



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

**PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LOS
RECURSOS EMPRESARIALES DE ALKOSTO Y KTRONIX MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ERP**

**AUTOR:
MARÍA PAULA MARTÍNEZ GÓMEZ
CODIGO: 2250319**

PLAN DE MEJORA

**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
2022**



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

**PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LOS
RECURSOS EMPRESARIALES DE ALKOSTO Y KTRONIX MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ERP**

AUTOR:

MARÍA PAULA MARTÍNEZ GÓMEZ

CODIGO: 2250319

PROFESOR:

JORGE ELIÉCER GAITÁN MÉNDEZ

PLAN DE MEJORA

**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
2022**

PARTE I

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito principal proponer la implementación del software ERP en el departamento de clientes institucionales de Alkosto y Ktronix, ya que durante las prácticas profesionales realizadas se encontró la oportunidad de mejora en ese aspecto. No solo sería una oportunidad de crecimiento para el área institucional, sino que, si lo decide la empresa también lo sería para todos los departamentos y áreas.

En todas las empresas es necesario obtener un nivel de crecimiento óptimo, desarrollo económico, social y financiero; porque si no lo hacen se pueden ver impactados por la competencia nacional e internacional, esto requiere de capacitación en todas las áreas que lo requieran, es decir, ninguna empresa puede quedarse atrás porque esto significaría una gran desventaja. Esto nos lleva a pensar que con los avances que existen en tecnología alrededor del mundo, todo se facilita aún más, entonces ahí es donde la implementación del software tiene una gran relevancia.

Palabras clave: Economía; software; desarrollo; empresa.

ABSTRACT

The main purpose of this document is to propose the implementation of the ERP software in the department of institutional clients of Alkosto and Ktronix, during the professional practices, the opportunity for improvement in this aspect was found. It would not only be a growth opportunity for the institutional area, but if the company decides it would also be for all departments and areas.

In all companies it is necessary to obtain an optimum level of growth, economic, social and financial development. Because if they don't, they can be impacted by national and international competition, this requires training in all areas that require it, that, so no company can be left behind because this would mean a great disadvantage. This leads us to think that with the advances in technology that exist around the world, everything is made even easier for everyone, so that is where the implementation of the software has great relevance.

Key words: Economy; software, development; company.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento de este trabajo va dedicado primero a Dios y a la Virgen Maria ya que sin su bendición y guía no hubiera sido posible llegar acabo todo este proceso,

A mis papás y mi hermano por ser el apoyo durante toda mi carrera, ustedes son los más grandes promotores de mis sueños, gracias por creer en mí.

A mis amigos y novio por nunca dudar de mis capacidades, por su paciencia porque siempre buscamos la manera de resolver los obstáculos durante este proceso y pudimos conservar siempre la calma.

A mi tutor, profesores y universidad ya que estuvieron dispuestos siempre a compartir su conocimiento a resolver mis dudas, por permitirme empezar esta gran etapa de mi vida que hoy culmina exitosamente.

María Paula Martínez Gómez

INTRODUCCIÓN

Vivimos en una sociedad que está en constante desarrollo, que nos encamina a estar actualizados, tanto en el desarrollo laboral como en nuestra vida personal. Dicha actualización se ve reflejada en las empresas ya que es un factor que no puede ser ignorado porque ayuda al buen funcionamiento de la empresa como, por ejemplo: la planificación de recursos económicos, las finanzas, la cadena de suministros, la gestión de operaciones, el comercio, la generación y fabricación de informes, y el manejo de los recursos humanos.

La digitalización por medio de un software, recae en el valor que se le añade una vez éste empieza a ser implementado en la empresa, para así poder acceder a la información de la compañía de manera rápida y sencilla, facilitando de esta manera hacer comparaciones generales. Este es un recurso fundamental para el sector empresarial que desee la optimización de los procesos, para así mismo lograr una disminución de los errores enfocados en cumplir con las necesidades de la empresa. (Techedge, 2020)

El Software ERP (Enterprise Resource Planning) que significa Sistema de Planificación de Recursos Empresariales, éste está encargado de distintas operaciones internas como, por ejemplo: generar informes, mantenimiento y gestión de pedidos, puede también coordinar con varias aplicaciones. (Techedge, 2020)

La materia de formulación y evaluación de proyectos, se ve muy relacionada con la sistematización de los procesos que quiero aplicar en el plan de mejora, pues es una estrategia en la cual aprendí cómo podemos evaluar los procesos que se llevan a cabo, para tener una idea más definida en cuanto a si es rentable un proyecto y después tener muy claro el objetivo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
AGRADECIMIENTOS	5
INTRODUCCIÓN	6
ASPECTOS GENERALES	8
MISIÓN	8
VISIÓN	8
VALORES CORPORATIVOS.....	8
UBICACIÓN	9
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	9
HISTORIA.....	10
ANÁLISIS DOFA	10
Debilidades.....	10
Oportunidades	11
Fortalezas	11
Amenazas	11
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA.....	11
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
FUNCIONES	13
Radicación institucional.....	13
Organización de facturas.....	14
PROPUESTA DE MEJORA	14
CONCLUSIONES	15
REFERENCIAS.....	16
SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL	18

PARTE II

ASPECTOS GENERALES

MISIÓN

En Colombiana de Comercio - Corbeta S.A. nos especializamos en la comercialización de productos, llegando a los principales canales de distribución, presentando excelentes servicios de venta y posventa a nuestros clientes y proporcionando satisfactorios resultados de crecimiento por la distribución de productos a nuestros proveedores. (ALKOSTO, 2022)

VISIÓN

Continuar siendo empresa líder en distribución, a través de la conformación inteligente del portafolio de líneas y del conocimiento profundo de nuestros clientes para satisfacer de la mejor manera sus necesidades, lo cual nos permitirá proporcionar una adecuada retribución a nuestro equipo humano, proveedores y accionistas. (ALKOSTO, 2022)

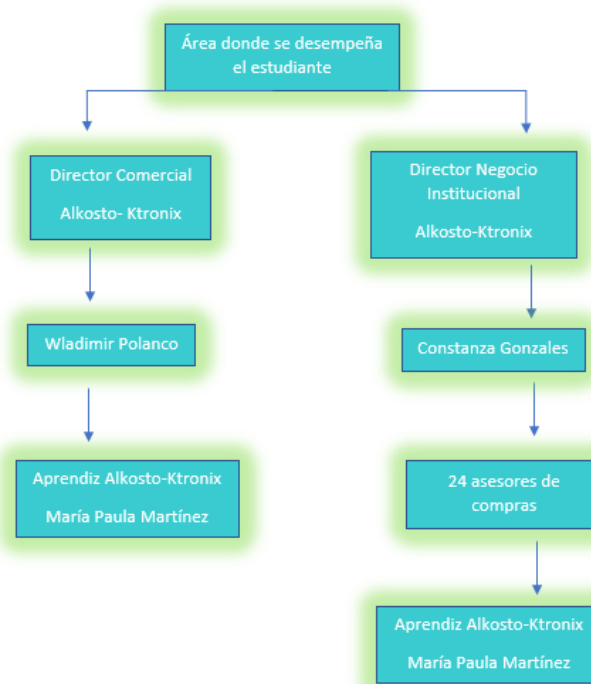
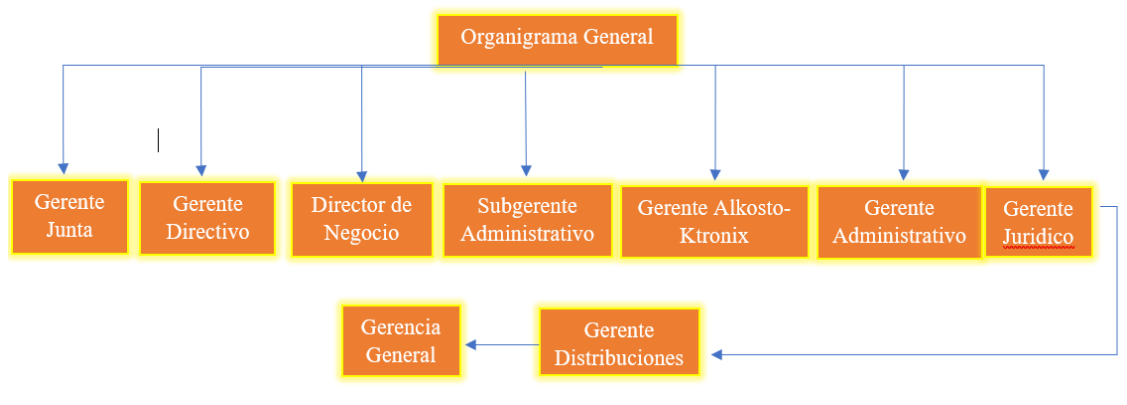
VALORES CORPORATIVOS

- Ética Comercial.
- Buena Fe.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Honorabilidad.
- Innovación.
- Conciencia verde.
- Compromiso. (ALKOSTO, 2022)

UBICACIÓN

Ave Cra 30 #10-25, Bogotá, Cundinamarca (ALKOSTO, 2022)

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: Autoría propia

HISTORIA

Colombiana de Comercio CORBETA S.A fue fundada en 1987 Medellín, se dedicaba a la producción y distribución de telas, así mismo en 1994 se empezó con la distribución de productos de audio y video, en 2001 se crea la marca propia Kalley que se dedica a lo mismo, es decir, distribución de productos de audio y video, electro-hogar y computación. (ALKOSTO, 2022)

Para el año 2004 se desarrolla la marca AKT y en el 2006 se da la apertura en el sector automotriz Fotón. (ALKOSTO, 2022)

En 2010 se abre la tienda virtual con más de 1.000 referencias y la posibilidad de comprar en línea. (ALKOSTO, 2022)

En 2013 se lanza la marca Magenta que es dedicada a la línea de cuidado personal. Para el 2015 también se lanza la marca propia MI DÍA, que se enfoca en productos de consumo diario, que se posesiona en la compañía para ubicarse en el puesto 20 a nivel nacional y en el mercado con más de 7.400 empleados con contratos directos e indirectos. (ALKOSTO, 2022)

Hoy en día cuentan con tiendas en Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali, Villavicencio, Tunja y Manizales con despacho a nivel nacional. (ALKOSTO, 2022)

ANÁLISIS DOFA

Debilidades

- Largos tiempos de espera a la hora de pagar productos adquiridos dentro del almacén.
- Falta de presencia en el mercado internacional.
- Carencia de software que pueda hacer la recolección de información de los diferentes departamentos.

- Sobrecarga laboral para algunos empleados de la empresa.

Oportunidades

- Crecimiento económico del país más eficientemente, que permita generar empleo en los diferentes departamentos de la empresa. (PORTAFOLIO , 2019)
- Clientes que compran masivamente en línea, ya que es una nueva tendencia de consumo que acelera la digitalización de los procesos. (El país, 2022)
- Buenas dinámicas comerciales, como por ejemplo, crear grandes ferias de descuento que incentiven a los clientes a comprar en mayor cantidad. (Playmotiv, 2020)
- Buena red de distribución, desde el recibido del proveedor hasta que llega al cliente, ya que de ello depende la rentabilidad de la empresa y la experiencia del consumidor. (ELITELOGIS, 2021)

Fortalezas

- Cobertura amplia a nivel nacional.
- Cadena de almacenes de mayor tamaño en Colombia
- Líder en tecnología y ahorro.
- Marcas líderes en el mercado.

Amenazas

- Desarrollo de diferentes softwares internos de la competencia.
- Competencia ubicada en lugares estratégicos.
- Cambios en la legislación del país.
- Aumento en los precios del mercado.

PARTE III

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA

El plan de mejora estará basado principalmente en la implementación del Software ERP, ya que esto permite una mejor planificación de los recursos empresariales como, por ejemplo: las finanzas, la cadena de suministros, las operaciones, el comercio, la generación y fabricación de informes, y el manejo de los recursos humanos de una empresa. Este Software ofrece la posibilidad de conexión de los datos con las herramientas de productividad, comercio electrónico e incluso la participación del cliente para obtener mejores resultados de información y los procesos de toda la empresa. Solamente se va a trabajar en el área de generación de informes y finanzas, ya que estas son las que requieren una mejora según lo evidenciado durante las prácticas en la empresa. (INFOR, 2022)

El Software ERP tiene bastante que ver con el programa de Negocios Internacionales, debido a que se trata de sistematizar los procesos que muchas veces se ven afectados, porque no hay una manera más fácil de poder identificar los errores en distintas funciones básicas y una adaptación de soluciones a las nuevas necesidades de la empresa, por ejemplo en el área de las finanzas reduce la necesidad de ingresar la información de forma manual, mediante la automatización de tareas diarias y el cumplimiento normativo, para esto es muy necesario que el Software esté en función de las necesidades y que se puedan integrar los componentes mencionados anteriormente. (MICROSOFT, 2022)

Objetivo general

Proyectar la Sistematización de los recursos empresariales del departamento de clientes institucionales para la empresa Alkosto.

Objetivos específicos

- Analizar la relación de la empresa Alkosto con los clientes institucionales.

- Estudiar las ventajas y desventajas de las operaciones y procesos del departamento de clientes institucionales de Alkosto.

- Proponer implementación y sistematización software ERP (Enterprise Resource Planning), para recursos empresariales del departamento de clientes institucionales de la empresa Alkosto.

PARTE IV

FUNCIONES

Las funciones encargadas en Colombiana de Comercio S.A fueron enfocadas en el cumplimiento de unas metas específicas en el área institucional, como, por ejemplo: la radicación de cartas de cobro a grandes clientes del departamento, también la organización de las facturas físicas que llegaban de los diferentes puntos de venta de Alkosto y Ktronix del país referentes a los mismo clientes institucionales.

Radicación institucional

Los clientes del sector institucional incluyen no solo grandes corporaciones y entidades sino también recaudos acerca de los fondos de sus respectivos empleados o cooperativas, donde se ven reflejadas el 40% de las ventas en la región. Por lo tanto, cada fondo o cooperativa tiene una cuota, una cartera o crédito revolvente que se libera cuando paga su deuda a través de la plataforma; un fondo B2B (be to be) emite una orden de compra a cada socio con un valor con la aprobación del gerente respectivo en cualquier Alkosto, Ktronix o Alkomprar. Después de la compra, estos pedidos serán dirigidos a la oficina central de su área, el administrador de archivos se encarga de organizarlos, y el pasante se encarga de verificar y consolidar los saldos de las facturas con treinta días para pagar el saldo; si esto no sucede en dicho plazo se le

comunica al área de cartera para que puedan negociar un nuevo plazo y evitar así el reporte a las centrales de riesgo encargadas. (ALKOSTO, 2022)

Organización de facturas

Los empleados de las grandes compañías y de los respectivos fondos de empleados o cooperativas van a cualquier tienda Alkosto, Ktronix o Alkomprar, redimen los bonos con descuento y las copias de dichas facturas las deben mandar a las instalaciones de Colombiana de Comercio S.A, donde se hace la respectiva organización por fechas y luego a las cajas donde después se envían al departamento de archivo. (ALKOSTO, 2022)

PROPUESTA DE MEJORA

Debido a que dentro de las funciones estaba redactar y proporcionar las cartas de cobro para los clientes y fondos del departamento, también se debe sacar el monto total que debe pagar el cliente; dicho proceso se debe realizar por la herramienta Excel, pero es un proceso que requiere de mucha concentración, ya que cuando se está aprendiendo a hacerlo y si se comete algún error se debe empezar de nuevo, es decir, que requiere mucho tiempo y dedicación de la persona que lo esté realizando; ofrece simplicidad, facilidad, reducción de errores, asistencia en proceso administrativo y enfoque en resultados. (MICROSOFT, 2022)

Hoy en día existen muchas herramientas que pueden ayudar a mejorar este proceso, ya que el mismo puede cruzar la información desde la base de datos y luego de ello crear la carta de cobro, la suma con el monto exacto que deben pagar, únicamente usando el NIT de cada cliente. (INFOR, 2022)

Este Software es ERP ofrece integración con soluciones Business Intelligence en el que brinda un nivel de conocimiento detallado, con disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma, facilitando la integración de las distintas bases de datos de la empresa, que unifica la interfaz de la información, características que ayudan a simplificar la vida diaria de los empleados, donde el sector financiero también recibirá un aviso de que debe cobrar a cada cliente o fondo. Por lo anterior los procesos se automatizan garantizando mayor flexibilidad en los procesos que requieren control sobre lo que sucede en la empresa. (CAPTERRA, 2022)

CONCLUSIONES

Para finalizar en este plan de mejora se resalta que la transformación interna de una empresa, tiene gran importancia porque esto puede ayudar a generar buenos resultados.

El software ERP tiene varias ventajas y sería una muy buena inversión, si la empresa decide adquirirla.

Todo el personal de la empresa Alkosto y Ktronix representa un importante significado para alcanzar los objetivos que se propongan.

Sin duda alguna, el planteamiento hecho durante el desarrollo del plan de mejora, ayudaría a reducir el porcentaje de errores que pueden ocurrir durante la digitalización de información.

El software ERP cuenta con la función de guardar una base de datos considerable y a la hora de hacer las radicaciones, éste podría realizar el proceso rápidamente.

Varias empresas del país ya están implementando el uso de este y otro software, entonces obtienen facilidad a la hora de hacer este tipo de procesos.

No todos los softwares tienen las mismas funciones, es decir, se debe hacer un estudio de acuerdo con las necesidades que tenga la empresa.

Para poder hacer proyecciones a futuro de adquisición de Softwares no es necesario limitarse solamente a uno de ellos, hoy existen muchísimos en el mercado nacional e internacional.

REFERENCIAS

ALKOSTO . (s.f.). *¿Quiénes somos?* Obtenido de 2022: <https://www.alkosto.com/nuestra-compania/quienes-somos/c/quienes-somos>

CAPTERRA. (2022). *Software ERP*. Obtenido de <https://www.capterra.co/directory/9/enterprise-resource-planning/software>

Corponet. (02 de Septiembre de 2021). *Importancia de la tecnología en las empresas* . Obtenido de <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

El país. (12 de Junio de 2022). *Más compras por Internet y menos ropa*. Obtenido de <https://elpais.com/sociedad/2020-06-12/el-consumidor-tras-el-coronavirus-mas-compras-por-internet-y-menos-ropa.html>

ELITELOGIS. (20 de Junio de 2021). *Diseño de red distribución: los pasos que debes seguir*. Obtenido de <https://www.elitelegis.com/disenio-de-red-distribucion-los-pasos-que-debes-seguir/#:~:text=Un%20buen%20dise%C3%B1o%20red%20distribuci%C3%B3n,relativos%20a%20la%20responsabilidad%20corporativa.>

INFOR. (2022). *¿Por qué los fabricantes deben invertir en un ERP moderno?* Obtenido de https://www.infor.com/es-la/resources/why-manufacturers-should-invest-in-modern-erp?AOI=erp&utm_source=google-search&utm_content=topindustry&utm_medium=paid&utm_type=executive-briefs&utm_campaign=24877-027&utm_term=erp%20moderno&gclid=Cj0KCQjwzLCVBhD3ARIs

MICROSOFT. (2022). *¿Qué es la ERP y por qué la necesita?* Obtenido de https://dynamics.microsoft.com/es-mx/erp/what-is-erp/?&ef_id=EAAlaIQobChMI-

ORACLE. (2022). *Definición de planificación de recursos empresariales.* Obtenido de [https://www.oracle.com/mx/erp/what-is-erp/#:~:text=Enterprise%20Resource%20Planning%20\(ERP\)%20es,de%20la%20cadena%20de%20suministro.](https://www.oracle.com/mx/erp/what-is-erp/#:~:text=Enterprise%20Resource%20Planning%20(ERP)%20es,de%20la%20cadena%20de%20suministro.)

Playmotiv. (15 de Octubre de 2020). *5 dinámicas de juegos para motivar a tu equipo de ventas.* Obtenido de <https://playmotiv.com/dinamicas-de-juegos-motivar-equipo-de-ventas/>

PORTAFOLIO . (16 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/por-que-el-crecimiento-economico-en-colombia-no-se-ve-reflejado-en-el-empleo-536543>

Techedge. (25 de Junio de 2020). *SISTEMA ERP: CÓMO FUNCIONA Y SUS VENTAJAS.* Obtenido de <https://www.techedgegroup.com/es/blog/comunicacion-criptografia-cuantica-0-0>

PARTE V

SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

Ciclos	Actividades	Logros	Dificultades
Ciclo 1	<ul style="list-style-type: none">*Presentación con el jefe directo.*Capacitaciones.*Entender las reglas de seguridad en la empresa.	<ul style="list-style-type: none">*Reconocer las funciones a desarrollar durante las prácticas.	<ul style="list-style-type: none">*Relacionarse con todas las personas.
Ciclo 2	<ul style="list-style-type: none">*Presentación del personal del departamento.	<ul style="list-style-type: none">*Formulación de los planes de acción a corto, mediano y largo plazo.	<ul style="list-style-type: none">*Entender la información suministrada.
Ciclo 3	<ul style="list-style-type: none">*Descargar con ayuda las facturas y la cartera para radicar a los diferentes fondos.	<ul style="list-style-type: none">*Lograr completar la primera parte del procedimiento.	<ul style="list-style-type: none">*Algunas dificultades con los archivos y aclaración de dudas sobre su manejo.
Ciclo 4	<ul style="list-style-type: none">*Descargar sola por primera vez las facturas y la cartera para hacer las radicaciones.*Organizar las facturas físicas por fecha.	<ul style="list-style-type: none">*Lograr realizar todo el proceso sin errores y con la información correcta.	<ul style="list-style-type: none">*Tardanza en la realización de esta actividad en cuanto al tiempo que se utilizó para ello.

