carretera a cada uno de los clientes sus pedidos.

8. ¿Con que frecuencia se organiza y se actualiza los inventarios?

Rta. Lo ideal es que se realice todos los días, se supone que así se hace pero en ocasiones tal vez se pasa por alto alguna referencia y esto hace que se generen problemas, en si el inventario es de mucho cuidado.

9. ¿Cuáles son los canales de comunicación interna y externa que actualmente maneja la empresa?

Rta. Primero el correo electrónico, las líneas telefónicas corporativas que se les asigna, también se cuenta con la plataforma construye tu futuro donde se hacen publicaciones constantes, el periódico y también se tiene un programa que se llama spark lo que permite que todos los colaboradores con acceso a un equipo estén conectados constantemente y así solucionar cualquier duda que surja.

10. ¿Qué tiempos se manejan entre el procesamiento de la materia prima y la entrega del producto?

Rta. Esto depende de rotación, de las ventas y del producto; hay referencias que se rotan diariamente; me explico, existen casos en que se saca la referencia y de inmediato sale de bodega, otros duran un poco más de tiempo, pero el tiempo máximo permitido es un mes.

11. ¿Qué estrategias se utilizan para mejorar los tiempos de distribución y respetar los tiempos de entrega (las citas con los clientes)?

Rta. Hemos fallado en esto, en varias ocasiones no hemos podido llegar a tiempo a las entregas y se han presentado casos en que el cliente no nos agenda otra cita, entonces el carro se queda cargado por más tiempo de lo previsto lo cual empieza a implicar más gastos.

12. ¿Con que cuenta la empresa para evitar al máximo la pérdida del producto entre el traslado de la planta al cliente?

Rta. Contamos con el respaldo de transportadores responsables que siempre buscan la manera de entregar los pedidos a tiempo, pero nos ha faltado la implementar algunas estrategias como plan B.

13. ¿De qué se vale la empresa para garantizar el buen servicio y la seguridad en el transporte de la mercancía?

Rta. Primero de las consultas que se le realiza a cada conductor, las consultas al vehículo, también es requisito que el vehículo tenga GPS y desde el momento en que sale el vehículo de la planta está siendo monitoreado por nuestros expertos en el tema.

Luego de la entrevista realizada al administrador de planta del molino Jorge Ruiz Quiroga el señor José Arley Conde quien muy amablemente colaboro de la mejor manera, se puede evidenciar que es una empresa que cuenta con excelente talento humano, excelentes máquinas de producción, que constantemente aplica las diferentes estrategias de marketing, pero que como toda empresa también suele tener su falencia como es en el área de logística donde por falta de organización y tal vez compromiso por parte de los colaboradores ha generado que la empresa tenga retrasos en la entrega de los pedidos a cada uno de los clientes e incluso se ha obtenido un alto número de devoluciones; por ende la propuesta de mejoramiento consiste en aplicar estrategias que permita minimizar esta problemática.

2.3.2. Identificar las posibles falencias que presenta la empresa Unión de arroceros.

Según la entrevista realizada al administrador de planta las falencias que se han podido evidenciar en la empresa son referentes a los retrasos en las entregas de pedidos por los clientes de cadena, donde se presentan retrasos por falta de organización, por falta de compromiso por parte de los colaboradores.

Logística es el área fundamental de cualquier empresa, en Unión de Arroceros los colaboradores de logística se encargan de conseguir los vehículos que transportaran el producto a donde lo solicite el cliente, el despachador se encargar de negociar los fletes con los conductores una vez se concreta, el vehículo se acerca a las instalaciones, el vinculador de transportadores hace el debido procedimiento, inspecciona el vehículo y autoriza el ingreso del mismo, o hay ocasiones en que presentan inconvenientes tales como:

- ✓ Infestación en el vehículo; hay mulas que llegan con las carpas, los gráneles sucios, en mal estado, olores extraños, o incluso gorgojos en el ambiente por ende se deben mandar a lavar y esto generaría retraso.
- ✓ No se cuenta con la producción que el cliente pide; en este caso se va cargando el carro a medida que va saliendo la producción lo cual hace que la entrega se retrase por que el vehículo no es cargado en el tiempo estipulado.
- ✓ Infestación en el producto; cuando pasa esto se genera una rotación de la mercancía y hay más demora en pasar a laboratorio lo que esta infestado y volver a bajar producción para poder despachar el vehículo.
- ✓ Fallas técnicas; como cualquier empresa unión de arroceros también esta propenso a que alguna de las máquinas de empaquetado falle y esto de inmediato retrasaría cualquier entrega o en caso de ser un montacargas también genera demora en el cargue ya que se tendría que hacer de manera manual (las personas de la cuadrilla lo harían a hombro).
- ✓ No hay producción en el sistema; es otro de los inconvenientes que se presenta con constancia por que al momento de ser facturado el pedido, la persona

encargada de facturación necesita tomar producción del inventario y al no estar actualizado va a generar una demora para el despacho del vehículo.

- ✓ Radicado en el manifiesto; es importante que el vehículo salga de planta con su manifiesto de carga, hay ocasiones en que la plataforma falla impide que el despacho se haga a tiempo.

Cada uno de estos aspectos generan demora y causa el retardo en el despacho del vehículo para cumplir con las citas pactadas con los clientes de cadena.

2.3.3. Establecer estrategias que se lleven a cabo en el plan de mejoramiento para la minimización en los tiempos de entrega.

Para llevar a cabo este plan de mejoramiento se analizaron diferentes situaciones, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de cada uno de los colaboradores; como el objetivo principal es la minimización en los tiempos de entrega de los pedidos a los clientes de cadena se tuvo que detallar detenidamente cada una de las causales admitiendo que cada una de ellas es generada por otra y de cierto modo no se podría lograr una entrega exitosa (sin ningún inconveniente) ya que es imposible atacar del todo las problemáticas.

Para plantear las estrategias primero se conoció el debido procedimiento que se lleva a cabo para realizar una entrega y es el siguiente:

- ✓ En primera medida el cliente debe realizar y cancelar su pedido.
- ✓ El despachador de la transportadora debe conseguir el vehículo y negociar el flete.
- ✓ Una vez llega el vehículo a planta se le realiza la creación o actualización en el sistema según corresponda.
- ✓ El vehículo procede a ingresar a planta.
- ✓ El bodeguero recibe la orden de cargue, verifica que se cuente con la mercancía solicitada.
- ✓ Se baja la mercancía y los colaboradores de calidad proceden a hacer muestras al producto para evitar infestaciones del mismo.
- ✓ Una vez esté aprobado el producto por el área de calidad se procede al cargue.
- ✓ Una vez cargado el vehículo se hace la facturación por clientes, hay ocasiones en que el transportador lleva varios clientes en diferentes pueblos, para que la persona encargada de facturar pueda realizar este procedimiento se requiere que el inventario del sistema este actualizado.
- ✓ Y como último paso se tiene pasar el vehículo a báscula, pesar y ser despachado con su destino.

Como se puede observar todo este procedimiento es una cadena, se requiere responsabilidad, compromiso y agilidad de todos para llevar a cabo las entregas a tiempo y de este modo lograr fidelización de clientes y flota.

En este drive se debe diligenciar el tiempo que tardo despachos en generar la orden de cargue (ODC) y la orden de ingreso, seguido a esto cuanto demoro creaciones en dar viabilidad y crear el vehículo o actualizar según corresponda, luego bascula ingresa el tiempo que demoro en pesar antes de ingresar seguido va el aporte de bodega donde especifican cuanto tardo la cuadrilla de cargue en cargar e vehículo y en caso de tener alguna demora se cuenta con el espacio de comentarios para especificar el motivo, en varios casos sucede por infestación del producto o por falta de producción, luego interviene la persona encargada de facturación a especificar sus tiempos, del mismo modo también cuenta con el espacio de observaciones en caso de presentar algún inconveniente como puede ser la falta de actualización de inventarios en el sistema, algún error de creación, falencias con los programas que maneja la empresa o fallas en la página del ministerio de transporte al momento de generar radicado el manifiesto y por último se halla nuevamente el espacio para bascula donde se pesa el vehículo cargador para ser despachado con éxito.

The screenshot shows a spreadsheet with the following columns: Fecha, Hora, Tipo Vehículo, Producto, Hora registro conductor a validación conductores, Tiempo de creación de vehículo, Operación de origen de carga, Hora pesaje bascula, Operación de salida de carga, Hora bascula de cargue, Hora finalización de cargue, Hora entrega conductor a conductores, and Hora entrega conductor a conductores. The data rows contain specific dates and times for various cargo operations.

Ilustración 5. Tiempos de cargue

- **Laboratorio.**

Se han realizado charlas constantes con el personal de calidad para que el muestreo a la mercancía próxima a despachar se haga con anticipación y mayor agilidad de este modo se evitan retrasos en los cargues.

- **Producción.**

Que los inventarios en bodega y en el sistema sean superiores a un 35% por cada referencia y de este modo se evita que el transportador deba esperar a que la producción salga para poder ser despachado y también se evita que la transportadora de la empresa deba pagar estambay a los conductores por estadía mayor a lo acordado.

- **Gremio transportador.**

Con este gremio se ha buscado la manera de concientizar a cada uno de los conductores de traer el vehículo en el mejor estado posible y así ir minimizando los

tiempos de despacho; acá se tuvo como estrategia en compañía de la jefe de logística y la jefe de calidad realizar un formato que se denominó las reglas de oro del transporte de arroz; la idea es que a cada uno de los transportadores se les socialice, logrando con esto que cada uno sea consiente de cómo debe traer el vehículo a planta (libre de cualquier infestación, malos olores o mal estado de carpas y gráneles) ya que de lo contrario se empezaría a generar pérdida de tiempo mientras el transportador consigue tener el vehículo en la manera exigida. También estas charlas han permitido que las devoluciones por averías disminuyan e inclusive la infestación sea de menor grado ya que el transportador se encarga de exigir que el vehículo sea fumigado antes y después del cargue.

A continuación se pueden evidenciar;

REGLAS DE ORO DEL TRANSPORTE DE ARROZ.

En unión de arroceros velamos por la calidad e inocuidad de nuestros productos, por ello queremos enseñarte las reglas de oro para el transporte de nuestros productos:

ANTES DEL CARGUE

Cuando el vehículo está en la zona de cargue, el personal interno se encargará de verificar que cumpla con las condiciones necesarias como:

1. El vehículo debe estar en adecuadas condiciones sanitarias, de aseo y operación para el transporte de arroz:
 - Piso y paredes limpios
 - Sin olores extraños
 - Carpa y carrocería en buen estado
 - Documentos del vehículo al día
 - Sin evidencia de infestación
2. El arroz no debe ser transportado directamente sobre el piso del vehículo, para esto se deben utilizar recipientes, granel, o cualquier implemento que aislé el arroz de toda posibilidad de contaminación.
3. El vehículo debe tener de manera visible la frase “TRANSPORTE DE ALIMENTOS”.
4. El conductor debe contar con el carnet de manipulación de alimentos y el concepto sanitario del vehículo emitido por la autoridad sanitaria competente.

DESPUES DEL CARGUE.

Una vez el vehículo sale de nuestras instalaciones es importante que se tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. No transporte el arroz junto con otros elementos como:

- Animales
- Detergentes
- Desinfectantes
- Pesticidas
- Combustibles
- Otras sustancias químicas

Esto representa riesgo de contaminación, por lo tanto, el transporte es exclusivo para el arroz.

2. No deposite sobre el arroz ningún elemento extraño como:

- Extintores
- Herramientas
- Maletas
- Sustancias químicas
- Elementos de madera

Es decir, una vez cargado el vehículo no debe ingresar ningún elemento extraño a la carga, esto podría alterar los empaques y las características del arroz.

RECUERDA; queremos garantizar que el producto que transporta llegue en óptimas condiciones a su destino final, aplicando las buenas prácticas de transporte.

Las reglas mencionadas anteriormente son socializadas al gremio transportador y se tienen de manera visible en la empresa, adjunto evidencia.



Si cada una de estas estrategias se sigue trabajando de manera ordenada y con el mismo compromiso se puede lograr un cumplimiento del 100% con las citas pactadas con los almacenes de cadena y esto generaría ganancia a la empresa, buena imagen y fidelización de la flota con la transportadora.

2.4. Conclusiones.

✓ En cuanto al cumplimiento de las funciones

De acuerdo a las funciones asignadas como pasante universitaria FACILITADOR EN VINCULACIÓN DE TRANSPORTADORES se puede afirmar que esta función es de gran importancia para la empresa UNIÓN DE ARROCEROS ya que al ejercer este cargo se pueden evidenciar las falencias que se presentan, las inconformidades por parte del transportador y así mismo dar una solución de la mejor manera en el menor tiempo posible para conseguir la fidelización de flota con la transportadora.

✓ Resultado de la propuesta de mejoramiento.

Teniendo en cuenta que la industria arrocera es un mercado de alta complejidad con procesos dinámicos, por ende exige calidad en el producto, eficiencia en los tiempos de entrega, higiene en el transporte del mismo ya que de lo contrario contrae consecuencias tanto para la organización como para el cliente.

De esta manera se llega a la conclusión por medio de la propuesta implementada que es importante aplicar las estrategias planteadas para minimizar problemáticas que ocasionen retrasos en las entregas de los pedidos a cada uno de los clientes y así evitar que los mismos obtén por adquirir el producto de otra empresa; la idea es estar siempre presente en la mente del consumidor al momento de tener la necesidad de adquirir el producto y de este modo mantener el posicionamiento en el mercado.

✓ Experiencia obtenida.

Realizar las pasantías en la empresa UNIÓN DE ARROCEROS SAS planta JORGE RUIZ QUIROGA en el municipio de Nunchia Casanare, fue una experiencia enriquecedora tanto en el ámbito personal, profesional y el mundo laboral, ya que gracias a esta empresa fortalecí el trabajo en equipo, el trabajo bajo presión, aprendí a dar solución a los problemas de manera inmediata porque en una empresa como está el tiempo siempre juega en contra, se adquirieron responsabilidades, junto a esto desarrollar el hábito de la puntualidad, brindar la mejor atención al cliente entre otras; todo esto permitió que se forjaran aptitudes como persona y como futura profesional en el área administrativa.

Es importante resaltar que la empresa busca manejar un excelente ambiente laboral, siempre tiende a tener en cuenta las opiniones de los colaboradores, las sugerencias de los mismos para de este modo lograr ser más competitiva, siempre busca aplicar estrategias que genere motivación al equipo de trabajo, teniendo en cuenta que el desarrollo de una empresa depende del empeño, compromiso y responsabilidad de cada uno de nosotros.

2.5. Recomendaciones.

A manera de sugerencia se recomienda a la empresa UNIÓN DE ARROCEROS que se sigan realizando las capacitaciones al personal de la empresa y al gremio transportador, para una mayor competitividad y desarrollo como organización; ya que una empresa es tan competitiva como lo sean sus colaboradores. Las capacitaciones del personal o de los trabajadores en general constituyen una cuestión fundamental para que la empresa pueda seguir expandiéndose y manteniéndose firme en el mercado, las capacitaciones sirven para efectuar innovaciones, dinamizar las políticas organizacionales y mejorar aspectos que sirven como eje dentro de la empresa.

Continuar diligenciado los drive implementados esto seguirá generando la eficiencia y el compromiso por cada uno de los empleados de la empresa para seguir minimizando los tiempos en las entregas a los clientes de cadena, de este modo, se lograría generar impacto y mejor posicionamiento en el mercado. El crecimiento de la empresa se deriva de la ejecución de procesos como los drive, pues, cada una de las funciones o actividades se lleva a cabo de forma apropiada y satisfactoria, lo cual da como resultado la buenas recomendaciones de los clientes y esto a su vez da pie para que a empresa se mantenga en sus estándares de calidad y siga expandiéndose correctamente.

Mejorar el servicio de red y funcionamiento de los equipos para un trabajo más eficiente, esto ayudaría en agilizar los despachos. Es necesario idear un sistema dinámico e innovador de distribución que permite realizar las entregas a los clientes y consumidores de manera efectiva, adecuada y rápida.

2.6. Alcance de la práctica.

Realizar la pasantía con La transportadora de UNIÓN DE ARROCEROS (LA DANIA) como facilitadora en vinculación de transportadores, me permitió desarrollar habilidades y actitudes en un entorno laboral lo cual me contribuyo a mi crecimiento personal y profesional, además de la satisfacción que me genero llevar a la realidad la teoría adquirida en el aula de clase.

En cuanto a lo profesional, obtuve un concepto más claro respecto a la importancia de llevar una buena logística en una organización, de la logística depende todo, del buen manejo se desprende el alcance de las metas propuestas por la entidad. En una empresa todo es una cadena, un área depende de otra área; el desempeño de la empresa depende del compromiso de cada uno de los colaboradores y el compromiso de los mismos depende del ambiente laboral que la empresa logre sostener.

Elegí esta modalidad como trabajo de grado porque me ofreció la oportunidad de adquirir experiencia en el ámbito profesional, de aprender a dar solución inmediata a situaciones difíciles, complejas dentro de una organización.

En lo personal y profesional tuve un gran alcance con mi práctica, me siento orgullosa de lo que logre; una vez vinculada a la empresa todo era nuevo para mí, la presión, el estrés, el miedo de equivocarme era complicado manejar, poco a poco me fui soltando lo cual me genero cosas buenas, en un principio era la auxiliar de la vinculadora de transportadores y de la persona a cargo de dar cumplidos; el 23 de abril del área de recursos humanos me ofrecieron ocupar el puesto como vinculadora de transportadores a nivel nacional de la empresa con contrato a término indefinido, fue sorpresa para mí, pero era una oportunidad que no podía dejar pasar, de modo que acepte, generaba más responsabilidades, más estrés, más dedicación pero también era abrir puertas con Unión de Arroceros y hasta el día de hoy me he sabido desempeñar de la mejor manera en mi cargo, he aprendido a ganar el respeto de las personas, lo cual me hace feliz y me da tranquilidad saber que una vez finalice mi pasantía yo sigo siendo participe del gran equipo de trabajo de unión de arroceros.

2.7. Evidencias



Socialización de creación de terceros.



Inspección de vehículos antes del cargue.



Equipo de trabajo Trans. La Dania



Diligenciamiento hoja de vida.



Inspección de bodega.



Socialización reglas de oro del transporte de arroz.



Inspección en los tiempos de cargue.



Oficina de despacho y creaciones La Dania.

2.8. Bibliografía.

Arroz Supremo. (2017). "Quiénes somos". Página oficial Arroz Supremo. Recuperado el 13 de junio de 2022. <https://www.arrozsupremo.com.co/arroz-supremo/>

Noega. (2016). "logística y cadena de suministro". Noega Systems. Recuperado el 13 de junio de 2022. <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/logistica-y-cadena-de-suministro#>