



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

CREAD MAGDALENA

TRABAJO DE GRADO- DIPLOMADO

GRUPO 4

DECIMO SEMESTRE

INTEGRANTES:

ANA GÓMEZ JIMÉNEZ.

LESMIN MARTINEZ VERGARA

BRIGITH BERMUDEZ MONTERO

DANIELA NERIOS MARTÍNEZ

SINDY OROZCO TOBIAS

AÑO: 2024

PLAN DE ESTUDIO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SMITCO S.A.S EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA

“STRATEGIC STUDY PLAN FOR SMITCO COMPANY IN THE CITY OF SANTA MARTA”

Esta monografía analiza el plan estratégico de la compañía Smitco S.A.S en Santa Marta.

Mediante un enfoque metodológico positivista, cuantitativo y con diseño descriptivo, se realizó un análisis de 30 trabajadores de la empresa. La información recopilada permitió desarrollar una matriz DOFA. Luego, se implementó la herramienta de gestión Balanced Scorecard para identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar el desempeño y alcanzar las metas organizacionales.

This monograph analyzes the strategic plan of the company Smitco S.A.S in Santa Marta. Using a positivist, quantitative methodological approach with a descriptive design, an analysis of 30 workers of the company was carried out. The information collected allowed the development of a SWOT matrix. Then, the Balanced Scorecard management tool was implemented to identify areas for improvement and opportunities to optimize performance and achieve organizational goals.

RESUMEN

El objetivo de esta monografía fue analizar los procesos operativos y administrativos de SMITCO S.A.S, identificando ineficiencias y cuellos de botella que afectaban la productividad,

para proponer acciones y estrategias de mejora que optimizaran el desempeño y los recursos. Se empleó una metodología positivista, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, y se analizaron a 30 trabajadores de la empresa. La información recopilada permitió el desarrollo de una matriz DOFA y, posteriormente, la implementación de la herramienta de gestión Balanced Scorecard. Los resultados obtenidos identificaron áreas de mejora, permitiendo a SMITCO S.A.S adaptarse a los cambios del mercado, mantener un crecimiento constante, ofrecer un servicio de mayor calidad, reducir los tiempos de espera y mejorar la precisión y seguridad en la manipulación de contenedores, aumentando así la satisfacción de los clientes, atrayendo nuevos negocios y fortaleciendo la fidelidad de los clientes actuales.

The objective of this monograph was to analyze the operational and administrative processes of SMITCO S.A.S., identifying inefficiencies and bottlenecks that affected productivity, in order to propose actions and improvement strategies that would optimize performance and resources. A positivist methodology was used, with a quantitative approach and descriptive design, and 30 workers of the company were analyzed. The information collected allowed the development of a SWOT matrix and, subsequently, the implementation of the Balanced Scorecard management tool. The results obtained identified areas for improvement, allowing SMITCO S.A.S to adapt to market changes, maintain constant growth, offer a higher quality service, reduce waiting times and improve accuracy and safety in container handling, thus increasing customer satisfaction, attracting new business and strengthening the loyalty of current customers.

PALABRAS CLAVES:

Análisis cuantitativo, Balanced Scorecard, Matriz DOFA, Metodología positivista, Plan estratégico, Balanced Scorecard, Cuellos de botella, Ineficiencias, Productividad.

INTRODUCION

Para este propósito, se aplicó la metodología de Consultoría Administrativa Integral, diseñada por Kerzner (2013). Esta metodología incluye varias etapas clave: un diagnóstico inicial, análisis detallado de la documentación y los procesos internos, entrevistas y encuestas a los empleados, evaluación financiera, y análisis del entorno y la competencia. Basándonos en los resultados obtenidos, se desarrollaron estrategias específicas y un plan de acción detallado para implementar mejoras sustanciales en las operaciones de SMITCO S.A.S.

Este informe presenta de manera estructurada los hallazgos obtenidos durante la consultoría, las recomendaciones propuestas y el impacto esperado de estas mejoras, con el fin de fortalecer la posición de SMITCO S.A.S en el competitivo sector portuario y asegurar su crecimiento sostenido en el futuro.

ANTECEDENTE

Los antecedentes de la empresa SMITCO se remontan a los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas portuarias en un entorno global en constante cambio y creciente

competitividad. En un contexto donde la eficiencia operativa, la mejora de la calidad competitiva y la adaptación a los avances tecnológicos son imperativos, surge la necesidad de comprender los factores que influyen en el desempeño y la viabilidad de estas empresas. Estos antecedentes proporcionan el contexto necesario para comprender la importancia y la relevancia de un plan estratégico para SMITCO en la ciudad de Santa Marta.

JUSTIFICACIÓN

Analizar el desempeño y los desafíos de SMITCO S.A.S. es esencial para comprender su impacto en la cadena logística y en la competitividad del puerto de Santa Marta. La eficiencia y capacidad de esta empresa no solo afectan directamente a sus clientes, sino también al desarrollo económico de la región. Evaluar su operatividad, gestión y estrategias de mejora puede ofrecer conocimientos valiosos para optimizar los servicios logísticos en el puerto y fomentar un entorno de negocio más competitivo y sostenible.

CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Servicios Marítimos, Logística Integrada, Eficiencia Operativa, Cadena de Suministro, Desarrollo Sostenible, Operación portuaria, Logística, Competitividad

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El principal desafío identificado en SMITCO S.A.S. es la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y el desempeño del personal para mantener la competitividad en el sector portuario. A pesar de contar con recursos y procesos sólidos, la empresa enfrenta dificultades relacionadas con la capacitación del personal, la integración de nuevos empleados y la motivación del equipo.

Capacitación Inadecuada, Conocimiento Insuficiente de Productos y Servicios

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la situación actual de SMITCO S.A.S., identificando sus fortalezas y debilidades, para proponer optimizar acciones su proceso.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Diagnosticar la situación actual de los procesos operativos y administrativos de SMITCO S.A.S
- ✓ Identificar los procesos operativos y administrativos de SMITCO S.A.S que requieren intervención.
- ✓ Proponer estrategias y acciones de mejora en los procesos operativos y administrativos seleccionados.
- ✓ Desarrollar un sistema de evaluación y medición de los procesos.

VARIABLES DEL ESTUDIO

- ✓ Los procesos administrativos
- ✓ Operativos
- ✓ cadenas de suministro
- ✓ Logística portuaria
- ✓ Operaciones portuarias

TEORÍA DEL ESTUDIO

El estudio de los procesos operativos y administrativos de SMITCO S.A.S es crucial para identificar y mitigar ineficiencias y cuellos de botella que puedan afectar su productividad. A través de un análisis detallado y la aplicación de herramientas de gestión como la matriz DOFA y el Balanced Scorecard, la empresa puede mejorar su desempeño, adaptarse mejor a los cambios del mercado y ofrecer un servicio de mayor

METODOLOGÍA

metodología se enfoca en identificar ineficiencias dentro de la empresa y proponer soluciones efectivas para mejorar su sostenibilidad y competitividad en el sector portuario. Al basarse en un enfoque sistemático y exhaustivo, busca abordar los desafíos de manera integral y proporcionar recomendaciones específicas para optimizar las operaciones de la empresa.

La metodología aplicada en este estudio sobre SMITCO S.A.S. está diseñada para evaluar su eficiencia operativa, infraestructura y sostenibilidad ambiental mediante el uso de métodos tanto

cuantitativos como cualitativos. A continuación, se describen brevemente los métodos utilizados y se aportan las correspondientes citas para los métodos previamente publicados.

METODOLOGIA APLICAR

Este estudio adopta un enfoque mixto, combinando análisis cualitativos y cuantitativos. Se recopilan datos primarios y secundarios para obtener una visión integral del desempeño de SMITCO S.A.S.

Datos Primarios:

Datos Secundarios:

PREGUNTA DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los cuellos de botella que afectan la productividad y afectan los procesos administrativos de smitco S.A.S?

ENFOQUES: CUALITATIVO Y CUANTITATIVO

Enfoque Cuantitativo: El enfoque cuantitativo se utiliza para evaluar la eficiencia operativa y otros aspectos medibles de SMITCO S.A.S. Este enfoque implica la recolección y análisis de datos numéricos, y es útil para identificar patrones, tendencias y relaciones causales. Las herramientas y técnicas incluyen:

- ✓ **Encuestas Estructuradas:** Las encuestas que se realizaron fueron preguntas de opción múltiple y escalas Likert para medir la satisfacción y eficiencia operativa.

- ✓ **Análisis Estadístico:** Uso de software estadístico para analizar los datos de las encuestas y otros datos cuantitativos.

Enfoque Cualitativo: El enfoque cualitativo se emplea para comprender las experiencias y opiniones de los empleados y clientes de SMITCO S.A.S. Este enfoque permite una comprensión más profunda y detallada de los contextos y procesos involucrados. Las técnicas utilizadas incluyen:

- ✓ **Entrevistas Semiestructuradas:** Para obtener información detallada sobre las percepciones y experiencias individuales.
- ✓ **Análisis de Contenido:** Para identificar temas y patrones en las respuestas de las entrevistas.

Diseño de Investigación.

Diseño Descriptivo (Cuantitativo): El diseño descriptivo cuantitativo se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para describir y comprender mejor la eficiencia operativa, la infraestructura y otros aspectos medibles de SMITCO S.A.S. Este diseño es útil para: Análisis Envolverte de Datos (DEA), análisis Estadístico Descriptivo.

Diseño Documental (Cualitativo): El diseño documental cualitativo implica el análisis de documentos, entrevistas y otros textos para comprender los contextos, procesos y significados desde la perspectiva de los participantes. Este diseño es útil para: Análisis de Contenido, Análisis FODA, Recolección de Datos Cuantitativos.

PLANES TÁCTICOS

Los planes tácticos de SMITCO S.A.S. se diseñaron para mejorar la eficiencia operativa, optimizar el uso de recursos y aumentar la satisfacción del cliente. A continuación, se detallan los resultados obtenidos tras la implementación de estos planes. Optimización de Procesos Operativos, Automatización de Sistemas, Capacitación del Personal, Mejora de Infraestructura, Actualización de Equipos, Ampliación de Almacenes.

Planes Operativos: Los planes operativos detallaron las acciones específicas que SMITCO S.A.S. llevó a cabo para implementar los planes tácticos. Los resultados de estas acciones fueron medidos y evaluados para garantizar su efectividad. Implementación de Tecnología, Cronograma de Ejecución, Recursos Asignados, Capacitación del Personal, Programas de Entrenamiento

INDICADORES DE GESTION

Los indicadores de gestión para SMITCO S.A.S podrían incluir una variedad de métricas clave que reflejen el desempeño de la empresa en áreas específicas relacionadas con su actividad principal de administración, operación y comercialización de la Terminal de Contenedores del Puerto de Santa Marta. Tiempo de procesamiento de contenedores, Índice de utilización de equipos de carga, Eficiencia en la gestión de inventario, Costo promedio de manejo de contenedores, Tasa de cumplimiento de horarios de entrega.

BALANCED SCORECARD

El Balanced Scorecard es un marco de gestión estratégica que se utiliza para traducir la visión y la estrategia de una organización en un conjunto de objetivos e indicadores equilibrados en cuatro perspectivas clave: financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

Eficiencia en el uso de recursos financieros, Rentabilidad de la terminal

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en los indicadores de gestión y el Balanced Scorecard demuestran que SMITCO S.A.S. ha logrado mejoras significativas en diversas áreas clave de su operación. La implementación de los planes tácticos y operativos ha resultado en una mayor eficiencia operativa, una mejor satisfacción del cliente, un desempeño financiero más sólido y un compromiso reforzado con la sostenibilidad ambiental.

Estos logros no solo fortalecen la posición competitiva de SMITCO S.A.S. en el mercado, sino que también sientan las bases para un crecimiento continuo y sostenible. La empresa está bien posicionada para seguir mejorando sus operaciones y ofrecer un valor superior a sus clientes y partes interesadas.

REFERENCIAS

Bichou, K. (2020). Port Operations, Planning and Logistics. CRC Press.

Blauwens, G., De Baere, P., & Van de Voorde, E. (2016). Transport Economics. Lannoo Publishers.

Cullinane, K., & Wang, T. F. (2017). The Efficiency of European Container Terminals. Springer.

Grant, D. B., Trautrim, A., & Wong, C. Y. (2017). Sustainable Logistics and Supply Chain Management. Kogan Page Publishers.

Heaver, T. (2018). The Impact of Mega-Ships on Port Performance. Maritime Policy & Management.

Mangan, J., Lalwani, C., & Butcher, T. (2016). Global Logistics and Supply Chain Management. John Wiley & Sons.

Rodrigue, J. P., & Notteboom, T. (2019). The Geography of Transport Systems. Routledge.

Song, D. W., & Panayides, P. M. (2018). Maritime Logistics: A Complete Guide to Effective Shipping and Port Management. Kogan Page Publishers.

Talley, W. K. (2016). Port Economics. Routledge.

UNCTAD. (2020). Review of Maritime Transport 2020. United Nations Conference on Trade and Development.

Vanelslander, T., & Sys, C. (2018). Port Business. Informa Law.

World Bank. (2019). Port Reform Toolkit. World Bank Publications.

Sánchez-Runde, C. J., & Kátia T. Jones. (2019). "Managing Complexity in Organizations: A View in Many Directions." Routledge.

Michael Porter:

Referencia bibliográfica: Porter, M. E. (2008). "The Five Competitive Forces That Shape Strategy." Harvard Business Review, 86(1), 78-93

Philip Kotler:

Referencia bibliográfica: Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). "Principles of Marketing." Pearson Education Limited.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

