

PLAN DE MEJORA EMPRESARIAL ORIENTADO HACIA EL ÁREA DE LOGÍSTICA Y  
DESPACHOS– MAAKAL COLOMBIA S.A

Manuela Betancur Vargas

Asesor

Yasmin Alexandra Vásquez Suarez

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Programa de Negocios Internacionales

Medellín, 2023

## Tabla de contenido

1 Empresa objeto de la práctica .....	4
1.1 Objeto social.....	4
1.2 Misión.....	5
1.3 Visión .....	5
1.4 Valores .....	5
1.5 Objetivos estratégicos .....	5
1.6 Rol comercial .....	6
2 Agencia objeto de la práctica.....	7
2.1 Cargo desempeñado .....	7
2.2 Perfil del cargo .....	7
2.3 Objetivo del cargo .....	7
2.4 Funciones a realizar.....	7
2.5 Insumos utilizados en el desarrollo de la práctica.....	8
2.6 Relación con otros cargos .....	8
2.7 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo .....	8
2.8 Condiciones de trabajo.....	8
2.9 Entrenamiento .....	9
2.10 Competencias .....	9

INFORME DE PRÁCTICAS	3
2.11 Riesgos del cargo .....	9
3 Características de la practica .....	10
3.1 Justificación.....	10
4 Objetivos.....	11
4.1 Objetivo general .....	11
4.2 Objetivos específicos.....	11
5 Informe ejecutivo.....	12
5.1 Matriz DOFA .....	13
6 Aportes a mi formación personal.....	15
7 Aportes a mi formación profesional .....	16
8 Conclusiones y recomendaciones .....	17
9 Referencias .....	23

## **1 Empresa objeto de la práctica**

### **1.1 Objeto social**

Maakal Colombia S.A es un integrador de tecnología con experiencia para estructurar y ejecutar modelos de servicios Opex. Nos preocupamos por generar valor manteniendo relaciones a largo plazo. Representamos los principales fabricantes del mercado tecnológico como Apple, HP Inc., Cisco, Adobe y Google.

Concretamente la organización se tiene como objeto principal, la comercialización de conformidad con la ley y la reglamentación que expidan las autoridades competentes, del servicio de telefonía pública básica conmutable, fax e internet, diseño, consultoría, programación de todo tipo de software y construcción de toda clase de redes de computadoras y de comunicaciones, así como los servicios de mantenimiento que estos requieran. Distribución, elaboración, programación, reparación, compra y venta de toda clase de equipos y componentes para computadoras y software, y en general toda clase de artículos y accesorios necesarios y/o indispensables para su funcionamiento, así como servicio de mantenimiento, instalación, capacitación y entrenamiento en el uso de computadoras y equipos de telecomunicaciones, además, todo tipo de software, la reparación y explotación comercial, podrá desarrollar operaciones de renting informático y tecnológico, desarrollar actividades inmobiliarias, actuar por sí misma, ella sola, o en cooperación con otra u otras personas de acuerdo con los contratos que con ellas celebre. Formar parte de otras sociedades nacionales o extranjeras, podrán dedicarse a cualquier actividad económica lícita, de naturaleza comercial o civil, tanto en Colombia como en el extranjero. En desarrollo del mismo podrá la sociedad ejecutar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento de su objeto social

## INFORME DE PRÁCTICAS

### 1.2 Misión

Promover el éxito de nuestros socios de negocios con soluciones tecnológicas adecuadas para sus empresas, satisfaciendo las necesidades por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad y con excelencia en el servicio creando relaciones transparentes y de confianza

### 1.3 Visión

Para el 2028 nos proyectamos como el aliado de tecnología preferido por las empresas en Colombia con asesoría asertiva y soluciones innovadoras

### 1.4 Valores

- Compromiso

Actuamos en aras de brindar seguridad a través de productos de calidad que se adapten a las necesidades del mercado. Inyectamos pasión y compromiso a todos nuestros procesos con el propósito de alcanzar los objetivos y metas institucionales

- Filosofía de Servicio

Buscamos brindar una experiencia diferenciada a través de la innovación y la prestación de un servicio de la más alta calidad.

- Responsabilidad

Hacemos todo cuanto esté en nuestras manos para cumplir satisfactoriamente con nuestra promesa de servicio

### 1.5 Objetivos estratégicos

Nuestra propuesta de valor se centra en la capacidad de estructurar y ejecutar modelos de servicio que respondan a las necesidades específicas y a escala de cada cliente en lo técnico y económico con las soluciones líderes del mercado.

**1.6 Rol comercial**

Maakal es una empresa líder en la prestación de servicios y entrega de soluciones tecnológicas, desde sus inicios, el enfoque comercial ha girado en torno al monitoreo constante en aras de identificar, diagnosticar y analizar las necesidades particulares de cada cliente y con ello determinar si se requiere aplicar cambios o modificar procesos para obtener mejores resultados.

## 2 Agencia objeto de la práctica

### *Ilustración 1 Logo Maakal Colombia S.A*



**MAAKAL<sup>®</sup>**

Fuente: Maakal.com

#### **2.1 Cargo desempeñado**

Analista de operaciones

#### **2.2 Perfil del cargo**

Administrador de empresas, ingeniero industrial o afines.

#### **2.3 Objetivo del cargo**

Coordinar las actividades de adquisición de los productos y servicios que soportan el funcionamiento de la organización, así como, el monitoreo permanente del mercado para asegurar el abastecimiento eficiente en términos de calidad y costos.

#### **2.4 Funciones a realizar**

- Procesamiento de órdenes de compra
- Coordinación de la logística para la recepción de las mercancías y despachos a usuarios finales
- Gestión de inventarios
- Facturación
- Análisis de ofertas de proveedores para satisfacer las solicitudes de compra

## **2.5 Insumos utilizados en el desarrollo de la práctica**

Computador, útiles y papelería

## **2.6 Relación con otros cargos**

El analista de operaciones se encuentra estrechamente vinculado con el área comercial de Maakal, por cuanto su principal función es garantizar la gestión de las órdenes de compra elaboradas por los gerentes de cuenta, así mismo, se relaciona con el área financiera, dado que dentro de sus funciones se encuentra la de aprovisionar inventarios recurriendo a los proveedores que permitan obtener un mayor margen para el negocio

## **2.7 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo**

Para el correcto desarrollo de las funciones estipuladas en el marco del contrato de analista de operaciones, Maakal pone a disposición del empleado, un equipo de cómputo en el lugar de trabajo, así como los dispositivos accesorios que requiera, adicionalmente, asigna un equipo especial para las jornadas de teletrabajo estipuladas previamente con el encargado del área. Finalmente, entrega al colaborador, acceso al ERP (Sap Business One) empleado para la gestión de las actividades propias del cargo.

## **2.8 Condiciones de trabajo**

El horario laboral es de lunes a viernes de 7:30 a.m a 5:30 p.m. Para el cargo se contemplan dos días de teletrabajo que se pactan de acuerdo con el volumen de ordenes por gestionar. Finalmente, si bien los sábados son laborables solo se cumple con esta jornada cuando se requiere realizar una auditoría de inventarios, actividad que generalmente se realiza una vez al mes.



## INFORME DE PRÁCTICAS

### 2.9 Entrenamiento

El cargo contempla dos meses de periodo de prueba en los cuales se realiza un riguroso acompañamiento por parte de los jefes y demás colaboradores relacionados directamente con el área. Adicionalmente, se entregan recursos audiovisuales para el entrenamiento y manejo del ERP

### 2.10 Competencias

- Alta capacidad analítica para poder evaluar los historiales de compra y demanda de los productos.
- Comunicación asertiva.
- Manejo de bases de datos
- Nivel de inglés B2 - C1

### 2.11 Riesgos del cargo

Dado que las funciones del cargo se pueden incluir en las denominadas actividades de oficina, el empleado no se ve expuesto a mayores riesgos que pongan en peligro su integridad física, consecuentemente, nivel de riesgo cotizado en la ARL corresponde a la tarifa de 0,522%

### Ilustración 2 Vacante LinkedIn

Empresa del sector TI busca en Medellín  
**Analista de Operaciones Bilingüe**  
que apoye a nuestro equipo  
en sus procesos.

**Perfil:** Ingeniero industrial, administrador de  
empresas o afines y apasionado por Apple.

**Funciones:** Compras, logística y análisis de  
inventario y de e-commerce, negociación con  
proveedores y facturación.

¿Cumples con el perfil?  
Envíanos tu hoja de vida actualizada a:

E-mail: [talentohumano@maakal.com](mailto:talentohumano@maakal.com)  
Asunto: **Analista de Operaciones Maakal**

**MAAKAL**



Fuente: LinkedIn Maakal

### **3 Características de la practica**

#### **3.1 Justificación**

La convergencia entre una adecuada formación teórica y práctica, se erige como el pilar sobre el que se sustenta todo proceso de adquisición de competencias, habilidades y destrezas básicas para el desempeño profesional. En este sentido, las prácticas profesionales suponen una estrategia de gran utilidad para sintetizar, a través de la experiencia, los elementos teóricos relativos a los conocimientos básicos, metodológicos y los diversos aspectos vinculados al aprendizaje profesional, en el marco de la exposición a realidades propias del acaecer laboral. Este proceso tiene como objetivo favorecer la inserción en el mercado laboral y la empleabilidad del profesional en formación, así como otorgar las herramientas requeridas para desarrollar las actividades propias de la profesión. Finalmente, para las organizaciones se configura como un mecanismo útil, para la consecución de metas a corto y mediano plazo orientadas hacia la mejora continua de los procesos internos.

## **4 Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Plantear un plan de mejora para la empresa Maakal Colombia S.A orientado hacia el área de despachos y entregas a usuarios finales.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico general de la organización.
- Identificar las variables que intervienen directamente sobre el proceso de logística y despachos a usuario final.
- Definir los mecanismos idóneos para la puesta en marcha del plan de mejora

## 5 Informe ejecutivo

De acuerdo con información suministrada por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, el número total de empresas registradas en el municipio ante dicha entidad para el año 2020 fue de 148.448, de las cuales, considerando la clasificación CIU, 1.476 se dedican al comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.

### Ilustración 3 Estructura empresarial según actividad económica

año	# ciu	descripcion	# no_de_empresas
2018	4,741	Comercio al por menor de computador...	1,550
2019	4,741	Comercio al por menor de computador...	1,588
2020	4,741	Comercio al por menor de computador...	1,476

Fuente: Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, 2023

En este orden de ideas, si bien este tipo de servicios puede ser considerado homogéneo, la rivalidad entre los competidores es alta debido al grado de concentración de empresas que operan y poseen características similares a la estudiada. Concretamente, empresas como Compurent y Mac Center constituyen la competencia directa, por cuanto operan de manera muy similar y cuentan con liquidez, capacidad e infraestructura parecida. Dentro del poder de negociación de los clientes, se expone una relación directa con el grado de concentración en el sector, pues al tener diversos competidores, se le otorga al cliente o comprador, el poder de elegir el proveedor de servicios y de artículos de tecnología. De manera que, el valor agregado en el servicio, supone una ventaja diferenciadora frente a las demás organizaciones.

Por otro lado, el riesgo de ingreso de nuevos competidores, si bien es considerable, la naturaleza de tradición y renombre en el mercado es una característica esencial de este sector económico, de manera que, muchas de las empresas que operan actualmente, cuentan con un amplio recorrido de experiencia lo que aumenta los niveles de curva de aprendizaje y genera

## INFORME DE PRÁCTICAS

niveles de economía de escala más desarrollados. Por lo tanto, al intentar ingresar a un sector tan competido y hacinado, se generan unas barreras de ingreso más altas, en relación con la posición de la marca, el diseño y los servicios. Además, al ser un sector que está constantemente en desarrollo, se crean constantes regulaciones y marcos legales que influyen en el desempeño de las organizaciones.

El poder de negociación de los proveedores es alto, por cuanto la organización acude a mayoristas autorizados como canal de aprovisionamiento para la prestación de los servicios ofrecidos; esto conlleva a una considerable dependencia en torno a la disponibilidad de equipos, cupos de crédito y producción desde los eslabones iniciales de la cadena como lo son los fabricantes entre los que destacan HP, Dell, Samsung, Lenovo, Apple y Cisco.

Finalmente, los bienes sustitutos constituyen las demás marcas que tienen presencia en el mercado, así como el denominado mercado gris por a raves del cual se transan artículos de tecnología procedentes de fabricantes no autorizados a un menor valor comercial.

### 5.1 Matriz DOFA

ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Personal ampliamente capacitado.	Escaza estructuración del área de despachos	Incremento de modelos de trabajo como el FreeLancer que permiten la compra de equipos por medio de renting	Fluctuaciones bruscas en la tasa de cambio
Cubrimiento y entrega en las principales ciudades del país	Experiencia mínima en procesos de internacionalización	Auge del comercio electrónico, a través de plataformas de venta que	Contrabando y venta de equipos en el

## INFORME DE PRÁCTICAS

		generan un mayor alcance en la difusión de la publicidad.	denominado mercado gris
Veinte años de experiencia en el sector del retail y renting de equipos de cómputo	Relación de alta dependencia con los proveedores y mayoristas	Acuerdos comerciales suscritos y vigentes, cuyas facilidades representan una posible ventana para la inserción a nuevos mercados	Cambios en las regulaciones tributarias o cambiarias que generen incrementos en la estructura de costos de la organización
Toma de decisiones participativas. Excelente trato al personal, relaciones laborales basadas en el respeto y la comunicación	Los procesos de aprovisionamiento no se realizan siguiendo un esquema exacto. Por tanto, en ocasiones varias referencias quedan en stock	Fácil acceso a fuentes de financiación externa	Desaceleración económica a escala global

## **6 Aportes a mi formación personal**

El proceso de prácticas profesionales significó un espacio de aprendizaje y de acercamiento a la dinámica de la gestión de las emociones, el trabajo en equipo y la concepción de las organizaciones como un conjunto de piezas interconectadas. A nivel personal, es enriquecedor tener la oportunidad de compartir con personas talentosas, carismáticas y profesionales que aportan con su experiencia grandes enseñanzas, al tiempo que, inspiran con sus historias de vida a continuar con el camino de crecimiento personal y profesional.

## **7 Aportes a mi formación profesional**

A través de las prácticas profesionales he adquirido las capacidades necesarias para abordar de manera positiva y eficiente los requerimientos asignados, cumpliendo con las obligaciones en los plazos establecidos por mis superiores. Así mismo, he tenido la oportunidad de interactuar con herramientas como los portales de compra, los operadores logísticos y sistemas de gestión como SAP que enriquecen mi formación y desempeño profesional.



## **8 Conclusiones y recomendaciones**

El espacio de prácticas profesionales, ofrece la posibilidad de enfrentarse, como futuro profesional, a condiciones propias del ámbito laboral con la salvedad de que se trata de un ejercicio acompañado y supervisado desde el proceso formativo. Asimismo, constituye una oportunidad para establecer contacto con situaciones como el trabajo bajo presión, interacción con proveedores, trabajo en equipo y toma de decisiones, permitiendo la construcción de un perfil profesional adecuado a las necesidades del mercado actual.

Las Prácticas Profesionales establecen un diálogo continuo entre la formación recibida en la universidad y la realidad, en este sentido, se erigen como una exigencia imprescindible para que el profesional sea una persona preparada para llevar a cabo las actividades comprendidas en cualquier área de conocimiento correspondiente al programa seleccionado.

PLAN DE MEJORA EMPRESARIAL ORIENTADO HACIA EL ÁREA DE LOGÍSTICA Y  
DESPACHOS– MAAKAL COLOMBIA S.A

Manuela Betancur Vargas

Universidad Católica Luis Amigó  
Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables  
Programa de Negocios Internacionales  
Medellín, 2023

## INFORME DE PRÁCTICAS

Partiendo de la concepción de Michael Porter, sobre las ventajas competitivas que deben generar las empresas para diferenciarse de sus competidores y para mantener los clientes, se concibe la logística como una actividad que genera valor al producto, en términos de oportunidad y reducción de costos. (Pinheiro de Lima et al, 2017, p.270)

La logística se erige como una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la organización, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información. La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible (Gutiérrez, 2005)

En este sentido, una correcta gestión logística permite crear valor a los clientes, proveedores y accionistas de la compañía. El valor en logística está expresado en términos de tiempo y lugar, de ahí que, se adiciona valor cuando los clientes están dispuestos a pagar más por un producto o servicio después de recibirlo.

Particularmente, Maakal centra sus esfuerzos en garantizar una correcta interacción de las etapas que componen la cadena de valor, no obstante, dado el volumen de requerimientos, es recurrente que se presenten fallas durante las últimas etapas del proceso, sobre todo en los negocios B2C que se gestionan a través del Marketplace. De manera que, resulta de gran utilidad plantear un escenario de mejora que permita minimizar las falencias que impiden cumplir a cabalidad con la promesa de servicio.

Para ello, se detalla a continuación, el proceso de gestión de una solicitud de compra, ejecutada a través de las plataformas de comercio electrónico que emplea la compañía.

## INFORME DE PRÁCTICAS

1. El cliente interactúa con los productos ofrecidos en los canales digitales de Maakal. SA
2. Una vez gestionada la compra, el comercial encargado del Marketplace relaciona el pedido en una tabla destinada a la recopilación de los datos necesarios para continuar con el proceso de despacho.
3. Si el artículo requerido se encuentra en stock, se toma directamente del almacén, se procede con la facturación y se elabora la guía de despacho; para las nomenclaturas pertenecientes a Medellín y su área metropolitana se recurre al servicio de mensajería exprés, mientras que, si se trata de un envío a nivel nacional, este se efectúa por medio de la transportadora Coordinadora. Por el contrario, si no se cuenta con la referencia solicitada en el almacén, se debe gestionar una orden de compra con el mayorista autorizado, se envía electrónicamente el pedido y se solicita el despacho directamente al usuario final
4. Una vez facturado, se procede con el embalaje del artículo.
5. El analista de operaciones es el encargado de programar el servicio de mensajería y realizar los despachos requeridos, para efectos del Marketplace, la promesa de entrega se sitúa en diez días hábiles.

Por políticas de la organización se ejecutan los despachos los días lunes y jueves de cada semana, en este sentido, se acumula gran cantidad de envíos, y por consiguiente, se rezaga el proceso de entrega a usuario final.

Actualmente, no existe ningún mecanismo de validación, adicional a la factura de venta, que permita ejercer un mayor grado de trazabilidad para los despachos que se realizan periódicamente, a pesar de contar con las herramientas idóneas para minimizar el margen de error en los envíos. Adicionalmente, la estructura organizacional no cuenta con una persona encargada de gestionar los despachos de almacén, en este sentido, la responsabilidad confluye en el analista de operaciones que debe garantizar la totalidad del proceso.

## INFORME DE PRÁCTICAS

De ahí que, se propone la creación de un área encargada de la gestión de despachos de compras realizadas a través de los canales electrónicos, que tenga a su servicio un mecanismo que le permita validar la salida del número de serie facturado, así como, verificar que los datos personales suministrados por el cliente coincidan con la información relacionada en la guía de despacho y finalmente, que se encargue de rotular la mercancía y realizar la programación de envío



Ventajas	Desventajas
<p><b>Mayor grado de control:</b> Dado que el encargado del proceso sería el único colaborador con acceso al almacén.</p>	<p><b>Incremento de los costos fijos:</b> Dado que implicaría la contratación de un colaborador adicional en el área de operaciones</p>
<p><b>Disminución de error:</b> Por cuanto se contaría con un sistema de doble validación al momento de despachar la mercancía</p>	<p><b>Mayor grado de dependencia:</b> En tanto los analistas perderían la facultad de gestionar órdenes y el proceso recaería sobre un solo encargado</p>

## INFORME DE PRÁCTICAS

<p><b>Mayor productividad:</b> Puesto que propiciaría menor desgaste operativo al disminuir las tareas de los analistas.</p>	<p><b>Sobrecarga laboral:</b> Puesto que el volumen de despachos es alto.</p>
<p><b>Centralización de los envíos:</b> Contar con un sistema unificado de despachos, permitiría realizar un seguimiento oportuno de las guías de transporte y garantizar el envío de las ordenes dentro de los tiempos pactados.</p>	<p><b>Acumulación de despachos:</b> Elemento que podía desencadenar retrasos en los tiempos de envío y repercutir sobre el grado de satisfacción de los clientes</p>

## 9 Referencias

Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson educación.

Gutiérrez, A. F. (2005). Gestión de " stocks" en la logística de almacenes. FC Editorial.

Pinheiro de Lima, Orlem, Breval Santiago, Sandro, Rodríguez Taboada, Carlos Manuel, & Follmann,

Neimar. (2017). A new definition of infernal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>

Pimenta da Gama, A., Martínez Ruiz, M. P., & Aurélio Casaca, J. (2014). Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada. *Análisis de la performance en las empresas*, 1-323.

## 10 Referencias

Camara de comercio de Medellin para Antioquia. (Abril de 2023). *Estructura empresarial según*

*actividad económica*. Obtenido de Encuesta Mensual de Servicios (EMS):

<https://www.datos.gov.co/Comercio-Industria-y-Turismo/Estructura-empresarial-seg-n-actividad-econ-mica/wed5-aysq>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (Junio de 2022). *Panorama*

*económico de Colombia*. Obtenido de <http://www.oecd.org/economy/panorama-economico-colombia/>