

# Documento Para Dora Montes Peña

## Situación problema: Retrasos en la entrega de pedidos en la empresa "Distribuciones Andina S.A.S."

La empresa **Distribuciones Andina S.A.S.**, dedicada a la venta y distribución de productos de aseo industrial, cuenta con **25 empleados** y atiende a más de **120 clientes activos** en la región. Desde su creación en **2018**, ha mantenido una reputación positiva gracias a la puntualidad en sus entregas y la calidad de su servicio.

En el último trimestre (**abril – junio 2025**), el **departamento de logística** reportó que **el 28% de los pedidos** se entregaron fuera de la fecha acordada con los clientes. Los retrasos oscilaron entre **2 y 7 días** adicionales. Estos problemas han generado **12 quejas formales** y comentarios negativos en redes sociales, donde varios clientes mencionan que “**la empresa ya no cumple con los tiempos como antes**” y que “**la atención al cliente ha perdido rapidez**”.

El gerente general, **Alexander Suarez**, solicitó a **Dora Montes**, auxiliar administrativa del área de operaciones, que prepare un informe detallando las causas y posibles soluciones. Para ello, Dora recopiló información de distintos departamentos:

- El área de **compras** informó que **3 proveedores** principales han tenido demoras de hasta **5 días** en el despacho de mercancía debido a problemas de transporte.
- El área de **logística** reportó que **2 de los 4 vehículos de reparto** presentaron fallas mecánicas en mayo, reduciendo la capacidad de distribución.
- El área de **servicio al cliente** señaló que algunos clientes, especialmente en zonas rurales, han cambiado la dirección de entrega sin previo aviso, lo que ha causado **reprogramaciones en 15 pedidos**.

La empresa está preocupada porque, según las proyecciones de ventas, si esta situación continúa, se podría perder hasta un **10% de la cartera de clientes** en el próximo semestre, lo que representaría aproximadamente **\$85.000.000 COP** en ingresos menos.

Mediante la siguiente tabla, Dora tiene el reto de identificar los **datos clave** que le permitan elaborar un diagnóstico claro, diferenciando **información cualitativa** (opiniones, descripciones, percepciones) y **cuantitativa** (números, porcentajes, montos, fechas) para proponer acciones concretas que ayuden a mejorar el servicio y evitar la pérdida de clientes.

# Documento Para Dora Montes Peña

Escriba en cada celda el tipo de dato que corresponde a cada elemento identificado.

Dato identificado	Tipo de dato (Cualitativo) Cuantitativo)
25 empleados	
Más de 120 clientes activos	
Creación de la empresa en 2018	
28% de los pedidos con retraso	
Retrasos entre 2 y 7 días adicionales	
12 quejas formales	
“La empresa ya no cumple con los tiempos como antes”	
“La atención al cliente ha perdido rapidez”	
3 proveedores con demoras de hasta 5 días	
2 de los 4 vehículos con fallas mecánicas	
Cambios de dirección en 15 pedidos	
Pérdida proyectada del 10% de la cartera de clientes	
\$85.000.000 COP en ingresos menos	
Problemas de transporte en proveedores	
Reputación positiva gracias a puntualidad y calidad del servicio	

# Documento Para Dora Montes Peña

## Instrucciones.

- Lee cada párrafo con atención.
- **Subraya** los errores ortográficos, gramaticales, de formato o datos incompletos.
- En el reverso de la hoja, registre cada palabra o dato corregido, asegurándose de que la información esté completa y correctamente redactada.

### **Situación problema: Revisión de datos en “Comercializadora Mundo Útil S.A.S.”**

La empresa comercializadora mundo util sas se encuentra actualizando su base de datos de clientes mayoristas. El área administrativa detectó que varios registros contienen errores que podrían generar problemas al momento de facturar o enviar productos.

Uno de los registros corresponde a ferreteria el buen amigo ltda, cuyo NIT fue escrito como 900102548-3 (con una letra en lugar de número). La dirección dice: cll 15 n 8-25 bogota, y el correo registrado es ferreamigo\_hotmail.com sin el símbolo @. El teléfono aparece como 312 6589, incompleto.

Otro cliente, inversiones del norte, fue ingresado con el NIT 900258.147 pero sin el dígito de verificación. Su dirección figura como Cra 8# 20 – 5 medellin antioquia con varias palabras mal escritas. El correo invernorte@gmail,com tiene una coma en lugar de punto. El número de contacto está anotado como 300 25 8 69, con espacios irregulares.

También se encontró el registro de textiles & moda colombia, cuyo NIT es 90136547- (sin número final). La dirección está escrita como Av. ppal 45-60 soacha cun abreviada y poco clara. El correo modacolombia@hotmail está incompleto, sin el “.com”. El teléfono registrado es 31 265 478, con un dígito menos.

Finalmente, la empresa pinturas color vivo s.a.s aparece con el NIT 900.325698-9 correcto, pero su dirección está como calle princpal # 12-08 cartagean bol con varias letras cambiadas. El correo colorvivo\_gmail.com carece del símbolo @ y el teléfono 315 98 74 tiene solo seis dígitos.

La gerencia indicó que antes de ingresar esta información al sistema, el auxiliar administrativo debe revisar ortografía, formato y completitud de todos los datos, para garantizar que el registro sea correcto y evitar problemas futuros.