

Plan de mejoramiento

“ JE DISTRIBUCIONES: Camino hacia el éxito”

Diego Alejandro Ramos Hernandez

Negocios Internacionales - Universidad Santo Tomás Seccional Tunja

Opción de Grado II

Año 2025

Plan de mejora

“ JE DISTRIBUCIONES: Camino hacia el éxito”

AUTOR

Presentado para optar por el título de: Profesional en Negocios internacionales

DIRECTORA

GLORIA STELLA ACUÑA DAZA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

OPCIONES DE GRADO II

Tunja, Colombia

Tabla de contenidos

Resumen	4
Palabras clave	5
Abstract	5
Key words	6
Introducción	6
Justificación	8
Pregunta de reflexión	9
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Estudio de la empresa.	11
3. Misión	12
4. Visión	13
5. Valores corporativos	13
6. Ventaja competitiva	14
7. Posición en el mercado	15
8. Experiencia	16
Antecedentes	17
Recopilación de información	19
Pregunta formulada	19
Relato N°1	20
Relato N°2	20
Relato N°3	21
Relato N°4	21
Tabla N°1	21
Diagnóstico	24
1. Matriz DOFA	24
2. Matriz MEFI	26
3. Matriz MEFE	29

Plan de mejora	31
1. Iniciativas estratégicas	31
3. Indicadores para medir los resultados del plan de mejora	32
4. Estrategias para implementar el plan de mejora	33
5. Cronograma	34
6. Recomendaciones	36
Conclusiones	37
Lista de referencias.	39

Resumen

La empresa **JE DISTRIBUCIONES** lleva más de veinte años en el mercado de artículos de papelería, cacharrería, artículos de oficina y otros; fue fundada por Jhon Alejandro Morales Castro y Sandra Yasmin Funeme Pérez, quienes han guiado la compañía a través de numerosos retos y dificultades para alcanzar los logros que hoy se reflejan en la corporación, presente en los departamentos de Boyacá y Santander. Actualmente, la empresa está ubicada en el municipio de Soracá, Boyacá.

Esta es una de tantas empresas boyacenses que se encuentran en un proceso de cambio y mejora para garantizar su sostenimiento en las actividades económicas y productivas, tanto internas como externas. Por esa razón, se ejecutará una propuesta de plan de mejora para la organización y ubicación estratégica de las más de cinco mil referencias que la empresa tiene a su disposición. En ello se presentará el problema a tratar y la solución correspondiente, con cifras sobre la actividad para facilitar una buena comprensión.

Palabras clave

Organización, estrategia, planificación, estudio, seguimiento, capacitación.

Abstract

The company **JE DISTRIBUCIONES** has been operating in the market for over twenty years, specializing in stationery, kitchenware, office supplies, and other items. It was founded by Jhon Alejandro Morales Castro and Sandra Yasmin Funeme Pérez, who have guided the company through numerous challenges and difficulties to achieve the accomplishments now reflected in the corporation, which is present in the departments of Boyacá and Santander. The company is currently located in the municipality of Soracá, Boyacá.

This is one of many companies in Boyacá undergoing a process of transformation and improvement to ensure its sustainability in both internal and external economic and productive activities. For this reason, a proposal for an improvement plan will be carried out, focused on the strategic organization and placement of the more than five thousand product references the company has at its disposal. The plan will present the problem to be addressed along with the corresponding solution, including quantitative data on the activity to facilitate clear understanding.

Key words

Organization, strategy, planning, study, follow up, training

PLAN DE MEJORA

“ JE DISTRIBUCIONES: Camino hacia el éxito”

Introducción

JE DISTRIBUCIONES es una compañía de Boyacá con más de dos décadas de trayectoria en el sector de importación y distribución de productos de papelería, útiles escolares, suministros de oficina, productos de aseo y seguridad industrial. En su proceso de crecimiento, con presencia en más de 200 municipios de los departamentos de Boyacá y Santander, JE DISTRIBUCIONES ha detectado una falencia que impacta directamente en la eficacia del proceso de alistamiento, empaquetado y la satisfacción del cliente. La gran variedad de referencias que esta empresa tiene a su disposición, sumado a la falta de una estrategia digital clara para su ubicación, ha generado demoras en la separación y embalaje de pedidos, afectando el cumplimiento de metas diarias del personal y generando errores en las entregas.

Este plan de mejoramiento propone la implementación de una estrategia en la creación de una base de datos codificada, el uso de códigos QR y la capacitación e implementación de estrategias en embalaje y empaquetado de productos para agilizar la ubicación de referencias, reducir los errores en pedidos y optimizar el proceso de embalaje. Esta iniciativa no solo busca

mejorar el desempeño logístico, sino también fortalecer el sentido de pertenencia del talento humano, aumentar la productividad y elevar el nivel de satisfacción de los clientes, aportando al mejoramiento y buen funcionamiento de la empresa.

Como estrategia implementada para poder llegar a esta conclusión se realizó charlas informales con el talento humano encargado de la separación y alistamiento de pedidos de la empresa y así llegar a la raíz del problema presentado y otras herramientas que se utilizaron y que se explicaran en el documento desarrollado, utilizando las matrices DOFA, MEFI y MEFE para así poder obtener las estrategias, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se han identificado , se ha estructurado un conjunto de objetivos, metas e indicadores de seguimiento que permitirán medir la efectividad de esta propuesta durante su periodo de implementación.

Justificación

El siguiente plan de mejora, tiene como enfoque principal e importante, el mejoramiento del proceso de alistamiento de los pedidos de los diferentes clientes que esta empresa tiene en su portafolio, ya que se presenta una mala ubicación o localización de las referencias en productos en las diferentes bodegas de la empresa por parte de los separadores, y que el talento humano de JE DISTRIBUCIONES, sean una de las partes beneficiadas, que este no es un problema alarmante en el momento pero si se debe prestar la debida atención y tratar a tiempo.

En el aspecto tecnológico, será de vital importancia ya que se requerirán herramientas que son de rápido acceso, como herramientas ofimáticas que faciliten la búsqueda de las mercancías, más específicamente como MICROSOFT EXCEL para realizar una base de datos con las referencias que JE DISTRIBUCIONES tiene a su disposición, agregando que se recurrirá al uso de códigos QR para facilitar el acceso a las mencionadas anteriormente, tomado esto como una propuesta para el mejoramiento de este proceso interno como lo es el alistamiento de pedidos.

En el aspecto científico, se aportará un estudio de caso real, a otras empresas que puedan llegar a padecer de esta problemática o algo que se le relacione, para que las mismas puedan llegar a obtener una solución o puedan generar una nueva estrategia basándose en la propuesta presentada, esto también aplica para aportar a la academia ya que sería una herramienta para que se pueda analizar con los estudiantes de la facultad y poder generar nuevas soluciones y que los mismos puedan tomar dicha experiencia para sus vidas profesionales.

En el aspecto económico es una de las partes importantes a tratar con la falencia encontrada, que una vez se presente la solución se busca reducir los gastos en el reenvío de las mercancías o productos que no fueron enviados con unas nuevas rutas hacia ese mismo destino, ya que el combustible de dichos carros que se utilizan en el transporte de la mercancía, le cuesta a la empresa en un promediado en el mes entre siete millones y medio y ocho millones, es decir

que cada camión en promedio consume un millón ochocientos setenta y cinco mil a dos millones de pesos, y esto solo es en temporada baja.

En cuanto al aspecto social se puede decir que se al solucionar esta falencia, esto representa aumentar la fidelización de los clientes y atraer unos nuevos, que esto significa un crecimiento de la empresa JE DISTRIBUCIÓN, y está requeriría la contratación de nuevo talento humano, así generando nuevos empleos, aplicando los derechos al pie de la letra según lo dicta el código sustantivo del trabajo.

Pregunta de reflexión

¿Cómo podría impactar en la empresa JE DISTRIBUCIONES el implementar un sistema de ubicación o localización en los procesos de alistamiento y embalaje de los pedidos, para poder dar un mejor cumplimiento con las normas y valores corporativos de JE DISTRIBUCIONES?

Objetivo general

Proponer una estrategia para la localización rápida de las referencias en mercancías para el alistamiento y embalaje de las mismas listas para el proceso de transporte y entrega, elaborando una base de datos y códigos QR para facilitar la ubicación y separación de los productos o mercancías, en el cual se vean beneficiados los clientes, el talento humano y la

corporación, para que la empresa pueda ser más eficiente en dichos procesos mencionados anteriormente.

Objetivos específicos

- Evaluar la organización y el estado de las mercancías dentro de las diferentes bodegas de la empresa, para poder ordenarlas de manera estratégica, para el buen desarrollo del plan a ejecutar.
- Establecer un proceso eficaz el cual se proyecta implementar en un plazo de un mes, para ayudar a los alistadores y empacadores en el proceso de ubicación, alistamiento y embalaje de las mercancías.
- Capacitar a los colaboradores para que puedan entender el tamaño de la falencia que se está presentando en dichos procesos ya mencionados, y que solución se va generar, y cómo será el manejo de la estrategia propuesta.
- Mejorar los procesos de seguimiento de los alistamiento y separados, utilizando herramientas ofimáticas como Microsoft EXCEL y Google sheet enfocados al registro de los alistamientos, dándole cumplimiento a las metas de pedidos alistados.
- Implementar bases de datos con la codificación numérica de las referencias que JE DISTRIBUCIONES maneja en su portafolio de productos y el uso de códigos QR para facilitar el acceso a las mencionadas anteriormente.

- Crear un indicador para evidenciar la efectividad de la estrategia, como el indicador de errores en pedidos por alistamientos y entregas(IEP).
- Realizar un seguimiento de esta estrategia mediante indicadores como, el seguimiento en las metas diarias de separadores y revisores e indicador de errores en pedidos(IEP).

Estudio de la empresa.

1. Nombre de la empresa

JE DISTRIBUCIONES

2. Reseña de la empresa

La actividad comercial de JE DISTRIBUCIONES es la importación y distribución de artículos de papelería, útiles escolares, suministro de oficina, cacharrería, miscelanea, útiles de aseo y seguridad industrial, con un manejo de más de cinco mil referencia en el que esta empresa dispone en su portafolio de productos, esta empresa está presente en los departamentos de Boyacá y Santander, teniendo un amplio grupo de clientes fieles a esta distribuidora por sus precios y calidad de sus productos, se encuentra ubicada en el municipio de Soracá, Boyacá, tiene un recorrido de veinte años en el mercado.

Jhon Alejandro Morales Castro y Sandra Yasmin Funeme Perez, son los fundadores de esta compañía, con un recorrido de 20 años en el mercado, que a pesar de las dificultades que la economía tenido a lo largo de este tiempo, se han consolidado como una empresa con un excelente posicionamiento en el mercado, con aliados en el comercio de artículos de papelería, útiles escolares, suministro de oficina, cacharrería, miscelanea, útiles de aseo y seguridad industrial, nacionales e internacionales.

3. Misión

Somos una empresa joven con una gran agilidad de respuesta en la distribución de productos de papelería, cacharrería, miscelánea, desechables, y útiles de aseo que satisface las necesidades de comercialización, cobertura y respaldo de las marcas que representamos, buscando siempre la mejora de nuestros procesos.

4. Visión

Para el 2025 seremos una empresa líder en la distribución de productos en el departamento de Boyacá y Santander, especializada en los diferentes canales de distribución, trabajando de la mano con nuestros colaboradores para convertirnos en el mejor aliado comercial de proveedores y clientes, abarcando nuevos mercados, para lograr un crecimiento integral en un marco de incumplimiento, respaldo y calidad.

5. Valores corporativos

Los valores corporativos que identifican a esta empresa son

- Seriedad
- Responsabilidad
- Calidad
- Cumplimiento

6. Ventaja competitiva

La empresa JE DISTRIBUCIONES tiene una variedad de ventajas frente a su competencia, una de ella es la organización que tiene en los procesos contables de cobro y cartera, ya que son procesos muy estrictos ya que se apegan al reglamento interno de la empresa y poder llevar créditos, facturación electrónica y cotizaciones de una forma correcta, ya que hay un constante acompañamiento en estos procesos en donde se relaciona la empresa con los vendedores de punto o TAT.

El talento humano de esta empresa es un factor determinante para la realización desde el proceso más complejo hasta el más sencillo, son personas que están en la capacidad de responder ante situaciones en las cuales se necesita trabajar bajo presión, debido a la demanda de productos que esta empresa recibe, mantienen una buena comunicación y ambiente laboral para poder ejercer las actividades diarias de la empresa.

El amplio portafolio de productos que esta empresa maneja es una gran ventaja, ya que está en la capacidad de poder responder ante la demanda de los diferentes artículos que los clientes requieren, y así poder satisfacer las necesidades de los clientes de la mejor manera posible.

La cantidad de clientes que esta empresa distribuye pone a esta empresa en una situación financiera positiva ya que los estados financieros muestran un crecimiento constante, vale aclarar que no siempre esta empresa en el transcurso del año su situación económica no siempre es positiva, pero en la mayor parte del mismo es creciente, y aún más cuando cuando llega lo que conocemos como temporadas altas.

7. Posición en el mercado

El posicionamiento en el mercado de JE DISTRIBUCIONES es bastante sólido, ya que se encuentra presente en los 123 municipios de Boyacá y los 87 municipios de Santander, el gran portafolio de clientes que está a conseguido a lo largo del tiempo y los resultados del trabajo duro, respalda a esta empresa en situaciones económicas que se puedan presentar en el mercado y dichas dificultades puedan cambiar el curso del mismo, esto también tiene como consecuencia el flujo constante de la continua productividad dentro de la empresa.

Esta empresa tiene fuertes lazos en relaciones con empresas chinas para la importación de mercancía, esto demuestra el nivel empresarial que tiene JE DISTRIBUCIONES, ya que tener relaciones con empresas de CHINA puede obtener solo un bien lucrativo, sino que también puede obtener nuevas ideas y conocimientos en el ejercicio del emprendimiento.

8. Experiencia

JE DISTRIBUCIONES tiene un recorrido de veinte años en el mercado de productos como papelería, útiles escolares, suministro de oficina, cacharrería, miscelanea, útiles de aseo y seguridad industrial, esta tuvo sus primeros pasos en el mundo empresarial en un pequeño pueblo de Boyacá, exactamente en Soracá y tiene una única sede, ha tenido un camino lleno de dificultades y retos que con el conocimiento y sabiduría en la toma de decisiones de Jhon Alejandro Morales Castro y Sandra Yasmin Funeme Perez han podido superar y aprender de estos sucesos.

Esta empresa distribuye sus productos en 210 municipios del territorio colombiano más precisamente entre los departamentos de Santander y Boyacá, esta empresa importa entre dos y tres veces del continente asiático cierta cantidad de

productos, más exactamente desde una de las grandes potencias del mundo, China, con empresas que se dedican a la elaboración de productos mencionados anteriormente.

Antecedentes

Esta organización está presente desde el año 2004, donde comenzó este gran emprendimiento en el municipio de Soracá, con dos grandes visionarios Jhon Alejandro Morales Castro y Sandra Yasmin Funeme, que juntos como un gran equipo que hoy en día se ve reflejado en el crecimiento constante de esta empresa, comenzaron ofreciendo sus productos de municipio en municipio, abriéndose paso en el mercado de la papelería y cacharrería, y así construyendo el gran portafolio de clientes que hoy en día han logrado conseguir, no fue sino hasta el año 2007 se logró formalizar esta empresa como persona natural a nombre de Jhon Alejandro Morales Castro, con su nombre comercial que la reconocen hoy en día como JE DISTRIBUCIONES.

Con el paso del tiempo fueron edificando su empresa en la entrada Tunja - Soracá, en el sector de la Y en la vereda del Otro lado, crecieron de forma positiva enfrentando toda clase de retos que hoy se exponen los empresarios, hasta hoy en día en el que se consolida como una de las grandes distribuidoras del departamento boyacense, con una empresa que genera más de 30 empleos, con un patrimonio de más de los mil millones de pesos.(JE DISTRIBUCIONES,2024)

La organización estratégica en modelos de negocio de distribución, una de las partes clave para el buen desarrollo de la misma es la organización a nivel interno y externo, en factores como el talento humano, contabilidad, proveedores, maquinaria, equipo de oficina, mercancías y demás.

El tema a tratar en este escrito es la ubicación o localización estratégica de las mercancías dentro de las bodegas de JE DISTRIBUCIONES, ya que esta empresa tiene a su disposición más de cinco mil referencias en su portafolio de productos, esto hace que la entrada de estas mercancías sea un poco más complejo de lo que se cree ya que pasa por un riguroso conteo de las mismas ya que hay ocasiones por errores humanos estas llegan dañadas o incompletas, una vez se tenga el visto bueno del jefe de bodega y auxiliar de bodega y ya se encuentre registrado en el inventario, se pasa a la ubicación de las mismas en las tres bodegas que esta empresa dispone.

La falencia encontrada es la ubicación y localización de las referencias con especificaciones determinadas, es decir el alistador tiene que buscar el o las mercancías con unas características como, color, clasificación numérica, alfabética o alfanumérica, forma, tamaño, cantidad y demás. Esto hace que se tome una cierta cantidad de tiempo para la separación del pedido, y más si el pedido tiene una cantidad de ítems elevados, (los ítems en la empresa se denomina como la unidad de medida para cada producto, ya sea unidad, caja o paquete), la

situación se complica cuando son más de 500 a 1000 items, por que puede tomar más de una hora en el alistamiento de dichos pedidos, esto tiene como consecuencia que el alistador no cumpla con su meta diaria de pedidos, que son treinta y cinco según el reglamento interno de la empresa, en cuanto al embalaje de la mercancía una vez ya alistado y empacado surge otro problema, las mercancías cuando son montadas en el camión para su debido transporte y distribución, hay ocasiones en el que no llegan completas, por el hecho de que hay cajas que se quedan en la zona de despacho, ya que estas están sueltas y carecen de un embalaje correcto para que el pedido llegue completo y así reducir el índice de errores en la entrega de los pedidos, y que estos no tengan que ser reenviados en próximos viajes ya que esto puede tener como consecuencia aumentar el consumo del vehículo de transporte.

Recopilación de información

Para poder identificar este falencia se implementó una metodología práctica ya que se tenía manejo de las metas diarias de los separados y revisores de los pedidos, se tuvo pláticas con los mencionados anteriormente, para poder encontrar cual era la raíz del problema, a continuación se presentarán los relatos informales que se realizaron dentro de la empresa, no se utilizaran nombres por la razón de que no hay una autorización en un cien porciento de los entrevistados:

Pregunta formulada

¿Cuál cree usted que es la falencia que tiene JE DISTRIBUCIONES a la hora de separar y embalar un pedido dentro de la empresa?

Relato N°1

Desde mi punto de vista, creo que la desorientación en la que uno se encuentra cuando entra o se encuentra en las bodegas para buscar los productos y poder tener todos items que se tienen en los pedidos que aparecen en las tablets, es una dificultad porque no se sabe con exactitud dónde se encuentra la referencia que se especifica en el pedido, se debería organizar las mercancías por sectores, es decir como, papelería, cacharrería, juguetería, útiles de aseo e industrial y demás, para que sea un poco más sencillo la recolección de todas los items.

Relato N°2

Pienso que es difícil el poder hacer la separación de un pedido de quinientos a mil items, por el hecho de que toma mucho tiempo poder encontrar los productos con unas especificaciones particulares, llevo trabajando en esta empresa más o menos dos años y uno ya sabe en donde están ubicados la mayoría de mercancías, pero uno le pregunta a la jefe de bodega y le resuelve la duda.

Relato N°3

Opino que es un poco difícil encontrar las mercancías, por el hecho de que no hay como una guía para poder seleccionar los ítems de los pedidos, yo llevo dos semana trabajando acá en la empresa, y para buscar los productos es un poco difícil porque hay que preguntarle a los compañeros y pues ellos le ayudan a uno, pero cuando están ocupados y no me pueden ayudar pues me retraso en la separación y no puedo cumplir con la meta diaria de pedidos.

Relato N°4

Es un poco complicado, por el hecho de que los chicos que hacen la separación de los pedidos pues hay veces que no pueden cumplir con las metas diarias por la cantidad de productos que pueden llegar a tener un pedido, por lo menos un pedido de mil ítems se toma más de una hora poder alistarlos.

A continuación se muestra una tabla con una semana de labores de los separadores, haciéndoles seguimiento gracias al programa de registro contables STARLAP, para que pueda comprender la situación que se está exponiendo.

Tabla N°1

Datos Software STARLAP, seguimiento de metas diarias separadores semana del 5 al 10 de Noviembre del 2024.

Separador	Fecha	Nº Items	Nº pedidos	Valor de los pedidos	Jornada
Separador Nº1	05/11/2024	3245	30	\$25'890.540	Mañana
	06/11/2024	3650	29	\$24'495.302	Mañana
	07/11/2024	3890	28	\$28'768.543	Mañana
	08/11/2024	3560	34	\$22'659.090	Mañana
	09/11/2024	3800	29	\$23'567.980	Mañana
	10/11/2024	3460	32	\$24'980.994	Mañana
Separador Nº2	05/11/2024	3390	30	\$28'906.694	Mañana
	06/11/2024	3890	33	\$24'890.444	Mañana
	07/11/2024	3456	28	\$30'439.899	Mañana
	08/11/2024	4090	30	\$31'993.329	Mañana
	09/11/2024	3600	31	\$27'433.567	Mañana
	10/11/2024	3489	30	\$29'476.321	Mañana

Separador Nº3	05/11/2024	3021	28	\$17'660.454	Tarde
	06/11/2024	3190	29	\$20'334.568	Tarde
	07/11/2024	3301	30	\$18'465.678	Tarde
	08/11/2024	3049	34	\$23'897.000	Tarde
	09/11/2024	3189	28	\$23'540.000	Tarde
	10/11/2024	3209	29	\$17'430.678	Tarde

Nota. Información proporcionada por la empresa JE DISTRIBUCIONES

Como se puede observar en la tabla anterior, ese es un ejemplo de la semana laboral de un separador y las metas diarias que este llega a cumplir, no es alarmante, pero es algo que se debe atender, ya que si transcurre el tiempo y no se le presta atención a tiempo, esto puede acarrear como consecuencia, una disminución en las metas de los mencionados anteriormente y perder la fidelización de aquellos clientes con los que se tienen buenas relaciones comerciales. Por consiguiente, se va a formular un plan de mejora, que se irá implementando en un periodo de un mes, para poder evidenciar cómo este va adaptándose, desarrollándose, y evolucionando, para que este marche según se tiene en el plan original.

Proyecciones

La empresa JE DISTRIBUCIONES gracias a su sólido posicionamiento en el mercado y el buen nombre que ha tomado, la productividad de la misma a llegado entre los 2000 a 3000 pedidos mensuales aproximadamente (esto puede variar según las temporadas del año), debido a esta magnitud de entregas, se tiene falencias en el alistamiento de los pedidos, embalaje de productos y entregas de pedidos, haciendo que la empresa tenga que aumentar sus gastos y costos en las entregas, y se tengan que reenviar productos.

El objetivo que se busca al implementar esta estrategia es aumentar la productividad hasta en un 30% en los separadores, llegando así a cumplir con la meta diaria y sobrepasando la misma, y generar una estrategia para incentivar a los mencionados como bonos, comisiones, descuentos en productos entre otras, para mejorar la productividad y mantenerla.

En la siguiente tabla se proporciona una proyección en el seguimiento diario de alistamientos en pedidos diarios por los separadores o alistadores en el mes de noviembre de 2025:

Separador	Fecha	Nº Items	Nº pedidos	Valor de los pedidos	Jornada
Separador Nº1	05/11/2025	3245	39	\$28'874.900	Mañana
	06/11/2025	3650	38	\$24'495.302	Mañana
	07/11/2025	3890	37	\$28'768.543	Mañana
	08/11/2025	3560	44	\$22'659.090	Mañana
	09/11/2025	3800	38	\$23'567.980	Mañana
	10/11/2025	3460	41	\$24'980.994	Mañana
Separador Nº2	05/11/2025	3390	39	\$28'906.694	Mañana
	06/11/2025	3890	43	\$24'890.444	Mañana
	07/11/2025	3456	37	\$30'439.899	Mañana
	08/11/2025	4090	39	\$31'993.329	Mañana
	09/11/2025	3600	39	\$27'433.567	Mañana
	10/11/2025	3489	39	\$29'476.321	Mañana

Separador Nº3	05/11/2025	3021	36	\$17'660.454	Tarde
	06/11/2025	3190	37	\$20'334.568	Tarde
	07/11/2025	3301	39	\$18'465.678	Tarde
	08/11/2025	3049	44	\$23'897.000	Tarde
	09/11/2025	3189	36	\$23'540.000	Tarde
	10/11/2025	3209	37	\$17'430.678	Tarde

Como se presenta en la anterior proyección los alistamientos en pedidos aumentarían dando el cumplimiento de las metas diarias, y obteniendo más resultados en el despacho de pedidos desde el punto físico de JE DISTRIBUCIONES.

Diagnóstico

1. Matriz DOFA

En la siguiente matriz se verá expresada la el escenario en el que se vería enfrentada la empresa JE DISTRIBUCIONES con el plan de mejora a proponer, para llevar a cabo este

ejercicio se evaluó la situación en la que se ve enfrentada este emprendimiento con relación a la falencia identificada en el proceso de alistamiento de pedidos y embalaje de mercancías.

Tabla 1

Matriz DOFA

<u>MATRIZ DOFA</u>	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Manejo del suficiente talento humano capacitado. • Disposición de un gran espacio dentro de la empresa, como bodegas grandes y pequeñas. • Contar con dispositivos con tecnología para el alistamiento de pedidos. • Tener el capital económico para invertir en el plan de mejora.	• Poder tener acceso a nuevos programas de software contable o herramientas informáticas. • Generar alianzas con nuevos clientes de otros departamentos. • Obtener alianzas con nuevas empresas nacionales e internacionales.
DEBILIDADES	AMENAZAS

• Falta de tecnología en registro y control de inventarios. • Manejo de herramientas informáticas o software contable para algunos procesos contables. • Mantenimiento en pequeñas bodegas donde se almacenan algunas mercancías. • Capacitación en protección y embalaje de mercancías.	• Avances de la competencia en programas informáticos para el alistamiento de pedidos, inteligencia artificial, maquinaria y equipo. • Fallas en el servicio eléctrico, por situaciones climáticas. • Capacitación de la competencia en embalaje de mercancías y mejora continua en alistamiento y despacho de pedidos.
---	---

Nota. Datos proporcionados por la empresa JE DISTRIBUCIONES. Elaboración propia(2024).

Como se puede mostrar en la anterior matriz, la empresa JE DISTRIBUCIONES debe pensar en implementar una estrategia en la que pueda llevar a otro nivel empresarial, como punto a favor las fortalezas que esta empresa tiene puede ayudar a cumplir con las oportunidades propuestas y generar una nuevas, como penetración en otros mercados nacionales e internacionales, generando alianzas con nuevos cliente y así poder fortalecer el posicionamiento de mercado con el que este emprendimiento ya cuenta, y expandir el buen nombre de JE DISTRIBUCIONES en otras regiones del país.

Las debilidades y amenazas son de suma importancia tenerlas en cuenta y generar estrategias, como tecnología en el registro y descuento del inventario, software contables o de registro de datos como CONTAPYMES y/o Microsoft EXCEL. Recurrir a instituciones de formación para la capacitación del talento humano en los diferentes procesos internos y externos.

El impacto positivo que se podría tener a nivel interno de la empresa, vendría bien en la ejecución de los demás factores que se pueden encontrar en JE DISTRIBUCIONES, el talento humano tendría más de sentido de pertenencia, compromiso y motivación, en las actividades laborales diarias.

2. Matriz MEFI

“La elaboración de la matriz de factores internos es una síntesis del análisis previo dentro de las funciones de la administración estratégica”.(Carrera, Dume. D, Dáger, Dume. B, Candelario, 2024, p17)

Los factores a tener en cuenta para interpretar esta matriz, la puntuación en las fortalezas donde 4 es una fortaleza determinante entre las demás y 3 es una fortaleza que no es muy relevante. En el caso de las debilidades si esta tiene una alta importancia, se califica con 1, si no tiene mayor magnitud a comparación de las demás, se califica con 2.

Tabla 2

Matriz MEFI

Matriz de evaluación de factores internos

<u>Fortalezas</u>	<u>Ponderación</u>	<u>Clasificación</u>	<u>Promedio</u>
1. Manejo del suficiente talento humano capacitado.	0.12	4	0.48
2. Disposición de un gran espacio dentro de la empresa, como bodegas grandes y pequeñas.	0.16	4	0.64
3. Contar con dispositivos con tecnología para el alistamiento de pedidos.	0.13	4	0.52
4. Tener el capital económico para invertir en el plan de mejora.	0.09	3	0.27
<u>Debilidades</u>	<u>Ponderación</u>	<u>Clasificación</u>	<u>Promedio</u>
1. Falta de tecnología en registro y control de inventarios.	0.15	1	0.15
2. Manejo de herramientas informáticas o software contable para los procesos de seguimiento de metas diarias.	0.09	2	0.18
3. Mantenimiento en pequeñas bodegas donde se	0.16	1	0.16

almacenan algunas mercancías.			
4. Capacitación en protección y embalaje de mercancías.	0.11	2	0.22
<u>TOTAL</u>	1.00		2.62

Nota. Datos proporcionados por la empresa JE DISTRIBUCIONES. Elaboración propia(2024).

En la matriz MEFI muestra un comportamiento positivo en la calificación para la empresa JE DISTRIBUCIÓN, de 2.62, esto muestra que es una emprendimiento con un sólido posicionamiento, ya que recordemos que aquellos puntajes por debajo de la media (2.5) se consideran empresas débiles en el mercado, que en este caso no aplica por la razón anteriormente mencionada.

3. Matriz MEFE

“El objetivo es contar con un entendimiento macro y micro del entorno económico para categorizar los tipos de riesgos que afectan al negocio”.(Carrera, Dume. D, Dáger, Dume. B, Candelario, 2024, p17)

La matriz MEFE tiene similitud en la forma de calificar, en este caso se expondrá las oportunidades y amenazas, que rodean a la empresa JE DISTRIBUCIONES, en donde la

oportunidades relevantes se califican con 4 y aquellas que no son muy importantes o no destacan lo suficiente, se califican con 3. Con respecto a las amenazas si estas se presentan como críticas o alarmantes se tendrá que calificar con 1, si es una amenaza que no tiene una gran magnitud, es decir que ponga en peligro o riesgo la estabilidad de la empresa se califica con 2.

<u>Matriz de evaluación de factores externo</u>			
<u>Oportunidades</u>	<u>Ponderación</u>	<u>Clasificación</u>	<u>Promedio</u>
1. Poder tener acceso a nuevos programas de software contable o herramientas informáticas.	0.17	3	0.51
2. Generar alianzas con nuevos clientes de otros departamentos.	0.18	4	0.72
3. Obtener alianzas con nuevas empresas nacionales e internacionales.	0.18	4	0.72
<u>Amenazas</u>	<u>Ponderación</u>	<u>Clasificación</u>	<u>Promedio</u>
1. Avances de la competencia en programas informáticos para el alistamiento de pedidos, inteligencia artificial, maquinaria y equipo.	0.18	1	0.18

2. Fallas en el servicio eléctrico, por situaciones climáticas.	0.20	1	0.20
3. Capacitación de la competencia en embalaje de mercancías y mejora continua en alistamiento y despacho de pedidos.	0.17	2	0.17
<u>TOTAL</u>	1.00		2.5

Nota. Datos proporcionados por la empresa JE DISTRIBUCIONES. Elaboración propia(2024).

Como se puede mostrar en la tabla anterior, en la evaluación muestra una puntuación de (2.5), lo que esta puntuación nos quiere expresar es que, la empresa JE DISTRIBUCIONES no tiene un calificación alarmante, que ponga en riesgo el buen posicionamiento que esta tiene en el mercado ni en su estado financiero, pero se debe poner atención e incrementar sus estrategias para poder lidiar con las amenazas que se le presentan, y así poder tomar esas oportunidades y colocar el nivel empresarial de JE DISTRIBUCIONES un peldaño arriba.

Plan de mejora

1. Iniciativas estratégicas

- Planificar talleres sobre el conocimiento del tratamiento y embalaje de las mercancías, con ayuda de los conocimientos de la academia.
- Establecer asesorías personales sobre el manejo de las bases de datos en Microsoft EXCEL y Google sheets y códigos QR, en horas fuera de labores.
- Impulsar un banco de preguntas y sugerencias para el talento humano, para tratar posibles soluciones o mejoras del plan, para que este siga evolucionando.
- Implementar folletos de instrucciones para una mejor comprensión del ejercicio a realizar con la iniciativa.

2. Metas del plan de mejora

- Reducir el margen de error en la separación y entrega de pedidos a los clientes, hasta en un 50% en un lapso de tiempo de seis meses.
- Fortalecer el buen nombre de la empresa y las alianzas comerciales que se tiene entre la empresa y los clientes, utilizando como herramienta una encuesta de satisfacción de entrega.
- Incrementar la productividad en los alistadores con respecto a las metas diarias de los mismos hasta en un 30% en un periodo de tiempo de tres meses.

- Incentivar al talento humano para que este desarrolle un mayor sentido de pertenencia por JE DISTRIBUCIONES, realizando charlas grupales e individuales, desarrollar estrategias que involucren incentivos económicos(bonos de regalo, bonos de descuento, comisiones por metas).

3. Indicadores para medir los resultados del plan de mejora

- Encuesta de entrega en el nivel de satisfacción de los clientes por pedidos..
- Metas diarias por separadores y revisores..

4. Estrategias para implementar el plan de mejora

- Ejecutar una inspección de la organización y el estado de las mercancías, en las diferentes bodegas de la empresa, y pensar si es necesario en una reorganización de las mismas de forma estratégica.
- Crear una base de datos utilizando programas como Microsoft EXCEL y Google Sheets con las referencias que dispone la empresa con un orden codificado, haciendo uso de un código QR para facilitar el acceso a la información por parte de los alistadores.
- Planificar una capacitación al talento humano de la empresa para explicar el uso de la base de datos, código QR, embalaje de productos y mercancías, y la aplicación de la estrategia que se quiere implementar.

- Explicar de forma dinámica ¿que es el embalaje?, tipos de empaques y posibles formas de embalaje de mercancías que se puedan utilizar para la empresa.
- Realizar un focus group en el mes de implementación, para poder escuchar al talento humano de JE DISTRIBUCIONES y tratar el tema sobre la estrategia implementada, y evidenciar cómo se está desarrollando la propuesta.
- Implementar una metodología de seguimiento en un periodo de tres meses para el plan de mejora, y cerciorarse que este cumpla al cien por ciento el reglamento interno de la empresa.

5. Cronograma

	<u>Cronograma de actividades</u>																							
	Fecha		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre									
Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Presentación y explicación plan de mejora a la empresa JE DISTRIBUCIONES	x																							
Inspección de las bodegas y	x																							

mercancías para evidenciar el orden en el que estas se encuentran.																			
(Opcional) creación y organizar las mercancías siguiendo el plan que se creara para la localización de las mismas.	x	x																	
Creación de base datos para las referencias y códigos QR		x																	
Charla sobre el manejo de base datos, códigos QR y embalaje de mercancías.		x																	
Inducción para el talento humano de JE DISTRIBUCIONES, sobre el plan a implementar y su finalidad.			x																

Entrega de base datos y códigos QR al talento humano, encargado del alistamiento de pedidos.			x													
Focus group con los separadores, revisores y entregadores, para evidenciar el proceso que llevan con el plan implementado.			x													
Seguimiento del plan de mejora, a través de los indicadores, nivel de satisfacción del cliente, indicador de errores en pedidos por alistamientos y entregas(IEP) y metas diarias de los separadores y revisores.				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Entrega de informe mensual							x				x					x

[illegible]

6. Recomendaciones

El objetivo que se tiene al implementar una estrategia como la que se está planteando, es mejorar la productividad y la eficiencia en los procesos internos y externo de la empresa JE DISTRIBUCIONES, la empresa debe tener prestar más atención a este tipo de falencias pequeñas, que en un plazo a corto o mediano plazo, no tiene un gran impacto, pero que se irá reflejando en la productividad, situación financiera, identidad y demás,

Como primera medida se recomienda tener un acercamiento con el talento humano que está presente en la productividad de la misma, para poder encontrar la causa de falencia como la que se está presentando, y que los mencionados puedan llegar a tener un sentido de pertenencia aun mayor del que ya se tiene, y la empresa siga por el buen rumbo por que esta va.

La empresa debe empezar a realizar capacitaciones a los empleados sobre el uso de los programas ofimáticos y software que esta maneja, ya que se pueden presentar problemas a la hora de manejar en los dispositivos por posibles actualizaciones en el mismo, por consiguiente esto genere un retraso en la realización de actividades laborales diarias de los empleados.

7. Resumen del plan de mejoramiento



https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-ITJQunIZJG50qK-14qj_-qYoRw5_WNwedr_jUy9Ecs/edit?usp=sharing

Conclusiones

- La empresa JE DISTRIBUCIONES a lo largo de sus 20 años de trayectoria en el mercado, a pesar de las dificultades que se le han presentado en el transcurso del tiempo, hoy en día ha logrado consolidarse como un emprendimiento sólido.
- La constancia y disciplina pone una vez más, un claro ejemplo de éxito y perseverancia como lo es la empresa JE DISTRIBUCIONES.

- Las falencias por pequeñas que sean se deben atender, ya que estas a lo largo del tiempo afectarán de manera impositiva para el desarrollo de la empresa.
- El plan de mejora propuesto tiene como finalidad ser una propuesta estratégica para el buen funcionamiento de los procesos internos y externos de la empresa, como lo son la separación y entrega de pedidos.
- Incentivar en el talento humano un mayor sentido de pertenencia por la empresa JE DISTRIBUCIONES.
- Implementación de herramientas informáticas, para el buen desempeño de las funciones laborales del equipo de trabajo de JE DISTRIBUCIONES.
- Incrementar los alistamientos hasta en un 30% es beneficioso para la empresa JE DISTRIBUCIONES, ya que esto atraerá a otros nuevos clientes, por la efectividad que la misma podría llegar a tener.

Lista de referencias.

Caballero, L. N. P. (2024, 17 septiembre). ¿Cómo se llaman los 123 municipios de Boyacá? Uno es el menos poblado de Colombia. *Caracol Radio*.
<https://caracol.com.co/2024/09/06/como-se-llaman-los-123-municipios-de-boyaca-uno-es-el-menos-poblado-de-colombia/>

Posada, A. R. (2024, 15 noviembre). Municipios de Santander en orden alfabético: unos empiezan por H y por Z, ¿cuáles son? *Caracol Radio*.
<https://caracol.com.co/2024/11/15/municipios-de-santander-en-orden-alfabetico-unos-empiezan-por-h-y-por-z-cuales-son/>

Acosta, J., & Rodriguez, R. (2008). FACTORES EXTERNOS E INTERNOS DETERMINANTES DE LA ORIENTACIÓN DE LA CULTURA ESTRATÉGICA DE LAS EMPRESAS [Investigación académica], Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa].
<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120247001.pdf>

Nugent, M. A. L. M., Quispe, J. T., Llave, A. M. T., & Morales, J. A. F. (2019). *Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica*. Investigaciones & Desarrollo 2906(2051009) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051009>

Carrera Gonzales, K., Dume Candelario, D., Dáger López, E., Dume Candelario, B., & Candelario Arévalo, J. (2024). Metodología MEFE-MEFI: una herramienta de análisis estratégico para Pymes. *Ciencia Latina*, 8(5).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13708

¿Qué es un código QR y qué necesito para leerlo? (s. f.). Inicia Con TIC.

<https://iniciacontic.gov.co/776/w3-article-281946.html>

JE distribuciones. (2007) *misión, visión y valores corporativos*[imagen].

Software STARLAP. (2024) *metas diarias revisores y separadores*[imagen].

Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). Comportamiento del consumidor [PDF] (10.^a ed.).

Recuperado 14 de febrero de 2025, de

<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:va6c2:aed9d652-dcce-4c23-a74a-bdff1801f5a5>

Arca, J. G., & Prado, J. C. (2008). *Los envases y embalajes como fuente de ventajas competitivas*. artículo <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43301704>