



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

SOCIALES (FCAS)

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

DIUNSA

SUSTENTADO POR:

ALEXA GABRIELA LISSER PINTO

22111240

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL &

EMPRENDIMIENTO

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS C.A.

2025

ÍNDICE

DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTOS	VII
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
INTRODUCCIÓN	X
1. CAPÍTULO 1	1
1.1 Objetivos	1
<i>1.1.1 Objetivo General</i>	1
<i>1.1.2 Objetivos específicos</i>	1
1.2 Datos de la empresa	1
<i>1.2.1 Reseña histórica</i>	1
<i>1.2.2 Misión.</i>	2
<i>1.2.3 Visión.</i>	3
<i>1.2.4 Valores</i>	3
<i>1.2.5 Organigrama</i>	3
<i>1.2.6 Descriptor de puesto</i>	4
<i>1.2.7 Descriptor del Área Home Delivery</i>	5
<i>1.2.8 Plan de Trabajo</i>	6
2. CAPÍTULO 2	9
2.1 Actividades Primaria	9
<i>2.1.1 Preparación y organización de pedidos para la planificación de rutas</i>	9
<i>2.1.2 Planificación de Rutas</i>	11
<i>2.1.3 Preparación de pedidos B2B</i>	13
<i>2.1.4 Creación de giras</i>	15

2.1.5	<i>Liquidación de giras</i>	17
2.1.6	<i>Actualización del Reporte de Carga Diaria</i>	19
2.2	Actividades Secundarias	21
2.2.1	<i>Revisión de entregas mediante la plataforma DispatchTrack</i>	21
2.2.2	Inventario en el muelle de Home Delivery	22
3.	CAPÍTULO 3	23
3.1	Análisis FODA	23
3.2	Implementaciones.....	24
3.2.1	<i>Optimización del proceso de rutas mediante el Planificador Territorial</i>	24
3.2.1.1	Justificación.....	24
3.2.1.2	Descripcion de la implementación	25
3.2.1.3	Impacto de la Implementación	29
3.2.2.	<i>Automatización del Reporte de PVs Entregados y No Entregados</i>	30
3.2.2.1	Justificación.....	30
3.2.2.2	Descripcion de la implementación	31
3.2.2.3.	Impacto de la implementación	32
3.3	Propuestas para la organización.....	34
3.3.1	<i>Migración de DispatchTrack a PlannerPro</i>	34
3.3.1.1	Justificación.....	34
3.3.1.2	Sustento Teórico.....	35
3.3.1.3	Descripcion de la propuesta	36
3.3.1.4	Impacto de la propuesta	38
3.3.1.5	Costo de la propuesta	39
	CAPÍTULO 4.....	41
4.1	Conclusiones	41
4.2	Recomendaciones	42

4.3 Referencias Bibliográficas	43
4.4 Glosario de Términos	44
4.5 Anexo	46
4.6 Apéndices	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de Home Delivery.....	3
Figura 2: Descriptor de puesto	4
Figura 3: El cubo	9
Figura 4: Formato Picking.....	12
Figura 5: Caratulas.....	12
Figura 6: Plataforma Venta en Verde.....	13
Figura 7: Resumen B2B.....	14
Figura 8: Plataforma Administración	15
Figura 9: Gira Cerrada	17
Figura 10: Liquidación parcial	18
Figura 11: Informe de entrega.....	19
Figura 12: <i>Data Control</i>	20
Figura 13: DispatchTrack.....	21
Figura 14: Planificación de Rutas Antes de la Implementación	24
Figura 15: Diagrama de Flujo del Planificador.....	27
Figura 16: Cuadro antes de la automatización.	30
Figura 17: Cuadro después de la automatización.	31
Figura 18: Campo adicional de Comentarios.	32
Figura 19: Planner Pro.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Plan de Trabajo.....	6
Tabla 2: Análisis FODA.....	23
Tabla 3: Diagrama de Gantt.....	26
Tabla 4: Reducción del tiempo tras la implementación del Planificador	29
Tabla 5: Reducción del tiempo tras la implementación del cuadro automático.....	33
Tabla 6: Cuadro de costos mensuales PlannerPro	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: O.E de Uso Interno	46
Anexo 2: Gira	46
Anexo 3: O.E Original	47
Anexo 4: Remitente	47
Anexo 5: Cambiar esto a “Planificador”	48
Anexo 6: Placa PLANNING	48
Anexo 7: Asignación de pedidos a placa PLANNING	48
Anexo 8: Visualización de pedidos y opción de selección automática.....	49
Anexo 9: Selección de placas en la opción Auto Ruta.....	49
Anexo 10: Pedidos organizados por placas y guardados en el sistema.....	49
Anexo 11: Informe de pedidos DispatchTrack	50
Anexo 12: Pestaña de Giras DT.....	50
Anexo 13: Pestaña Data Control.....	50

DEDICATORIA

Este logro no es solo mío, es de todas las personas que han estado a mi lado y que han hecho que hoy pueda llegar hasta aquí. A ustedes les dedico de todo corazón la culminación de una de las etapas más importantes de mi vida.

Primeramente, dedico este informe al creador de todo, Dios, quien me ha dado las fuerzas, las oportunidades y la fe necesarias para llegar hasta aquí. Sin Él, nada de esto sería posible.

A mis padres, Deysi Pinto y Eduardo Lisser, quienes desde pequeña me enseñaron el valor de la disciplina, la perseverancia y el trabajo constante. Ellos me mostraron que, aunque el camino sea difícil, con esfuerzo y constancia es posible crecer y alcanzar lo que uno desea. Gracias por acompañarme en cada paso y por darme la oportunidad de estudiar lejos de casa, aun cuando la distancia fue un desafío. Espero que se sientan orgullosos de este momento, porque este logro también es suyo. A mis hermanos, Héctor Lisser y Keren Lisser, que a pesar de la distancia siempre estuvieron conmigo con su apoyo, sus palabras de ánimo y su cariño incondicional. Aunque lejos, sentí siempre su compañía. A mis abuelas: Hilda Lisser, por sus oraciones constantes, su amor y sus consejos y a María de la Paz Vásquez, a quien recuerdo con muchísimo cariño y a quien agradezco por todos los momentos compartidos a su lado. Aunque ya no está con nosotros, sé que estaría orgullosa de este logro y la llevo siempre en mi corazón.

A mi mejor amiga, Isis, quien ha sido mi compañera en esta aventura universitaria, gracias por tu compañía y tus palabras de apoyo. Estar lejos de nuestras familias fue un reto, pero juntas nos acompañamos como siempre lo hemos hecho. Así como iniciamos el kínder, hoy culminamos juntas esta etapa universitaria.

Y a mis amigos de colegio, Nora, Elvis, Gabriel y Angie, gracias por seguir presente, aunque cada uno esté en un lugar distinto. Las risas, las conversaciones y sus palabras de apoyo siempre me acompañaron.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a UNITEC, a sus docentes y a todas las personas que hicieron posible mi formación académica. Gracias por cada clase, cada actividad y cada experiencia que marcaron mi crecimiento personal y profesional. Durante estos años aprendí que el conocimiento va más allá de los libros, y cada docente se esforzó no solo en enseñarnos, sino también en motivarnos a dar lo mejor de nosotros mismos. Aprecio las excursiones, los proyectos y las dinámicas que hicieron de este viaje académico una experiencia enriquecedora y llena de aprendizajes que llevaré siempre conmigo.

Agradezco profundamente al equipo del Centro de Distribución de DIUNSA, por abrirme las puertas y permitirme ser parte de su equipo durante seis meses. Al inicio llegué con nervios, porque todo era nuevo para mí, pero desde el primer día me hicieron sentir bienvenida. Siempre estuvieron dispuestos a responder mis consultas y a enseñarme con paciencia, lo cual me permitió comprender cada proceso y aprender de manera práctica cómo funciona un centro de distribución.

Quiero agradecer especialmente al equipo de Home Delivery, quienes fueron parte fundamental de mi aprendizaje y me permitieron involucrarme directamente en sus actividades diarias. Gracias a cada jefe, coordinador, gestor, despachador y colaborador, gracias por apoyarme, por darme la confianza de integrarme a su trabajo y por hacerme sentir parte del equipo. Esta experiencia no solo me permitió crecer profesionalmente, sino también valorar el esfuerzo y la dedicación que implica el trabajo en equipo.

Finalmente, agradezco a todos los que formaron parte de este proceso. Me voy con la satisfacción de haber aprendido mucho más de lo que esperaba y con la certeza de que cada persona con la que compartí en este camino dejó una huella en mi vida.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene como finalidad documentar la experiencia obtenida durante la práctica profesional realizada en Diunsa, específicamente en el área de Home Delivery del Centro de Distribución. Durante un período de seis meses, se tuvo la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento de la operación logística de la empresa, participando en procesos clave como la organización de pedidos, la planificación de rutas de entrega y el análisis de procesos operativos. La práctica representó una oportunidad valiosa para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración Industrial y Emprendimiento, al mismo tiempo que permitió adquirir nuevos aprendizajes derivados del trabajo en un entorno real.

Diunsa, fundada en 1976, es la cadena de tiendas por departamento líder en Honduras, con más de 15 sucursales a nivel nacional y más de 1,600 colaboradores. A través de su área Home Delivery, creada en 2023, la empresa ha buscado fortalecer su capacidad de distribución directa al cliente, tanto en entregas locales como foráneas, gestionadas mediante la plataforma DispatchTrack. La importancia de esta área radica en su rol estratégico para cumplir con las expectativas de los clientes en tiempos de entrega, trazabilidad y calidad del servicio.

Las actividades realizadas se dividieron en primarias y secundarias. Entre las principales destacan: la preparación y organización de pedidos utilizando el documento “El cubo”, la planificación de rutas considerando zonas geográficas y capacidad de transporte, y la gestión de pedidos B2B, coordinando con proveedores externos como Diveco y Florida. De forma complementaria, se realizaron tareas de seguimiento y validación de entregas en DispatchTrack, así como la actualización del estado de pedidos en reportes internos, garantizando un control más riguroso de la operación. Estas funciones permitieron desarrollar competencias clave en logística, análisis de datos y coordinación operativa

Durante la práctica se identificaron y ejecutaron implementaciones de mejora con impacto positivo en la eficiencia del área. La primera fue la optimización del proceso de planificación de rutas mediante el Planificador Territorial de DispatchTrack, que permitió reducir el tiempo de programación de 40–60 minutos a solo 15–20, representando una disminución del 65% en esfuerzo operativo. La segunda fue la automatización del reporte

de pedidos entregados y no entregados, que redujo el tiempo de elaboración de una hora diaria a 15–20 minutos y mejoró la precisión en la trazabilidad de las causas de no entrega

Asimismo, se elaboraron propuestas estratégicas, destacando la migración de DispatchTrack a Planner Pro. Esta nueva plataforma, desarrollada por la misma empresa, ofrece beneficios adicionales como notificaciones personalizadas al cliente, encuestas de satisfacción vía WhatsApp y un sistema más ágil de gestión en tiempo real. Dichas funcionalidades permitirían a Diunsa mejorar la experiencia del cliente, fortalecer su competitividad y adaptarse a las crecientes demandas del mercado

Por último, la práctica profesional permitió evidenciar la importancia de modernizar los procesos logísticos y aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles para lograr una operación más eficiente. Los aprendizajes adquiridos, junto con las mejoras implementadas y la propuesta presentada, reflejan el impacto positivo que puede tener la incorporación de tecnología en la gestión logística y la orientación al cliente.

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad documentar la experiencia obtenida durante la práctica profesional desarrollada en Diunsa, Centro de Distribución, específicamente en el área de Home Delivery, como requisito para la culminación de la carrera de Administración Industrial y Emprendimiento. Durante un período de seis meses, se desempeñaron funciones orientadas a apoyar la gestión logística, abarcando actividades relacionadas con la planificación de rutas de entrega, la organización de pedidos y el análisis de procesos operativos, todo ello con el objetivo de contribuir a la eficiencia del área y fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica.

Este informe está estructurado en cuatro capítulos. El Capítulo I presenta la información general de la organización, antecedentes y datos relevantes para contextualizar la práctica. En el Capítulo II se describen de manera detallada las actividades realizadas en el área de Home Delivery, evidenciando las responsabilidades asumidas y las tareas ejecutadas. En el Capítulo III se exponen las implementaciones y propuestas de mejora desarrolladas durante el período, las cuales buscan optimizar los procesos logísticos y aportar al crecimiento del área. Finalmente, el Capítulo IV contiene las conclusiones y reflexiones finales sobre la práctica, destacando el aprendizaje obtenido, las competencias desarrolladas y las oportunidades de mejora identificadas.

De esta manera, el informe busca no solo dar cuenta de las labores realizadas, sino también evidenciar el crecimiento académico y profesional alcanzado, así como la contribución práctica al fortalecimiento de los procesos logísticos de la empresa.

1. CAPÍTULO 1

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración Industrial y Emprendimiento en el desarrollo de la práctica profesional en el área de Home Delivery de Diunsa, con el fin de apoyar las actividades logísticas del área, contribuyendo a la mejora continua mediante la identificación de oportunidades de optimización en procesos logísticos.

1.1.2 Objetivos específicos

- Realizar las actividades asignadas en el área de Home Delivery, aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera en un entorno laboral.
- Analizar procesos logísticos del área, con el fin de identificar posibles mejoras que aporten a una mayor eficiencia operativa.
- Elaborar propuestas de mejora en el área de Home Delivery, con el fin de optimizar la gestión de pedidos, organizar mejor las rutas y fortalecer la interacción con el cliente.

1.2 Datos de la empresa

1.2.1 Reseña histórica

Distribuciones Universales, S.A., conocida como Diunsa, es la cadena de tiendas por departamento líder en Honduras, fundada en 1976 en San Pedro Sula. Desde sus inicios, Diunsa se ha destacado por ofrecer una amplia variedad de productos que incluyen línea blanca, electrónica, artículos para el hogar, escolares y de oficina, juguetes, mobiliario, artículos deportivos, vestuario, calzado y productos de temporada, consolidándose como un lugar donde las familias hondureñas pueden encontrar todo en un solo lugar. A lo largo de su historia, la empresa ha crecido y diversificado su oferta, adaptándose a las necesidades del mercado y ampliando su presencia a nivel nacional.

Actualmente, Diunsa opera en más de 15 tiendas en 7 ciudades del país bajo tres formatos: Diunsa, Diunsa ElectroHogar y Sportia. En San Pedro Sula, cuenta con sucursales en San Fernando, El Pedregal, Plaza Universal, Sportia en City Mall y Merendom Place. En Tegucigalpa, tiene tiendas en Miraflores, Los Próceres, Metromall y Sportia en Cascadas Mall. En La Ceiba, está ubicada en Plaza Toronjal. Además, ha expandido su presencia a nuevas localidades con tiendas en Comayagua, Danlí, Tocoa y El Progreso, fortaleciendo su cobertura regional y acercándose a más consumidores.

Diunsa se ha consolidado como una marca 100% hondureña, reconocida por su compromiso con la calidad, los mejores precios y la innovación constante. Su enfoque en la responsabilidad social empresarial se refleja en su certificación como Empresa Socialmente Responsable y en su alianza con proyectos que fomentan la inclusión laboral juvenil. Además, ha incorporado tecnologías y prácticas sostenibles en el diseño y operación de sus tiendas, como eficiencia energética y uso de energía solar. Con más de 1,600 colaboradores, Diunsa continúa siendo un referente en el comercio minorista de Honduras, comprometida con el bienestar de las familias y el desarrollo del país. (RR. HH. Diunsa, 2025)

1.2.2 Misión.

Fortalecer nuestro liderazgo en el mercado, siendo la mejor opción de compra en todas nuestras categorías a través de:

- Las mejores tiendas.
- El mejor surtido.
- La mayor calidad.
- Los mejores precios.
- Las mejores marcas.
- La mejor experiencia de compra.
- El mejor servicio de atención al cliente.
- Las mejores prácticas de responsabilidad social. (RR. HH. Diunsa, 2025)

1.2.3 Visión.

Mantenernos como la empresa líder de Honduras en canales de tienda y mayoreo en cada una de las categorías que manejamos, garantizando a nuestros clientes los precios más bajos del mercado, mejoras en la calidad de vida y una experiencia de compra superior mediante nuestro conocimiento del cliente, nuestra responsabilidad social y la excelencia operativa de todas las áreas de la empresa. (RR. HH. Diunsa, 2025)

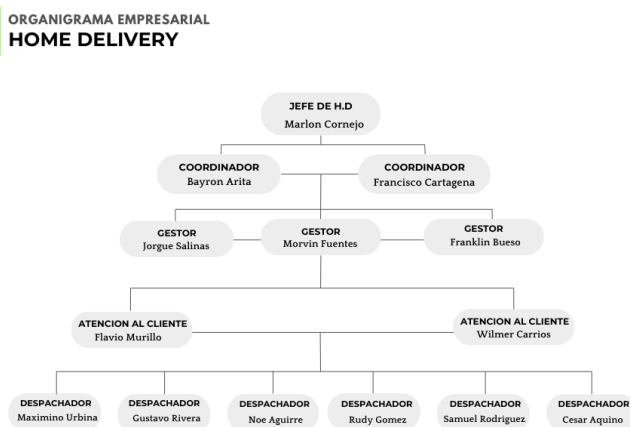
1.2.4 Valores

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Liderazgo.
- Excelencia operativa.
- Trabajo en equipo y compromiso.
- Innovación.
- Trato justo y responsable a nuestros colaboradores.
- Responsabilidad social con nuestras comunidades, colaboradores y sus familias.

(RR. HH. Diunsa, 2025)

1.2.5 Organigrama

Figura 1: Organigrama de Home Delivery




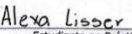
Fuente: Elaboración Propia

1.2.6 Descriptor de puesto

El puesto de Auxiliar Operativo en el área de Home Delivery del Centro de Distribución ¹de Diunsa tiene como propósito apoyar en las actividades operativas diarias relacionadas con el seguimiento y control de las entregas a domicilio. Entre sus funciones principales se encuentra la recopilación, organización y validación de información sobre las rutas de entrega, así como el monitoreo de giras utilizando herramientas digitales como DispatchTrack.

Asimismo, brinda apoyo en la elaboración y mejora de reportes operativos del área, con el objetivo de facilitar la visualización de datos relevantes para la toma de decisiones. Estas actividades forman parte de los esfuerzos por fortalecer la eficiencia del área y promover la mejora continua.

Figura 2: Descriptor de puesto

FO-GRA-002		unitec	
DESCRIPCIÓN DE PUESTO ESTUDIANTE EN PRÁCTICA PROFESIONAL			
I. DATOS DEL PRACTICANTE			
Nombre completo	Alexa Gabriela Lisser Pinto		
Número de cuenta	22111240	Campus	San Pedro Sula
Carrera	Administración Industrial & Emprendimiento		
Periodos de práctica	I periodo	X II periodo	X III periodo
	IV periodo	Año(s)	2025
II. DATOS DE LA EMPRESA Y CARGO			
Nombre de la empresa	DIUNSA		
Dirección	Boulevard las torres, 33 calle, colonia Municipal.		
Ciudad	San Pedro Sula	Teléfono	31729439
Área de práctica	Centro de Distribución	Cargo asignado	Practicante de Logística
Horario de trabajo	De 8:00 am – 5:00 pm		
Jefe inmediato	Ronnie Edgardo Iraheta Burchard		
Cargo del jefe	Gerente de Centro de Distribución	Correo del jefe	riraheta@diunsa.hn
III. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Objetivo General del Puesto			
Colaborar en actividades asignadas dentro del Centro de Distribución de Diunsa, con el propósito de adquirir experiencia práctica en los procesos logísticos y apoyar en tareas relacionadas con la mejora continua.			
Objetivos Específicos del Puesto			
Implementar Reportes KPI para el área de Home Delivery.			
Identificar oportunidades de mejora en proceso de Home Delivery.			
Identificar y mejorar oportunidades en el proceso de Picking.			
Funciones Principales del Puesto			
Función o Responsabilidad a Cargo	Indicador de Evaluación/Medición		
Revisar y analizar reportes del área de Home Delivery.	Reporte de Indicadores / Mensual		
Apoyar en actividades relacionadas con la operación de Home Delivery	Desempeño del área / Semanal		
Envío de Reporte diario, semanal y mensual del área.	Reportes / Semanal, Mensual		
IV. OBSERVACIONES			
Anote cualquier aspecto adicional importante sobre el proceso de práctica que considere importante destacar.			
V. FIRMAS			
		29/05/2025	
Jefe Inmediato	Estudiante en Práctica	Fecha	

Fuente: Elaboración Propia (2025)

¹ Centro de Distribución- consultar con glosario de términos.

1.2.7 Descriptor del Área Home Delivery

Home Delivery es el área más reciente del Centro de Distribución de Diunsa, creada en abril de 2023 con el objetivo gestionar entregas directas al cliente final de forma eficiente. Esta área gestiona los pedidos generados tanto en tiendas físicas como a través de compras en línea. Cada compra genera una Orden de Entrega², que permite planificar y asignar una gira de distribución hacia el destino correspondiente, ya sea una entrega local o foránea.

La operación se basa en giras de entrega, en las cuales un camión transporta múltiples pedidos. Por lo general, cada gira incluye entre 10 y 12 entregas que deben ser gestionadas por los motoristas a través de la aplicación DispatchTrack, donde se registra la entrega con firma y evidencia fotográfica del cliente. Las entregas locales se despachan directamente desde el Centro de Distribución en San Pedro Sula, mientras que las foráneas se canalizan a través de dos almacenes externos: CD Peniel (para Ceiba y Tocoa) y CD Lagos (para Tegucigalpa, Olancho y la zona sur del país).

Las rutas locales se asignan con base en el flujo diario de pedidos, y las giras foráneas se programan semanalmente según zonas y capacidad. El tiempo estimado para entregas locales es de 24 a 48 horas, mientras que las entregas foráneas se completan entre 8 y 10 días. El mapa de zonas de entrega fue diseñado en conjunto con los gerentes de tienda, el equipo de Home Delivery, la policía y el jefe de seguridad, definiendo así las zonas de atención y exclusión por seguridad. **Fuente:** Elaboración Propia (2025)

² Orden de Entrega- consultar con glosario de términos.

1.2.8 Plan de Trabajo

Nombre del Estudiante: Alexa Lisser

Cuenta: 22111240

Nombre del Centro de Practica: DIUNSA/ Centro de Distribución

Cargo: Auxiliar Operativo de Home Delivery

Tabla 1: Plan de Trabajo

No.	FUNCIÓN ASIGNADA	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	CRITERIO DE LOGRO	RECURSOS NECESARIOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE EVALUACIÓN	NIVEL DE PROGRESO	RESULTADOS A LA FECHA DE EVALUACIÓN
1	Inducción al funcionamiento de la cadena de suministro ³ de Diunsa	Conocer los procesos generales del centro de distribución mediante recorridos guiados por cada área	Identificar el rol de cada área dentro de la cadena de suministro de manera clara	Cuadernos para notas, colaboradores de cada área.	23/04/2025	23/05/2025	23/05/2025	100%	Se comprendió el funcionamiento del centro de distribución y su conexión entre áreas.
2	Preparar y organizar pedidos para planificación de rutas	Extraer datos del cubo, organizar por zonas, coordinar con picking y proveedores.	Pedidos organizados y listos para planificar sin errores de duplicidad ni zonas.	Documento cubo, Excel, PC, comunicación con picking.	24/05/2025	30/09/2025	30/09/2025	100%	Actividad diaria cumplida, pedidos organizados por zonas y listos para la planificación.
3	Planificar rutas y generar documentos de entrega	Clasificar pedidos por zona, asignar rutas, imprimir órdenes de entrega y listas de empaque.	Documentación completa generada por ruta, rutas organizadas sin errores.	PC, impresora, hojas de ruta, Excel.	24/05/2025	30/09/2025	30/09/2025	100%	Actividad aprobada, rutas y documentos generados diariamente en tiempo y forma.

³ Cadena de suministros- consultar con glosario de términos.

4	Preparación de pedidos B2B	Identificar pedidos de camas en “Venta en verde” completar el formato con datos requeridos; enviar solicitudes a proveedores Diveco y Florida	Solicitudes enviadas correctamente y dentro del tiempo requerido cada mañana	Archivo “El cubo”, formato de camas, correos de Diveco y Florida, PC, acceso a Excel	24/05/2025	30/09/2025	30/09/2025	100%	Actividad aprobada, solicitudes enviadas a Diveco y Florida dentro del plazo establecido.
5	Creación de giras	Registrar datos principales y vincular pedidos mediante códigos de cliente y facturas. Imprimir documentación y validar firmas.	Giras creadas correctamente	Plataforma de administración, reporte carga diaria e impresora.	24/05/2025	30/09/2025	30/09/2025	100%	Actividad aprobada, giras creadas y documentación validada antes de la salida.
6	Liquidación de giras	Recibir documentación de motoristas, validar firmas, PV y códigos de factura. Registrar liquidación completa o parcial en sistema.	Giras cerradas en sistema, motoristas habilitados para nuevas asignaciones.	Plataforma de administración, documentos originales entregados por motorista.	24/05/2025	30/09/2025	30/09/2025	100%	Actividad aprobada, liquidaciones registradas y motoristas habilitados nuevamente para asignaciones.
7	Actualización del Reporte de Carga Diaria	Descargar informe de pedidos en DispatchTrack, trasladar datos a Giras DT y actualizar estatus en el reporte de carga.	Reporte actualizado al día, con seguimiento correcto de entregas y pendientes.	Reporte de carga diaria y Dispatchtrack.	24/05/2025	30/09/2025	30/09/2025	100%	Actividad aprobada, reportes actualizados diariamente con información del día.
8	Implementación del planificador territorial	Utilizar la herramienta del Planificador para organizar pedidos, asignar rutas automáticamente y actualizar reporte de carga diaria.	Rutas asignadas en el sistema y reporte actualizado con pedidos por placas.	DispatchTrack, Excel.	30/06/2025	18/07/2025	26/08/2025	100%	Se implementó el planificador, reduciendo tiempos de asignación y dejando reportes organizados por placas.

9	Propuesta de migración a Planner Pro	Analizar funcionalidades y limitaciones actuales de DispatchTrack, y elaborar propuesta de beneficios de migrar a Planner Pro.	Documento de propuesta entregado.	Investigación de costos y funciones, contacto con proveedor.	12/08/2025	11/09/2025	26/08/2025	100%	Se elaboró y presentó la propuesta de migración a Planner Pro, destacando beneficios y limitaciones encontradas en DispatchTrack.
---	--------------------------------------	--	-----------------------------------	--	------------	------------	------------	------	---

2. CAPÍTULO 2

2.1 Actividades Primaria

2.1.1 Preparación y organización de pedidos para la planificación de rutas

Una de las primeras actividades que se realiza diariamente consiste en extraer los pedidos del día del documento de Excel conocido como “El Cubo” (Ver figura 3), donde se concentran todos los pedidos facturados. Este archivo constituye la base del proceso, ya que está dividido en distintas pestañas que permiten clasificar los pedidos según su procedencia. Los pedidos de tiendas físicas se identifican con un número al final del código (como -10 o -71), los pedidos de Florida con la terminación -FLO, los de Diveco con -DIV y los del Centro de Distribución con -CD.

Figura 3: El cubo

RUTA 1	RUTA 2	Departamento	Ciudad	Direccion	Fecha de entrega	CANAL
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	COLONIA NUEVA	Estándar	HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	1 cuadra arriba Igl	Estándar	HOME DELIVERY
HD COMAYAGUA	HD COMAYAGUA	Comayagua	Comayagua	Barrio la Sabaneta	Estándar	HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	BARRIO ABAJO, C	Estándar	HOME DELIVERY
HD SPS	HD SPS	Cortes	San Pedro Sula N.	Dirección genérica		HOME DELIVERY
HD COMAYAGUA	HD COMAYAGUA	La Paz	SAN JOSÉ	SAN PEDRO SULA		HOME DELIVERY
HD CEIBA	HD CEIBA	Atlántida	Tela	porto bello tela a	13/06/2025	HOME DELIVERY
HD MIRAFLORES	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	TEGUCIGALPA DJ		HOME DELIVERY
HD METROMALL	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	TEGUCIGALPA DJ		HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	res. los girasoles	20/06/2025	HOME DELIVERY
HD SPS	HD SPS	Cortes	San Pedro Sula	ENTRADA ESCUEL	Estándar	HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Valle de Angeles	El Zarzal, valle de	15/06/2025	HOME DELIVERY
HD COMAYAGUA	HD COMAYAGUA	Comayagua	Comayagua	Barrio cabañas, a	Estándar	HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	res.emanuel cerc	Estándar	HOME DELIVERY
HD CHOLOMA	HD SPS	Cortes	Choloma	choloma, cerro w	Estándar	HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	res Honduras blo	Estándar	HOME DELIVERY
HD MIRAFLORES	HD TEGUCIGALPA	Cortés	San Pedro Sula N.	Dirección genérica		HOME DELIVERY
HD CEIBA	HD CEIBA	Atlántida	El Porvenir	EL PINO ATLANTH	Estándar	HOME DELIVERY
HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	Res. Los Hídalgos,	Estándar	HOME DELIVERY

Fuente: Captura del sistema interno “El cubo”

El procedimiento inicia copiando cada grupo de pedidos desde su pestaña correspondiente y trasladándolos al Reporte de Carga Diaria. Este documento funciona como el principal control del área de Home Delivery, ya que centraliza todos los pedidos en un solo lugar. Al pegar los pedidos en este archivo, se asignan con un estado específico según su origen: los de CD aparecen como No programado CD, los de Florida como No programado Florida, los de Diveco como No programado Diveco y los de tiendas como

PVs Tiendas. De esta manera, la información queda organizada de acuerdo con la fuente de donde proviene, lo que evita confusiones y asegura un orden claro para continuar con la planificación.

El hecho de ordenar los pedidos por secciones tiene como ventaja que, al momento de pasar a la siguiente etapa, el área ya cuenta con un panorama claro de cuántos pedidos pertenecen a cada categoría. Esto agiliza la programación, reduce la posibilidad de errores y brinda mayor seguridad en la trazabilidad de la información.

Este procedimiento se repite dos veces al día: el primer corte a las 2:15 p.m., que incluye los pedidos generados durante la jornada, y el segundo en el cierre nocturno de tiendas, donde se incorporan los pedidos facturados al final del día. De esta forma, se garantiza que todos los pedidos queden registrados y listos para ser planificados en las rutas del día siguiente.

Aprendizaje obtenido
El proceso de filtrar los pedidos facturados desde “El cubo” y pasarlos al reporte de carga diaria, para proceder con la asignación de pedidos y enviarlos correctamente al área de surtidos.
Área de oportunidad profesional
Tener cuidado con las fechas de los pedidos para evitar programaciones incorrectas, al igual que filtrar correctamente los pedidos para que no se quede ninguno.

2.1.2 Planificación de Rutas

Una vez extraídos los pedidos del día del documento de Excel conocido como “El Cubo” y trasladados al reporte de carga diaria, se procede a la planificación de rutas. Esta actividad consiste en organizar los pedidos facturados de manera que queden agrupados según la zona geográfica de destino y la capacidad de carga, lo que permite distribuir mejor el transporte disponible y garantizar que las entregas se realicen en el menor tiempo posible.

Lo siguiente es filtrar los pedidos que se encuentran en estado No programado CD. Estos corresponden a los pedidos que todavía no han sido programados y que deben organizarse para las rutas del día. Una vez identificados, se agrupan tomando en cuenta dos criterios principales: la ubicación geográfica del cliente y la capacidad de carga de las unidades. En promedio, un camión puede transportar entre 13 y 15 pedidos, mientras que un furgón tiene capacidad para llevar entre 18 y 20. Esta consideración es fundamental para optimizar la logística y evitar tanto la sobrecarga como la subutilización de los vehículos disponibles.

En San Pedro Sula, debido a las distancias entre sectores, se generan varias rutas internas en un mismo día. Entre ellas se encuentran Pedregal, Progreso, San Fernando o Choloma, cada una asignada de manera independiente para reducir los tiempos de recorrido. Por otra parte, las entregas locales se realizan todos los días, comprendiendo las ciudades en las que Diunsa tiene presencia con tiendas como Tegucigalpa, La Ceiba, Comayagua, Danlí, entre otras. En cambio, las entregas foráneas se organizan con una frecuencia semanal, asignando un día específico para cada ciudad según la zona. Estas rutas normalmente se consolidan en una sola por ciudad, salvo que el volumen de carga sea tan elevado que amerite dividir las en dos.

Posteriormente, con los pedidos ya agrupados y las rutas definidas, se prepara el Formato Picking (Ver figura 4). Este documento se envía al área de Surtidos y contiene información clave como el número de PV, el nombre del cliente, la ruta asignada y la cortina de salida. De esta manera, los colaboradores de surtido pueden ubicar los productos en bodega y trasladarlos al muelle correspondiente de cada encargado o solicitante.

Figura 4: Formato Picking

ORDEN	Nombre del Cliente	Fecha	RTA 1	RTA 2	Fecha Emis.	CANAL	ESTADO DATA	HT 1	COMER	CORTINA	DESTINO
236128-CD	WILHELM MOJEL REYES HENRIQUEZ	06/08/25	HD CEBIA	HD CEBIA	6/14/2025	HOME DELIVERY	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	38	TEOUCIGUALA - DANLI
237852-CD	MANUEL ALFREDO MUÑOZ AGUILAR	06/11/25	HD CEBIA	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	39	PROGRESO - PUERTO CORTES
237851-CD	ELIOTH INAWOOD DIAZ GONZ MEDINA	06/11/25	HD CEBIA	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	40	VILLANUEVA - OCCIDENTE
237854-CD	LENEE FURRAY LUMB REYES	06/11/25	RETRO TORONAL	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	41	COCLEMA - SANTA BARBARA
237774-CD	MIRIAM ELIZABETH SORITO LANDA	06/11/25	RETRO TORONAL	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	42	SAN PEDRO SULA - YORO
238018-CD	DAVID ALBERTO Alberto SANDOVAL FLORES Flor	06/11/25	HD CEBIA	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	43	COMARAGUA - INTBUICA
237985-CD	DAVID ANTONIO HERNANDEZ ALBIRAN	06/11/25	RETRO TORONAL	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45	45	CEBIA - TOCOCA
237941-CD	YANAMPILLAS PEREZ PINO ROSALES	06/11/25	HD CEBIA	HD CEBIA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45		
237852-CD	MARILYN KARRINA REYES SEVILLA	06/11/25	HD TOCOCA	HD TOCOCA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	45		
237867-CD	DANNA MARILETH MENCIA MORALES	06/11/25	HD COMARAGUA	HD COMARAGUA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	43		COMARAGUA - INTBUICA
237929-CD	CERENANDO JANTOS SOCIEDAD ANONIMA	06/11/25	HD COMARAGUA	HD COMARAGUA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	43		CEBIA - TOCOCA
237986-CD	MARÍA CRISTINA SANCHEZ MEDINA	06/11/25	HD COMARAGUA	HD COMARAGUA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	43		
237865-CD	CELESTER ALEJANDRO RODRIGUEZ BARRAHONA	06/11/25	RETRO COMARAGUA	HD COMARAGUA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	43		
237970-CD	CARLOS ALBERTO VIVES DORLADO	06/11/25	HD COMARAGUA	HD COMARAGUA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	43		
237980-CD	EVAN MARCO VENTURA LOPEZ	06/11/25	CENTRAL	CENTRAL		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4142	43		
237777-41	SANDRA MARIA RIVERA RODRIGUEZ	06/03/25	SANTA BARBARA	SANTA BARBARA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4144	41		
234549-41	NANCY BALBUENA INHUTE BENITES	06/04/25	SANTA BARBARA	SANTA BARBARA		Estándar	ARRNAR.RUTA.JUEVES	4144	41		

Fuente: Captura del Reporte de Carga Diaria, pestaña “Formato Picking”

Una vez finalizada la planificación, se imprimen las carátulas (Ver figura 8), los órdenes de entrega de uso interno (Ver anexo 1) y la lista de empaque para cada ruta. Estos documentos se entregan al despachador junto con la ruta organizada, y en ese momento los pedidos cambian su estado a En proceso de carga, lo que indica que ya están siendo preparados físicamente para salir a reparto.

Figura 5: Caratulas

ORDEN	Nombre del Cliente	RTA	DESTINO	CORTINA UBICACION
234643-61	MARCIO ROQUELO PONCE CHIRINOS	4145	YORO	42
235418-CD	BLANCA ROSA MOLASCO OCHOA	4145	YORO	42
235649-CD	CENIA ROSIBEL HERNANDEZ PALMA	4145	YORO	42
235649-SF	CENIA ROSIBEL HERNANDEZ PALMA	4145	YORO	42
236354-CD	LUZ ARELY HACEDO PADILLA	4145	YORO	42
236923-CD	LUIS ALEJANDRO ROSALES CUBON	4145	YORO	42

Fuente: Captura del Reporte de Carga Diaria, pestaña “Caratulas”

Aprendizaje obtenido

La asignación manual de rutas tomando en cuenta la zona geográfica y la capacidad del transporte.

Área de oportunidad profesional

Tener mayor dominio de las rutas que utilizan con frecuencia.

2.1.3 Preparación de pedidos B2B

Dentro del área de Home Delivery, una de las actividades desarrolladas es la preparación de pedidos B2B⁴, que corresponden principalmente a camas solicitadas a los proveedores Diveco y Florida, ya que estos productos no se encuentran disponibles en el inventario del Centro de Distribución (CD) y deben gestionarse de manera externa.

El proceso inicia en la plataforma conocida como Venta en Verde (ver Figura 4), donde se descargan los pedidos que incluyen camas. Posteriormente, esta información se traslada al reporte de carga diaria en Excel, dentro de la pestaña denominada Portal B2B. En este apartado se pegan los pedidos provenientes de ambos proveedores, Diveco y Florida, para centralizarlos en un solo registro.

Figura 6: Plataforma Venta en Verde

Pedido de venta	Fecha de creación	Fecha programada de entrega	Producto	Cantidad solicitada	Cantidad despachada	Orden de compra	Estado	Acción
281883	31/08/2025 18:44:20	02/09/2025	CAMA KING STELARIS WELLNESS	1			Facturado	
281882	31/08/2025 18:43:22	02/09/2025	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTHO SPRING B/I	1			Facturado	
281881	31/08/2025 18:43:20	02/09/2025	COLCHON MATRIMONIAL FRESH EURO ORTO	1			Facturado	
281886	31/08/2025 18:29:22	02/09/2025	CAMA UNIPERSONAL STELARIS ORTHO SPRING	1			Cancelado	
281889	31/08/2025 18:24:49	02/09/2025	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTHO SPRING B/I	1			Facturado	
281887	31/08/2025 18:24:12	02/09/2025	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTHO SPRING B/I	1			Facturado	
281881	31/08/2025 18:14:46	02/09/2025	CAMA UNIPERSONAL STELARIS ORTHO SPRING	1			Cancelado	
281846	31/08/2025 18:12:49	02/09/2025	CAMA QUEEN STELARIS FRESH EURO ORTOPEDICA	1			Facturado	

Fuente: Captura de la plataforma “Venta en Verde”

Una vez cargada esta información, se procede a la pestaña de Data Control, donde los pedidos son asignados a una ruta y ordenados según la ciudad de destino. Después de esta validación, se regresa nuevamente a la pestaña Portal B2B, donde los pedidos se acomodan de acuerdo con la ruta.

⁴ B2B- consultar con glosario de términos.

El siguiente paso es trasladar la información al Resumen B2B (Ver figura 5), donde se organizan todos los datos importantes: código del producto, nombre de la cama, ciudad de destino y cantidades requeridas. Este resumen se utiliza para generar la información que se envía a los proveedores. En el caso de Diveco, el envío se realiza en dos correos distintos: uno dirigido a Tegucigalpa y otro a San Pedro Sula. Para Florida, se efectúa un único envío con el detalle completo de la solicitud.

Figura 7: Resumen B2B

Ruta	Destino	CODIGO DE BARRAS	PRODUCTO	Suma de Cantidad
Ruta 4296	CENTRAL	7429642067800	CAMA MATRIMONIAL STELARIS 2 EN 1 CELESTE	1
		7429642067824	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTO SPRING B/	1
		7424815944420	CAMA UNIPERSONAL STELARIS ORTHO SPRING	1
		7424815944444	CAMA QUEEN STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
Ruta 4296 Total				3
Ruta 4297	HD CEIBA	7424815944437	CAMA MATRIMONIAL STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7424815944451	CAMA KING STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7424815995958	COLCHON MATRIMONIAL SPRING ORTHO	2
Ruta 4297 Total				4
Ruta 4298	OCCIDENTE	7424815944451	CAMA KING STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7429642067824	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTO SPRING B/	1
		7429642068340	CAMA QUEEN INSPIRATION STELARIS BLANCO	1
Ruta 4298 Total				3
Ruta 4299	HD SPS	7424815944444	CAMA QUEEN STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7424815995989	COLCHON MATRIMONIAL FRESH EURO ORTO	1
		7429642067800	CAMA MATRIMONIAL STELARIS 2 EN 1 CELESTE	3
		7424815944437	CAMA MATRIMONIAL STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7424815944451	CAMA KING STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7429642067824	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTO SPRING B/	4
		7429650099358	CAMA KING STELARIS WELLNESS	1
Ruta 4299 Total				13
Ruta 4290	HD TEGUCIGALPA	7424815944444	CAMA QUEEN STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	1
		7429650099327	CAMA QUEEN STELARIS ORTO SPRING	4
		7424815944437	CAMA MATRIMONIAL STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	4
		7424815944451	CAMA KING STELARIS FRESH EURO ORTOPEIDICA	5
		7429642067824	CAMA MATRIMONIAL STELARIS ORTO SPRING B/	4

Fuente: Captura del Reporte de Carga Diaria, pestaña "Resumen B2B"

Este procedimiento se realiza diariamente en horario matutino, debido a que las recolecciones de camas se efectúan durante ese mismo período. Es fundamental cumplir con los tiempos de envío, ya que solo de esta manera los productos llegan al CD en el plazo establecido y pueden ser incluidos en las rutas de entrega del mismo día.

En el caso de Diveco, se envían dos correos distintos: uno dirigido al Diveco de Tegucigalpa y otro al Diveco de San Pedro Sula. Para Florida, el procedimiento es similar, pero se realiza un único envío con el formato correspondiente.

Aprendizaje obtenido

La importancia de seguir el procedimiento establecido para la solicitud de camas B2B, utilizando correctamente los formatos y correos según el proveedor.

Área de oportunidad profesional

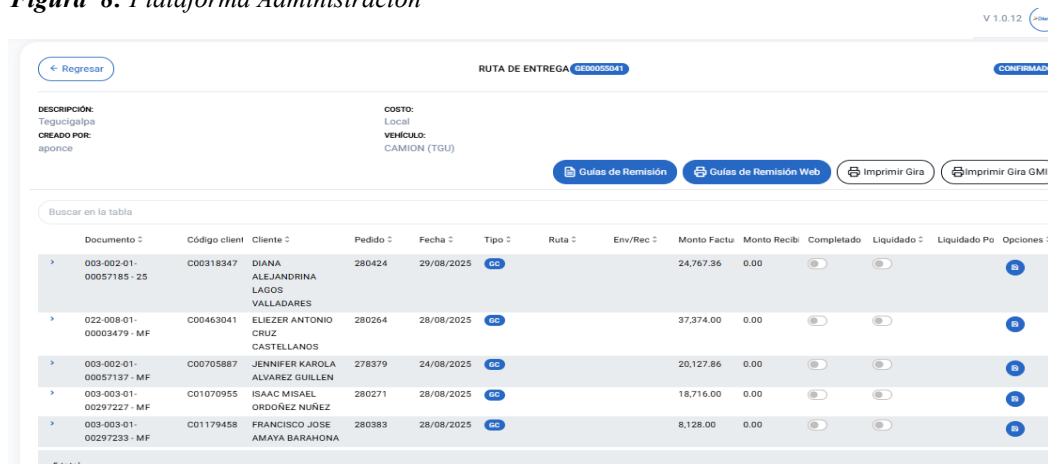
Verificar con atención los datos antes de enviarlos.


2.1.4 Creación de giras

Una de las actividades principales dentro del área de Home Delivery es la creación de giras, un proceso que permite organizar y formalizar las salidas de los motoristas desde el Centro de Distribución (CD) hacia los clientes finales o hacia las tiendas cuando se trata de retiros en tienda. Este procedimiento garantiza que cada entrega se ejecute con la documentación correcta y con la trazabilidad necesaria para dar orden y control a la operación.

El procedimiento inicia en la plataforma de administración (Ver figura 8), que es donde se gestionan todas las giras. Para crear una nueva, primero se selecciona la opción “Agregar” y se llenan los datos principales: fecha de la gira, motorista asignado, despachador responsable de la carga, número de placa del vehículo, punto de salida, destino y el tipo de transporte que se utilizará (camión o furgón). Una vez que la información está completa, se guarda y el sistema genera la nueva gira. Después de este paso, se entra nuevamente al apartado y se selecciona “Agregar giras”, donde se registran los códigos de cliente y los números de factura de todos los pedidos (PVs) que el motorista llevará en esa salida. Esta parte es importante porque deja los pedidos vinculados directamente a la gira, de manera que todo quede formalmente registrado en el sistema. Una vez guardados los datos, la gira queda lista.

Figura 8: Plataforma Administración








V 1.0.12 

← Regresar RUTA DE ENTREGA: **GE00055041** CONFIRMADO

DESCRIPCIÓN: Tegucigalpa COSTO: Local
 CREADO POR: aponce VEHICULO: CAMION (TGU)

[Guías de Remisión](#) [Guías de Remisión Web](#) [Imprimir Gira](#) [Imprimir Gira GMI](#)

Buscar en la tabla

Documento	Código client	Cliente	Pedido	Fecha	Tipo	Ruta	Env/Rec	Monto Factu	Monto Recib	Completado	Liquidado	Liquidado Po	Opciones
> 003-002-01-00057185-25	C00318347	DIANA ALEJANDRINA LAGOS VALLADARES	280424	29/08/2025	GC			24,767.36	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
> 022-008-01-00003479-MF	C00463041	ELIEZER ANTONIO CRUZ CASTELLANOS	280264	28/08/2025	GC			37,374.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
> 003-002-01-00057137-MF	C00705887	JENNIFER KAROLA ALVAREZ GUILLEN	278379	24/08/2025	GC			20,127.86	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
> 003-003-01-00297227-MF	C01070955	ISAAC MISAEL ORDÓÑEZ NUÑEZ	280271	28/08/2025	GC			18,716.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
> 003-003-01-00297233-MF	C01179458	FRANCISCO JOSE AMAYA BARAHONA	280383	28/08/2025	GC			8,128.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

5 total

Fuente: Captura de la plataforma “Administración”

El siguiente paso corresponde a la impresión de la documentación. Aquí se imprime la gira, que es una sola hoja donde aparecen listados los clientes con sus respectivos PVs.

En este documento deben colocarse cuatro firmas esenciales: la del gestor que creó la gira, la del despachador que realizó la carga, la del motorista encargado de la entrega y la del auditor que valida la salida. Además, junto con la gira (Ver anexo 2) se imprimen las remitentes (Ver anexo 3) y las órdenes de entrega originales (Ver anexo 4), las cuales se organizan en un folder. Dicho folder se entrega en el área de seguridad del CD, donde se revisa que toda la información coincida y que los documentos estén completos. Solo después de esta verificación el motorista recibe la autorización para salir y realizar las entregas o los retiros en tienda asignados.

Finalmente, como último paso, se procede a escanear los pedidos en el reporte de carga diaria, con el fin de que queden registrados en el informe general de entregas y exista un control documental de cada salida.

Aprendizaje obtenido
Aprendí a crear giras en la plataforma de administración, registrando correctamente los datos. También comprendí cómo ingresar los códigos de cliente y el código de la OC para vincular los pedidos a la gira.
Área de oportunidad profesional
Mejorar la rapidez al ingresar la información y organizar mejor la documentación impresa para agilizar el proceso.

2.1.5 Liquidación de giras

La liquidación de giras es un paso fundamental dentro del área de Home Delivery, ya que sin este procedimiento el motorista no puede recibir una nueva asignación ni salir nuevamente a entregar. Con este proceso se asegura que cada recorrido realizado quede formalmente cerrado y respaldado con la documentación correspondiente, manteniendo el control y la trazabilidad de todas las entregas.

La liquidación se lleva a cabo cuando el motorista regresa al Centro de Distribución después de completar su ruta. En ese momento debe presentar todos los documentos que se le imprimieron en la creación de la gira: la hoja de la gira, las remitentes y las órdenes de entrega originales. De todos ellos, el más importante es la Orden de Entrega original (OE), porque es donde se valida que cada pedido fue entregado de forma correcta. Se comprueba que en la O.E esté la firma del cliente, así como la coincidencia entre el PV y el código de factura. Esta verificación garantiza que los pedidos asignados al motorista realmente fueron entregados y que la documentación esté completa. Cuando se valida que todos los pedidos fueron entregados correctamente, se marca en el sistema Administración como completada y liquidada, quedando formalmente cerrada (Ver figura 9). Este cierre permite que el motorista pueda recibir una nueva ruta sin inconvenientes.

Figura 9: Gira Cerrada

The screenshot shows a web interface for a delivery route. At the top, it says 'RUTA DE ENTREGA' with a status 'CERRADO' (Closed). Below this, there are fields for 'DESCRIPCIÓN: San Pedro Sula', 'COSTO: Local', 'CREADO POR: fbueso', and 'VEHÍCULO: CAMIÓN (SPS)'. There is a 'Regresar' button and an 'Imprimir Gira GMI' button. A search bar 'Buscar en la tabla' is present above a table of delivery orders.

Documento	Código client	Cliente	Pedido	Fecha	Tipo	Ruta	Env/Rec	Monto Factu	Monto Recibi	Completado	Liquidado	Liquidado Po	Opciones
> 001-002-01-00049983 - CD	C00056591	LOURDES CAROLINA CAROLINA ESTRADA GALEANO Galeano	279733	27/08/2025	GC			11,891.49	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fbueso	
> 001-003-01-00183500 - CD	C00010032	OTILIA CRUZ CRUZ RAPALO	279928	28/08/2025	GC			50,970.00	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fbueso	
> 001-003-01-00183482 - CD	C00037813	MIRIAM DOLORES Dolores PEREZ IRIAS Irias	279569	27/08/2025	GC			7,486.99	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fbueso	
> 015-022-01-00026648 - CD	C00720953	WILSON JAVIER MORENO ACOSTA	279802	27/08/2025	GC			43,560.00	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fbueso	
> 001-003-01-00183493 - CD	C00472298	JULISSA HERMELINDA JEREZANO ULLLOA	279742	27/08/2025	GC			11,070.00	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fbueso	
> 015-022-01-00026641 - CD	C01179106	ARNULFO ANTONIO TABORA DUBON	279624	27/08/2025	GC			9,128.00	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fbueso	

Fuente: Captura de la plataforma “Administración”

Sin embargo, existen casos en los que se realiza una liquidación parcial, lo que ocurre cuando uno o más pedidos no pudieron ser entregados en la ruta programada. En estos casos, los pedidos que sí se entregaron se marcan como completado y liquidado, mientras que los pedidos que no fueron entregados se registran únicamente como liquidados, para que puedan volverse a programar y completarse posteriormente. (Ver figura 10).

Figura 10: Liquidación parcial

DESCRIPCIÓN:	COSTO:
Teguicigalpa	Local
CREADO POR:	VEHÍCULO:
aponce	CAMION (TGU)

[Guías de Remisión](#)
[Guías de Remisión Web](#)
[Imprimir Gira](#)
[Imprimir Gira GMI](#)

Buscar en la tabla

Documento	Código client	Cliente	Pedido	Fecha	Tipo	Ruta	Env/Rec	Monto Factu	Monto Recibi	Completado	Liquidado	Liquidado Po	Opciones
> 003-002-01-00057185-25	C00318347	DIANA ALEJANDRINA LAGOS VALLADARES	280424	29/08/2025	GC			24,767.36	0.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	aponce	
> 022-008-01-00003479-MF	C00463041	ELIEZER ANTONIO CRUZ CASTELLANOS	280264	28/08/2025	GC			37,374.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	aponce	
> 003-002-01-00057137-MF	C00705887	JENNIFER KAROLA ALVAREZ GUILLEN	278379	24/08/2025	GC			20,127.86	0.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	aponce	
> 003-003-01-00297227-MF	C01070955	ISAAC MISAEAL ORDOÑEZ NUÑEZ	280271	28/08/2025	GC			18,716.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	aponce	
> 003-003-01-00297233-MF	C01179458	FRANCISCO JOSE AMAYA BARAHONA	280383	28/08/2025	GC			8,128.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	aponce	
5 total													

Fuente: Captura de la plataforma “Administración”

Aprendizaje obtenido

Aprendí a realizar la liquidación de giras validando la documentación presentada por el motorista. También comprendí la diferencia entre una liquidación completa, cuando todos los pedidos se entregan, y una liquidación parcial, cuando algunos pedidos quedan pendientes y deben reprogramarse.

Área de oportunidad profesional

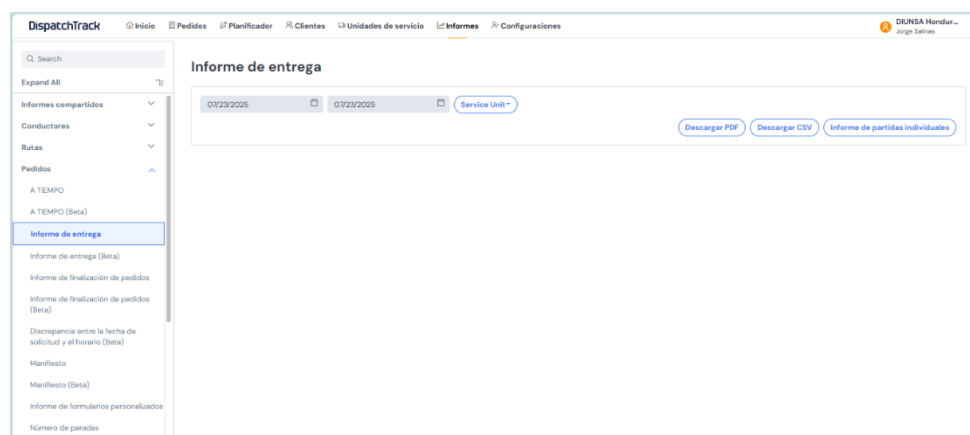
Mejorar la rapidez en la validación de documentos y en el registro en el sistema.

2.1.6 Actualización del Reporte de Carga Diaria

Una de las tareas complementarias desarrolladas diariamente en el área de Home Delivery, después de la preparación y planificación de pedidos, consiste en la actualización del estado de los pedidos. Esta actividad asegura que el reporte de carga diaria refleje únicamente los pedidos de la fecha actual, evitando confusiones con registros de días anteriores y garantizando que la operación se maneje con información actualizada del día actual.

El proceso inicia en la plataforma DispatchTrack, ingresando al apartado de informe de entrega (Figura 12) y seleccionando la fecha del día anterior, para descargar únicamente esos registros. Una vez descargado el archivo en Excel con los pedidos entregados el día anterior, este se copia y se traslada al reporte de carga diaria, específicamente a la pestaña Giras DT, la cual se alimenta todos los días con la información más reciente. Al mismo tiempo, se eliminan los informes anteriores, de manera que en el reporte solo aparezcan los pedidos correspondientes al día en curso.

Figura 11: Informe de entrega



Fuente: Captura de la plataforma Dispatchtrack

Posteriormente, se accede a la pestaña “Data Control”, en la fila de “Dispatchtrack” (Figura 13), donde los pedidos se sortean y luego se filtran por el estado Finished, para asegurarse de solo cambiar los pedidos entregados. En este punto, se procede a actualizar su estatus en el reporte, cambiándolos a 1. ENTREGADO, dejando claro que el pedido ya fue completado. Para los pedidos que no fueron entregados, se consultan los comentarios registrados por los motoristas en DispatchTrack, donde se especifica la razón de la incidencia (cliente ausente, dirección incorrecta, rechazo del producto, entre otros). Con

base en esa información, se decide la acción a tomar: reprogramar el pedido, mantenerlo en espera o cargarlo en una nueva gira.

Figura 12: *Data Control*

Fuente: Captura del Reporte de Carga Diaria, pestaña “Data Control”

De esta manera, la actualización diaria permite trabajar únicamente con pedidos válidos de la fecha, mantener control sobre los no entregados y contar con un registro limpio y confiable para la toma de decisiones y la coordinación con otras áreas del centro de distribución.

Aprendizaje obtenido

Se aprendió a descargar y trabajar con informes de DispatchTrack, trasladando la información al reporte de carga diaria en Excel y actualizando el estatus de los pedidos entregados y no entregados.

Área de oportunidad profesional

Mejorar la rapidez en la actualización de estados y la gestión de pedidos no entregados, para definir acciones de manera más ágil.

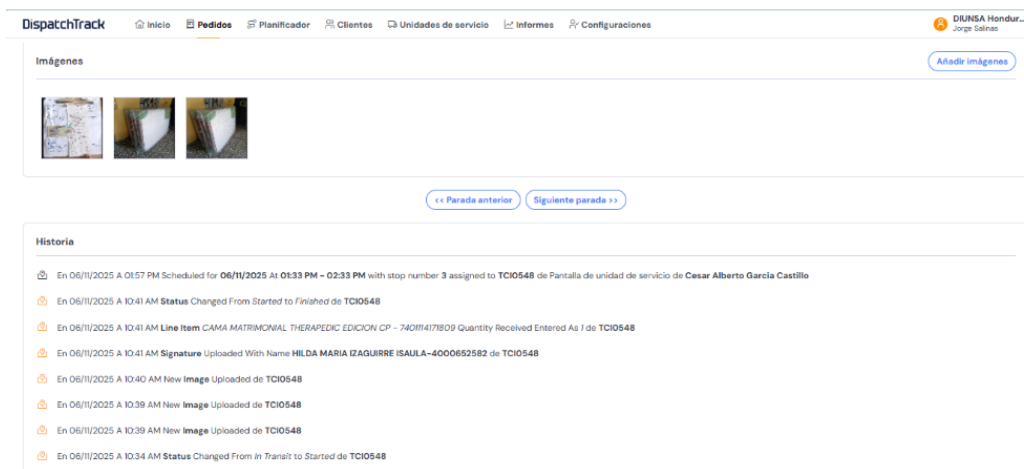
2.2 Actividades Secundarias

2.2.1 Revisión de entregas mediante la plataforma DispatchTrack

Esta actividad consiste en verificar el cumplimiento correcto de las entregas realizadas por los motoristas del área de Home Delivery, utilizando como herramienta principal la plataforma DispatchTrack (Ver figura 11). Dicha plataforma permite hacer seguimiento en tiempo real a las rutas asignadas y consultar las evidencias que los motoristas deben cargar al momento de completar una entrega.

Durante esta tarea, se revisan las giras que se encuentran en curso o ya finalizadas, asegurándose de que cada pedido cuente con los elementos requeridos: fotografía del producto entregado, imagen del documento de identidad del cliente y factura firmada. Estas evidencias son esenciales para validar que la entrega se realizó de forma adecuada, garantizando la trazabilidad ⁵del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la empresa.

Figura 13: DispatchTrack



Fuente: Captura de la plataforma “Dispatchtrack”

⁵ Trazabilidad- consultar con glosario de términos.

2.2.2 Inventario en el muelle de Home Delivery

Dentro de las tareas de apoyo en el área de Home Delivery, se realizó la revisión de inventario en el muelle asignado al área, correspondiente a las cortinas de la 38 a la 45. Esta actividad fue solicitada por el gerente del Centro de Distribución con el fin de comprobar que lo registrado en los folders coincidiera con los productos que realmente se encontraban en el muelle.

El procedimiento consistió en buscar en las cortinas los productos listados en los folders, los cuales contenían las Órdenes de Entrega originales (OC) enviadas desde las tiendas en el proceso que se conoce como recolecta. En cada caso, se debía validar que el producto estuviera físicamente en el muelle y que el PV de la OC concordara con el PV del producto, ya que un mismo cliente puede tener diferentes números de PVs.

Para completar la tarea fue necesario revisar las siete cortinas asignadas, comparando la información de los documentos con los productos uno por uno, garantizando que todo estuviera en orden. Gracias a esta validación, se pudo confirmar que los pedidos enviados en las recolectas estaban correctamente ubicados y listos para su gestión en el área de Home Delivery.

3. CAPÍTULO 3

3.1 Análisis FODA

Tabla 2: Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • El uso del archivo “Cubo” permite identificar de manera eficiente los pedidos que han sido facturados, facilitando su preparación para la planificación diaria. • La plataforma DispatchTrack permite dar seguimiento en tiempo real a las entregas, lo que mejora la trazabilidad de los pedidos. • Se mantiene un cumplimiento constante de las entregas, tanto a nivel local como nacional, reflejando una buena operatividad logística. • El personal está familiarizado con las herramientas tecnológicas y los protocolos establecidos por la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es posible automatizar parte de los procesos que aún se realizan manualmente. • Se puede sacar mayor provecho a todas las herramientas que ya ofrece la plataforma DispatchTrack, especialmente en funciones como planificación, asignación y seguimiento de rutas. • DispatchTrack es una plataforma útil para la gestión y seguimiento de pedidos, pero aún podría fortalecerse con funciones adicionales que permitan aprovecharla al máximo en la operación diaria del área.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La planificación de rutas aún se realiza de forma manual, lo cual consume tiempo y puede generar demoras. • Aunque se cuenta con la plataforma DispatchTrack, aún hay herramientas dentro del sistema que no se utilizan completamente, ya sea por falta de conocimiento o porque presentan limitaciones técnicas. • El personal encargado de atención al cliente en el área no ha sido capacitado específicamente para esa función, lo que puede afectar la calidad del servicio y la forma en que se gestionan las consultas o quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos o falta de inventario por parte de los proveedores B2B, lo que puede afectar la programación de entregas al cliente final. • Limitaciones de capacidad en los vehículos asignados, lo que puede dejar pedidos fuera de la ruta cuando hay alta demanda y no se logra cubrir todo en un solo viaje. • Averías o daños en productos durante el proceso de entrega, provocados por una manipulación inadecuada por parte de algunos motoristas.

3.2 Implementaciones

3.2.1 Optimización del proceso de rutas mediante el Planificador Territorial

3.2.1.1 Justificación

La planificación de rutas en el área de Home Delivery se realizaba de forma manual, lo que implicaba revisar cada pedido individualmente para determinar la ruta correspondiente, especialmente en San Pedro Sula, ciudad que por su extensión requiere dividir las entregas en múltiples zonas como Pedregal, Progreso, Villanueva o Choloma. Este proceso demandaba tiempo y atención, ya que era necesario leer la dirección de cada cliente para asignarla correctamente. En el caso de rutas foráneas, la asignación resulta más sencilla, ya que generalmente se utiliza una sola ruta por ciudad.

Ante esta situación, se identificó la utilidad del Planificador Territorial⁶, una herramienta integrada en DispatchTrack que permite organizar y distribuir los pedidos de manera más eficiente. Esta herramienta no se utilizaba previamente debido al desconocimiento de su funcionamiento y a la ausencia de ciertas funciones en el sistema. Su implementación representa una solución viable para optimizar el proceso de planificación de rutas, reducir significativamente el tiempo requerido para esta tarea y disminuir la carga operativa del equipo.

Figura 14: Planificación de Rutas Antes de la Implementación

	Nombre del Cliente	Fecha	RUTA 1	RUTA 2	Departamento	Ciudad	Direccion	Fecha Entrega	CANAL	ESTATUS DATA	RUTA
1	LURVIN JOSSELY LANZA MONCADA	23-Jul-25	HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	por salida de bella oriente entregar a las 4	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
2	CRISTHOFER JOSUE LANZA OSORIO	13-Jul-25	RETIRO MIRAFLORES	HD TEGUCIGALPA	Cortés			Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
3	ELVIS ANTONIO FIGUEROA MEJIA	4-Jul-25	RETIRO MIRAFLORES	HD TEGUCIGALPA	La Paz	LA PAZ	MIRAFLORES SUR	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
4	CRISTHOFER JOSUE LANZA OSORIO	6-Jul-25	HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	Residencial paseo de las campanas	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
5	DELFIN ESTELA FLORES MURILLO	8-Jul-25	RETIRO METROPOLI	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	SOLEDAD	TEGUCIGALPA D.C.	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
6	OSERVALDO PALLINO ORELLANA MOLINA	9-Jul-25	RETIRO MIRAFLORES	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	TEGUCIGALPA D.C.	DEL IOYA CALLE PRINCIPAL 5 CASAS ABAJO DE	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
7	IBNIA JANINE RODRIGUEZ MARTINEZ	17-Jul-25	HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	Centroamerica oeste, mercadito marta, farmacia	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
8	OS GERARDO GERARDO ROSA NATAREN	17-Jul-25	RETIRO PROCERES	HD TEGUCIGALPA	Cortés	San Pedro Sula N.O.	Dirección genérica por fidelización	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
9	EBER ISAC Isaac ESCALANTE DIAZ Diaz	13-Jul-25	RETIRO PROCERES	HD TEGUCIGALPA	Cortés	San Pedro Sula	Col la era	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
10	JONATHAN EDUARDO RODRIGUEZ PALADA	15-Jul-25	HD TEGUCIGALPA	HD TEGUCIGALPA	Francisco Morazan	Tegucigalpa	contiguo a mall el dorado edificio pueblo nuevo	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
11	MIRIAM ESTELA MONTOYA LOPEZ	10-Jul-25	HD TOCOA	HD TOCOA	Yoro	Olancho	Olancho Toro en Elektra Llamar Antes	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
12	ICEVY ARACELY PEDA SUBILLAGA SUBILLAGA	20-Jul-25	PUERTO CORTES	PUERTO CORTES	Cortés	Omaha	k25 a la par de muchiterca casa sola por mueble	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
13	INDEL FERNANDO ORTIZ GALLARDO	1-Jul-25	DANLI	HD DANLI	El Paraíso	Danli	DIUNSA DANLI RETIRO TRASTIENDA	12-Jul-25	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
14	SANDRA LILI AYALA AMAYA	12-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Cortés	San Pedro Sula	CEB JOSE CECILIO DEL VALLE	14-Jul-25	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
15	secretaria De Educacion	22-Jul-25	OLANCHO	OLANCHO	Francisco Morazan	Talanga	entrega en el colegio brassavola digyana	24-Jul-25	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
16	FRAXEDIS DILENIA NIETO RIVERA	18-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Cortés	San Pedro Sula	RES. VILLAS MADEIRO.	27-Jul-25	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
17	JULIO ANTONIO AVILA CHAVEZ	15-Jul-25	RETIRO TORONAL	HD CEBIA	Atlántida	LA CEBIA	LA CEBIA ATLANTIDA	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
18	BERNE ABBIGAL ABBIGAL BRAZDO PINEDA	4-Jul-25	RETIRO COMAYAGUA	HD COMAYAGUA	Cortés	San Pedro Sula N.O.	Dirección genérica por fidelización	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	
19	KARLA PATRICIA MARTINEZ LANDA	11-Jul-25	HD COMAYAGUA	HD COMAYAGUA	Comayagua	Comayagua	Victoria voro barrio Guanacaste por centro de sala	Estándar	HOME DELIVERY	1. CANCELADO	

Fuente: Captura del Reporte de Carga Diaria, pestaña "Data Control"

⁶ Planificador Territorial- consultar con glosario de términos.

3.2.1.2 Descripción de la implementación

La implementación del Planificador Territorial en DispatchTrack se llevó a cabo mediante un proceso de investigación, pruebas y ajustes, con el propósito de establecer un método eficiente para la programación de rutas en el área de Home Delivery.

En la primera etapa, se realizó una investigación completa sobre el funcionamiento del planificador, con el fin de comprender cómo lograr que los pedidos se visualizaran en el sistema. Debido a que DispatchTrack no cuenta con la función de fecha de entrega, la visualización de los pedidos resultaba complicada. Durante una capacitación sobre como asignar PVs a los camiones, se identificó que los pedidos asignados a una placa aparecían en el planificador. Este hallazgo permitió determinar la forma de hacer visibles los pedidos y, a partir de ello, iniciar las pruebas correspondientes.

Posteriormente, la segunda etapa consistió en explorar cómo lograr que el planificador operara correctamente. Para ello se revisaron las funciones disponibles hasta identificar la opción de “Selección automática”. Al seleccionarla, el sistema mostraba un apartado con parámetros de enrutamiento y unidades de servicio, lo que hacía suponer que era necesario completarlos y escoger placas. Sin embargo, al hacerlo, el sistema no permitía finalizar la planificación. Con el fin de comprobar si el inconveniente estaba relacionado con la capacidad de los vehículos, se asignó un peso estándar a los camiones de San Pedro Sula y se probó nuevamente la función automática, rodeando todos los pedidos y eligiendo los camiones disponibles. El resultado mostró que el sistema dejaba pedidos sin asignar, impidiendo una planificación adecuada. Ante esta dificultad, se optó por asignar los PVs manualmente a las placas uno por uno. Aunque esta alternativa funcionaba, se consideró que era posible lograr un proceso más automatizado, por lo que se continuó con las pruebas en la selección automática.

En la tercera etapa, se retiró el peso asignado a los camiones y se probó nuevamente la función automática. En esta ocasión, en lugar de seleccionar todos los pedidos al mismo tiempo, se agruparon por zonas, escogiendo únicamente la cantidad suficiente para llenar un camión. De esta manera, el sistema respondió de manera correcta y permitió asignar los pedidos de forma organizada. Finalmente, se realizó una prueba rodeando todos los pedidos

en conjunto y el sistema también funcionó adecuadamente, confirmando así que el problema había estado en la configuración inicial del peso de los camiones.

Por último, se capacitó al personal del área de Home Delivery en el uso del planificador, de manera que cada colaborador conociera el procedimiento y pudiera aplicarlo correctamente en las operaciones diarias. Esto aseguró que la implementación quedara formalizada y se integrara como parte de las prácticas habituales del área.

En la siguiente tabla se presenta el diagrama de Gantt, el cual refleja el tiempo que tomó cada etapa del proceso de implementación del planificador.

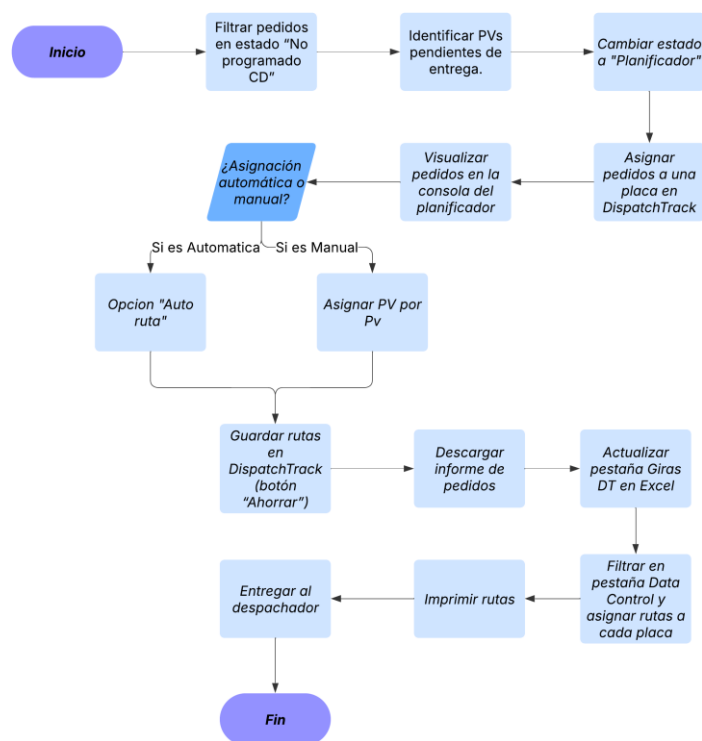
Tabla 3: Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	INICIO	FIN	30-jun-25					6-jul-25					12-jul-25								
			30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
Investigación completa del funcionamiento del planificador.	30/6/2025	12/7/2025																			
Búsqueda de cómo hacer que los pedidos aparecieran, ya que DispatchTrack no cuenta con la función de fecha de entrega.	30/6/2025	3/7/2025																			
Descubrimiento de que asignando pedidos a una placa se lograba visualizarlos en el planificador.	2/7/2025	3/7/2025																			
Inicio de pruebas con selección automática, intentando configurar por cantidad de pedidos y peso por camión.	4/7/2025	7/7/2025																			
Asignación de peso a camiones (SPs) y prueba de selección automática rodeando todos los pedidos y eligiendo placas.	8/7/2025	9/7/2025																			
Prueba de selección automática seleccionando todos los pedidos para que el planificador distribuyera las rutas.	10/7/2025	11/7/2025																			
Detección de que el peso configurado limitaba la asignación y posterior eliminación de dicho peso.	11/7/2025	14/7/2025																			
Descubrimiento del método de selección manual pedido por pedido para asignación rápida.	14/7/2025	15/7/2025																			
Nueva prueba con selección automática por zona (rodear pedidos y asignar a placa).	15/7/2025	15/7/2025																			
Última prueba con selección automática de todos los pedidos, logrando que el planificador los dividiera correctamente por placas.	15/7/2025	17/7/2025																			
Definición del método más eficiente.	17/7/2025	18/7/2025																			

Fuente: Elaboración Propia

En lo siguiente se presentan los pasos a seguir como guía práctica para utilizar el planificador dentro de las operaciones diarias.

Figura 15: Diagrama de Flujo del Planificador



Fuente: Elaboración Propia

Paso 1: Identificación y preparación de pedidos a programar

Para iniciar la planificación de rutas, se filtran del reporte de carga diaria los pedidos que se encuentran en estado “No programado CD”, ya que corresponden a entregas pendientes de asignación. Estos pedidos se identifican y, posteriormente, se les cambia el estado manualmente a “Planificador”, lo que permite tener claridad sobre cuáles son los pedidos que se deben preparar (Ver anexo 5). Con el fin de prevenir confusiones en el sistema, se creó una placa específica denominada PLANNING. Esta placa no representa ningún vehículo físico, sino que funciona como un espacio de apoyo en el planificador de DispatchTrack (Ver anexo 6). Una vez que los pedidos se asignan a la placa PLANNING y se guardan los cambios, quedan disponibles dentro de la consola del planificador para su posterior distribución. (Ver anexo 7)

Paso 2: Visualización y asignación de pedidos en el planificador

Una vez que los pedidos han sido guardados bajo la placa PLANNING, estos se visualizan en la consola del planificador de DispatchTrack. Para iniciar la asignación, se utiliza la opción “Selección automática”, ubicada en el lado derecho de la pantalla (Ver anexo 8). Con esta función, se seleccionan todos los pedidos que se desean distribuir. Posteriormente, se hace clic en el botón “Auto ruta”, lo que abre una ventana donde se muestran las placas disponibles. En esta ventana, se seleccionan las placas deseadas y el sistema se encarga de distribuir automáticamente los pedidos entre ellas, considerando criterios como la cercanía entre destinos, la cantidad de piezas y el peso correspondiente (Ver anexo 9). Una vez que las rutas han sido asignadas automáticamente a sus respectivas placas (Ver anexo 10), se hace clic en el botón “Ahorrar”, ubicado en la parte superior derecha, para guardar los cambios y confirmar que cada pedido quede establecido en la placa asignada.

Paso 3: Actualización del Reporte de Carga Diaria

Una vez que las rutas han sido guardadas en DispatchTrack, se procede a descargar el informe de pedidos (Ver anexo 11). Este archivo se utiliza para actualizar el reporte de carga diaria. Para ello, la información se copia y se pega en la pestaña Giras DT del archivo de Excel (Ver anexo 12), donde se registran los pedidos entregados, en ruta u otros estados logísticos. Posteriormente, se filtra por “DispatchTrack” dentro de la pestaña Data Control (Ver anexo 13), ya que es en esta sección donde se realizan todas las actualizaciones del reporte. En este punto, es posible visualizar los pedidos por placa y asignarles su ruta correspondiente, para luego imprimir dichas rutas y entregarlas a los despachadores, quienes se encargarán de iniciar el proceso de carga.

Como apoyo adicional a la implementación, se elaboró una presentación con los pasos del planificador, la cual quedó como material de consulta para cualquier persona interesada en conocer el proceso. En esta misma presentación también se incluyó un FODA de DispatchTrack, ya que actualmente se encuentran en conversaciones sobre la posibilidad de migrar a otra plataforma, así como una serie de ideas para mejorar la experiencia del cliente en el área de Home Delivery (Ver Apéndice 1).

3.2.1.3 Impacto de la Implementación

La implementación del Planificador Territorial tuvo un impacto claro en la forma en que se realiza la planificación de rutas. Antes, este proceso tomaba más tiempo y dependía de una revisión manual de cada pedido. Con la nueva herramienta, la asignación se volvió más rápida y ordenada, facilitando el trabajo diario del colaborador y reduciendo posibles errores. En la siguiente tabla se muestra la diferencia de tiempo obtenida tras su implementación.

Tabla 4: Reducción del tiempo tras la implementación del Planificador

Tiempo antes de la implementación	Tiempo después de la implementación	Ahorro diario	Reducción porcentual	Ahorro semanal	Ahorro mensual	Equivalencia en días laborales
50 min diarios	15 min diarios	35 min	70%	210 min / 3.5 h	840 min / 14 h	1.75 días laborales al mes

Fuente: Elaboración propia

Antes de la implementación, el proceso de planificación requería aproximadamente 50 minutos diarios, ya que el colaborador debía revisar cada pedido y asignarlo manualmente según la zona o la tienda correspondiente. Con el uso del planificador, este tiempo se redujo a 15 minutos diarios, logrando un ahorro de 35 minutos por día y una reducción del 70 % en el tiempo total de ejecución. Proyectado a un mes laboral de 24 días, este ahorro equivale a 840 minutos o 14 horas, lo que representa cerca de 1.75 días de trabajo completos.

Además, la implementación contribuyó a la reducción de errores en la asignación de pedidos, al automatizar la agrupación por zonas y estandarizar los criterios de planificación, lo que garantizó una mayor coherencia y confiabilidad en los registros. También es importante destacar que la mejora no implicó costos adicionales, ya que únicamente se requirió tiempo de ajuste y configuración interna del sistema. Asimismo, la satisfacción del personal aumentó al contar con una herramienta más práctica y fácil de usar, que redujo la carga operativa y facilitó la gestión diaria. La simplificación del proceso permitió que el colaborador pudiera enfocarse en actividades de mayor valor, como el seguimiento de entregas o la validación de incidencias.

3.2.2. Automatización del Reporte de PVs Entregados y No Entregados

3.2.2.1 Justificación

En Home Delivery, el reporte diario de PVs entregados y no entregados se hacía de forma manual. El encargado descargaba el archivo de pedidos todos los días y, para armar el cuadro final, copiaba y pegaba la información en otra hoja, acomodaba los datos por tienda, revisaba cada PV para ver en los comentarios la causa y el responsable, sumaba los totales y le daba formato antes de enviarlo. Cuando había muchos pedidos, este trabajo tomaba bastante tiempo y aumentaba la posibilidad de errores.

Para mejorar el proceso, se creó un cuadro automático que sigue usando el mismo archivo descargado a diario, pero que ya no requiere copiar y ordenar todo manualmente. También se añadió en DispatchTrack un apartado para descargar directamente los comentarios con la causa y el responsable de la no entrega, evitando tener que buscar PV por PV. Ahora, el encargado solo pega archivo en la hoja de datos y actualiza el cuadro, que muestra de inmediato las causas, responsables y totales organizados por fecha y tienda.

Con este cambio, el tiempo para elaborar el reporte se redujo bastante y el proceso se volvió más sencillo y ordenado, permitiendo que el encargado pueda dedicar más tiempo al seguimiento de los casos.

Figura 16: Cuadro antes de la automatización.

TIENDA	PV	CLIENTE	CAUSA	RESPONSABLE	ruta
DANLI	249968-CD	ANGELICA CASTIDAD MARADIAGA BLANCO	CONTACTO NO DISPONIBLE	CLIENTE	HD DANLI
	251498-CD	RUT YASMINA RUIS GARCIA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD DANLI
DANLI TOTAL PVs		2			
METROMALL	252328-61	ROGER ISMAEL RICO MONTOYA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA
	246434-FLO	IVONNE ROSSELY COLINDRES SANCHEZ	ARTICULO AVERIADO	TRANSPORTE	HD DANLI
	245592-CD	MEVIZ MARITZA RAMIREZ MEZA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA
	251735-CD	ROMAN RICARDO BUESO ERAZO	REPROGRAMACION POR CLIENTE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA
METROMALL TOTAL PVs		5			
MIRAFLORES	252061-CD	NURIA CORICZA FLORES SOLORZANO	CONTACTO NO DISPONIBLE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA
	251596-CD	ANGELA SOLEDAD YANEZ GARCIA	CANCELADO POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA
	245811-CD	MARITZA YANETH SAAVEDRA FUNES	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA
	251659-FLO	MARTA CELINA LEON GOMEZ VILLEDA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA
MIRAFLORES TOTAL PVs		4			
PROCERES	250601-91	MELVIN JOSUE VALLADARES ZEPEDA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA
	251489-FLO	ROY ALBERTO GALO SALGADO	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA
PROCERES TOTAL PVs		2			
TOTAL PVs		13			

Fuente: Captura del Reporte de PVs entregados y no entregados, pestaña “Cuadro”

3.2.2.2 Descripción de la implementación

La implementación se centró en optimizar el proceso de elaboración del cuadro “Reporte de PVs entregados y no entregados”, que se actualiza diariamente. El objetivo fue eliminar el trabajo manual de copiar, ordenar y dar formato a los datos, así como evitar la revisión uno por uno de los comentarios de cada PV para conocer la causa y el responsable.

Paso 1: Creación de la tabla dinámica a partir de la hoja Excepciones

El proceso inició ubicándose en la pestaña Excepciones, que es la hoja principal donde se concentra la información base del día. Desde ahí, se seleccionó toda la tabla y se utilizó la opción Insertar > Tabla Dinámica⁷, eligiendo crearla en una nueva hoja para armar el cuadro final. En la hoja nueva, se organizaron los campos en este orden: Tienda, PV, Cliente, Causa, Responsable y Ruta en las filas, y PV en los valores, de forma que automáticamente sumara la cantidad total de PVs. Para mejorar la presentación, en la pestaña Diseño se estableció el formato tabular, y se quitaron los subtotales de cada campo individualmente, ya que la opción de quitarlos en general no funcionaba en este caso. Luego, se insertó una segmentación de datos por fecha, permitiendo filtrar el cuadro de manera rápida y precisa. Finalmente, se aplicó un formato visual uniforme: colores para diferenciar encabezados y totales, bordes visibles y un estilo limpio para facilitar la lectura.

Figura 17: Cuadro después de la automatización.

TIENDA	PV	CLIENTE	CAUSA	RESPONSABLE	RUTA	TOTAL PVS
COMAYAGUA	272510-81	VILMA CELESTE CLAROS OSORIO	CONTACTO NO DISPONIBLE	CLIENTE	CENTRAL	1
COMAYAGUA TOTAL PVS						1
METROMALL	271724-CD	EDUARDO ANDRE IDIAQUEZ OHARA	CONTACTO NO DISPONIBLE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA	1
	271604-FLO	ELVY ADONAY LOPEZ AVILA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA	1
METROMALL TOTAL PVS						2
MIRAFLORES	271736-DIV	MARIA LETICIA PADILLA MARTINEZ	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA	1
	272207-CD	JORGE OMAR GIRON CALIX	REPROGRAMACION POR CLIENTE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA	1
	272095-CD	LIDIA ANTONIA REYES	CONTACTO NO DISPONIBLE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA	1
	272095-DIV	LIDIA ANTONIA REYES	CONTACTO NO DISPONIBLE	VENDEDOR	HD TEGUCIGALPA	1
MIRAFLORES TOTAL PVS						4
PEDREGAL	271737-DIV	KEVIN DAVID GARCIA RIOS	NO COBERTURA	CLIENTE	HD SPS	1
PEDREGAL TOTAL PVS						1
PROCERES	272196-CD	YESICA FRANCISCA CARIAS FLORES	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA	1
	272072-CD	JUAN CARLOS ANDINO MONCADA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA	1
	272158-DIV	PAOLA GISELLE ARDON RAUDALES	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD TEGUCIGALPA	1
PROCERES TOTAL PVS						3
SAN FERNANDO	272512-FLO	JULIAN IZAOLA ZAMORA	REPROGRAMACION POR CLIENTE	CLIENTE	HD SPS	1
SAN FERNANDO TOTAL PVS						1
TOTAL PVS						12

Fuente: Captura del Reporte de PVs entregados y no entregados, pestaña “Cuadro”

⁷ Tabla dinámica- consultar con glosario de términos.

Paso 2: Incorporación del apartado de comentarios en DispatchTrack

Para complementar el cuadro, se agregó un apartado en la configuración de *Campos Adicionales* de DispatchTrack, editando uno existente para renombrarlo como “Comentarios”. Esto permitió que, al descargar el reporte diario, los comentarios de cada pedido aparecieran automáticamente en la base de datos, evitando la necesidad de revisar cada PV de forma individual en el sistema. Este cambio facilita identificar de forma inmediata la causa de la no entrega y el responsable, agilizando la alimentación de la pestaña *Excepciones* y, por ende, la actualización del cuadro automático (ver Figura 22).

Con estos ajustes, el encargado únicamente debe pegar la información diaria en la pestaña *Excepciones* y actualizar el cuadro, obteniendo de inmediato un reporte claro, organizado y listo para su revisión y envío.

Figura 18: Campo adicional de Comentarios.

The screenshot displays the DispatchTrack configuration page. At the top, there is a navigation bar with the following items: Inicio, Pedidos, Planificador, Clientes, Unidades de servicio, Informes, and Configuraciones. The user is logged in as DIUNSA Honduras - Jorge Salinas. The main content area is divided into several sections:

- Detalles adicionales:** A table with three columns labeled 'Additional Field 3', 'Additional Field 2', and 'Additional Field 1', each containing a dropdown menu.
- Campos Personalizados:** A section with a single field labeled 'Comentario' and a dropdown menu.
- Notas:** A section with a text input field containing the text 'Por diunsa Tue Jul 29, 2025 02:10 PM CST' and a blue 'Añadir nota' button.
- Imágenes:** A section with a text input field containing the text 'No hay imagenes subidas!' and a blue 'Añadir imágenes' button.

At the bottom of the configuration page, there are two navigation buttons: '<< Parada anterior' and 'Siguiete parada >>'.

Fuente: Captura del sistema “Dispatchtrack”

3.2.2.3. Impacto de la implementación

El impacto de la implementación del cuadro automático se refleja directamente en la reducción del tiempo de ejecución en la eficiencia del proceso. Como puede observarse en la siguiente tabla, el cambio permitió disminuir de forma considerable el tiempo que el colaborador invertía diariamente en la elaboración del reporte de pedidos entregados y no entregados.

Tabla 5: Reducción del tiempo tras la implementación del cuadro automático.

Tiempo antes de la implementación	Tiempo después de la implementación	Ahorro diario	Reducción porcentual	Ahorro semanal	Ahorro mensual	Equivalencia en días laborales
60 min diarios	20 min diarios	40 min	67%	240 min / 4 h	960 min / 16 h	2 días laborales al mes

Fuente: Elaboración Propia

Antes de la automatización, esta tarea tomaba aproximadamente 60 minutos diarios, ya que era necesario revisar cada pedido de forma individual y consolidar la información manualmente. Con el nuevo sistema, el proceso se completa en un promedio de 20 minutos diarios, generando un ahorro de 40 minutos por día.

Al proyectar este ahorro en un mes laboral de 24 días, se obtiene una reducción total de 960 minutos, equivalentes a 16 horas. Este resultado representa el equivalente a dos días completos de trabajo al mes, lo que demuestra un impacto tangible en la optimización del tiempo y la eficiencia del proceso. Esto representa una disminución del 67% en el tiempo total de ejecución.

Además de la reducción de tiempo, la implementación tuvo un impacto importante en la disminución de errores. Al pasar de un proceso manual a uno automatizado, se eliminó la necesidad de copiar y organizar datos de forma manual, evitando duplicidades, omisiones y errores de transcripción. Esto permitió que la información del reporte sea más precisa y confiable.

Asimismo, la automatización contribuyó a una mayor satisfacción del personal, ya que la carga de trabajo asociada a este reporte disminuyó considerablemente. Esto permitió al colaborador disponer de más tiempo para enfocarse en otras tareas del área.

En conjunto, la implementación generó un impacto positivo al reducir el tiempo invertido, mejorar la precisión del reporte y disminuir la carga operativa del trabajador, permitiéndole destinar más atención al seguimiento de excepciones y a la gestión de casos relevantes.

3.3 Propuestas para la organización

3.3.1 Migración de DispatchTrack a PlannerPro

3.3.1.1 Justificación

La propuesta de migrar de la plataforma DispatchTrack a PlannerPro responde a la necesidad de mejorar los procesos de Home Delivery en un contexto de crecimiento constante y mayor exigencia por parte de los clientes. Si bien DispatchTrack ha sido una herramienta de gran utilidad para la planificación y el control de entregas, sus funcionalidades presentan limitaciones que impiden ofrecer un servicio más cercano, ágil y enfocado en la experiencia del cliente final.

PlannerPro, desarrollado por la misma empresa que DispatchTrack, representa una alternativa más completa y ajustada a las demandas actuales del mercado. Además de mantener funciones esenciales como la planificación de rutas y la gestión de entregas, incorpora beneficios adicionales que aportan valor directo al cliente, como el seguimiento en tiempo real de los pedidos, la posibilidad de recibir notificaciones personalizadas y la integración de encuestas de satisfacción enviadas de forma automática por WhatsApp.

Estos elementos permiten no solo mejorar la transparencia en el servicio, sino también obtener retroalimentación inmediata del cliente y atender de manera más ágil sus necesidades. Migrar a PlannerPro implica dar un paso hacia un modelo de gestión más moderno, orientado a la interacción digital y a la satisfacción del consumidor, asegurando así una ventaja competitiva en un entorno cada vez más exigente.

Figura 19: Planner Pro



Fuente: Captura del sitio web de “Planner Pro”

3.3.1.2 Sustento Teórico

La incorporación de nuevas tecnologías en la logística ha transformado radicalmente la forma en que las empresas gestionan sus operaciones, ofreciendo mayor eficiencia y reduciendo los tiempos de respuesta. Según Logisber (2024), “la adopción de tecnologías no solo ha facilitado la gestión de las operaciones logísticas, sino que también ha abierto nuevas oportunidades para innovar” (párr. 2). Esto resalta la importancia de contar con plataformas digitales que permitan mejorar la visibilidad y control de los procesos.

En el ámbito del transporte y la distribución, el uso de software especializado para la planificación de rutas y la supervisión en tiempo real resulta clave. Como señala Beetrack (2025), “La importancia de la tecnología en logística y transporte se ve reflejada en el hecho de que esta ayuda a eficientar una gran cantidad de procesos en las empresas, impulsando así los niveles de productividad y, por tanto, de rentabilidad.” (párr. 3). Esto refleja que la implementación de herramientas más completas, como Planner Pro, aporta beneficios no solo operativos, sino también estratégicos.

Las innovaciones tecnológicas permiten que los procesos sean más sostenibles y transparentes. De acuerdo con la Revista Logistec (2024), “En un mundo donde la velocidad y la eficiencia son clave, las innovaciones permiten optimizar cada paso del proceso, desde la gestión de inventarios hasta el seguimiento de envíos en tiempo real.” (párr. 2). En este sentido, migrar hacia plataformas con mayor alcance funcional se convierte en una ventaja competitiva.

Otro aspecto fundamental es la visibilidad en tiempo real y la capacidad de anticipar problemas. Cad&Lan (2025) destaca que la tecnología de seguimiento por GPS y sistemas de telemetría en vehículos y activos permite una visibilidad en tiempo real de la ubicación y el rendimiento de los recursos logísticos, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la mejora en la eficiencia operativa. (párr. 5). Esta característica cobra relevancia en un entorno como Home Delivery, donde las entregas deben ser rápidas, confiables y alineadas con las expectativas del cliente.

Finalmente, la incorporación de herramientas digitales en la cadena de suministro no solo tiene un impacto en la eficiencia operativa, sino también en la experiencia del

cliente. Según Cad&Lan (2025) la tecnología en la cadena de suministro también tiene un impacto directo en la experiencia del cliente. La capacidad de proporcionar información en tiempo real sobre el estado de los pedidos y las entregas, así como ofrecer opciones de seguimiento y notificaciones personalizadas, mejora la satisfacción del cliente. (párr. 19). Esto reafirma que la migración a plataformas como Planner Pro no solo moderniza la operación logística, sino que también permite establecer una relación más cercana y confiable con el consumidor, fortaleciendo su percepción de calidad y generando fidelización en un mercado altamente competitivo.

3.3.1.3 Descripción de la propuesta

La propuesta se fundamenta en la migración de la plataforma actual DispatchTrack hacia PlannerPro, con el propósito de optimizar los procesos de Home Delivery en Diunsa y responder a las crecientes demandas del mercado. Esta nueva plataforma, desarrollada por la misma empresa creadora de DispatchTrack, conserva las funciones básicas de planificación de rutas y control de entregas, pero integra beneficios adicionales que fortalecen la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Una de las principales limitaciones de DispatchTrack es que su nivel de interacción con el cliente es muy limitado. En un entorno donde la competencia en servicios logísticos es cada vez más fuerte, contar con una herramienta que no ofrece canales modernos ni suficientes para interactuar con el consumidor representa una desventaja. Por ello, se requiere migrar hacia una plataforma que permita establecer un vínculo más cercano y actualizado con los clientes, acorde a las tendencias del mercado y a las expectativas de inmediatez y transparencia.

PlannerPro responde a esta necesidad al integrar funciones que incrementan la interacción directa con el cliente, como notificaciones más ágiles y encuestas de satisfacción digital, lo que asegura un servicio más cercano, moderno y competitivo. Con estas funciones, Home Delivery no solo mantendría la eficiencia en sus procesos internos, sino que también fortalecería la confianza y fidelización de los clientes en un mercado cada vez más exigente.

La implementación de PlannerPro se realiza bajo el modelo SaaS⁸ (Software as a Service), lo que significa que el sistema no requiere instalaciones físicas en servidores propios, sino que se gestiona en la nube. Esto facilita el acceso desde cualquier ubicación, asegura que las actualizaciones sean automáticas y reduce costos de infraestructura para la empresa.

La implementación de la propuesta se plantea en fases, con el fin de garantizar una transición ordenada y sin afectar las operaciones diarias. Estas son las etapas definidas:

- 1. Demo del aplicativo:** Se pondría en marcha un demo para pruebas piloto que simulan la operación real, permitiendo validar la funcionalidad y realizar ajustes anticipados que aseguren la efectividad del sistema antes de su operación definitiva.
- 2. Capacitación del personal (usuarios claves):** Beetrack organizaría reuniones formativas y demostraciones con el equipo de Home Delivery, para preparar al equipo en el uso práctico y funcional de PlannerPro, promoviendo una transición fluida y una rápida adopción de las nuevas funcionalidades.
- 3. Migración de datos:** Beetrack, como proveedor del sistema, se encargaría de trasladar toda la información de DispatchTrack hacia PlannerPro. Este proceso asegura que los pedidos en curso pasen de forma correcta y que la operación no se vea interrumpida.
- 4. Go live:** Corresponde al arranque oficial del sistema, ya con los datos definitivos y la participación de todos los usuarios. A partir de este momento, PlannerPro se convierte en la plataforma principal de gestión en Home Delivery.
- 5. Plan de soporte técnico:** Beetrack ofrecerá soporte intensivo durante las primeras semanas para asegurar una transición sin problemas. Posteriormente, el soporte será bajo solicitud, disponible para resolver incidencias puntuales según necesidad de la empresa.

⁸ SAAS- consultar con glosario de términos.

La transición a PlannerPro no solo significa cambiar de plataforma, sino fortalecer la forma en que se gestionan las entregas. Este cambio busca ampliar la interacción con el cliente, optimizar el seguimiento en tiempo real y consolidar un servicio con mayor confianza y competitividad en el mercado.

3.3.1.4 Impacto de la propuesta

La implementación de PlannerPro traería mejoras importantes para el área de Home Delivery, especialmente en la forma en que se mantiene la interacción con los clientes. Esta plataforma está diseñada para que el cliente se sienta más acompañado durante todo el proceso de entrega, lo que genera confianza y una mejor experiencia de servicio.

- **Uso de WhatsApp como canal oficial:** PlannerPro incorpora la mensajería vía WhatsApp, la aplicación más utilizada por los clientes, asegurando que la información llegue de manera rápida y efectiva. Esto aporta cercanía y comodidad, frente a DispatchTrack que mantiene la comunicación solamente mediante correo electrónico.
- **Retroalimentación mediante encuestas:** PlannerPro integra encuestas automáticas de satisfacción que se envían al finalizar la entrega, lo que permite conocer directamente la opinión del cliente y detectar oportunidades de mejora.
- **Rastreo en tiempo real:** PlannerPro permite que el cliente pueda ver en tiempo real la ubicación y el estado de su pedido, desde que sale hasta que llega a su destino. Esta visibilidad genera confianza y tranquilidad, ya que el consumidor sabría exactamente dónde está su producto, también se reduciría la cantidad de llamadas de clientes al área de Home Delivery.
- **Notificaciones automáticas:** PlannerPro complementa el rastreo con notificaciones automáticas que llegan directamente al cliente conforme avanza la entrega: confirmación de salida, cambios de estado, hora estimada de llegada, entre otros. Esto asegura que el cliente no tenga que consultar el sistema constantemente, sino que reciba la información al momento.

- **Competitividad en el mercado:** Con estas mejoras, PlannerPro coloca a Diunsa en sintonía con las exigencias actuales del sector logístico. No se trata solo de entregar un pedido, sino de cómo se acompaña al cliente en todo el proceso, fortaleciendo la fidelización y reforzando la confianza en la empresa.

Finalmente, además de estas nuevas funciones, PlannerPro mantiene las bases operativas ya conocidas en DispatchTrack, como la planificación de rutas y el control de entregas, asegurando continuidad en la operación y evitando que la transición afecte el desempeño actual del área.

3.3.1.5 Costo de la propuesta

La implementación de PlannerPro implica una inversión mensual calculada según la cantidad de usuarios activos en la plataforma. El costo por usuario es de 45 dólares al mes, por lo que el gasto total varía en función de la demanda de la operación.

En condiciones normales, el área de Home Delivery utiliza aproximadamente 60 usuarios, lo que representa un costo mensual de 2,700 dólares. No obstante, durante temporadas altas como noviembre y diciembre, cuando aumenta considerablemente el volumen de pedidos, el número de usuarios puede subir a 80 o más, elevando el costo mensual a 3,600 dólares.

Este esquema de pago por usuario ofrece flexibilidad, ya que se adapta al nivel de operación en cada momento. La inversión no solo cubre el acceso a la plataforma, sino también las funcionalidades adicionales que distinguen a PlannerPro, como el uso de WhatsApp como canal oficial de comunicación, notificaciones automáticas sin límites, encuestas digitales de satisfacción y un sistema de rastreo en tiempo real enfocado en mejorar la experiencia del cliente final.

Adicionalmente, es importante destacar que PlannerPro mantendría los mismos precios que actualmente se manejan con DispatchTrack, gracias al tiempo de relación que Diunsa ha sostenido con dicho proveedor, lo que evita incrementos adicionales en la inversión.

Tabla 6: Cuadro de costos mensuales PlannerPro

Usuarios	PlannerPro (\$45/mes)	PlannerPro (Lps.1,170/mes)
60 (Operación normal)	\$2700	Lps. 70,200
80 (Temporada alta)	\$3600	Lps. 93,600

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO 4

4.1 Conclusiones

Las conclusiones del informe reflejan los aprendizajes y resultados obtenidos durante el período de práctica profesional en el área de Home Delivery de Diunsa. Uno de los principales logros fue la participación en actividades clave relacionadas con la organización de pedidos, la planificación de rutas y la actualización de reportes, lo que permitió comprender con mayor profundidad la dinámica de la operación logística. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora que evidencian la importancia de reducir la dependencia de procesos manuales e incorporar herramientas tecnológicas que optimicen la eficiencia operativa y mejoren la experiencia del cliente.

En cuanto a la implementación realizada, el uso del Planificador Territorial dentro de DispatchTrack representó un cambio significativo en el proceso de planificación de rutas. Esta herramienta permitió reducir el tiempo de programación diaria en aproximadamente un 65 %, pasando de un promedio de 40–60 minutos a solo 15–20 minutos. Dicho resultado no solo refleja una mejora en la eficiencia operativa, sino también un mayor orden en la distribución de pedidos y la posibilidad de que los colaboradores dispongan de más tiempo para atender otras actividades críticas del área.

Por otra parte, se planteó la propuesta de migrar de DispatchTrack a Planner Pro, con el objetivo de dar un paso más hacia la modernización y la cercanía con los clientes. Esta alternativa surge como respuesta a las limitaciones actuales del sistema y busca fortalecer la experiencia del consumidor a través de funcionalidades como el seguimiento en tiempo real, el envío de encuestas de satisfacción por WhatsApp y una mayor personalización en las notificaciones. De concretarse, esta migración representaría no solo un avance tecnológico, sino también un compromiso con la mejora continua y la diferenciación competitiva de la empresa.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Se recomienda continuar impulsando el uso de herramientas tecnológicas que permitan optimizar los procesos de planificación y seguimiento de entregas en el área de Home Delivery. La incorporación de sistemas más completos y personalizados, como Planner Pro, contribuiría a mejorar la interacción con los clientes y brindar un servicio más transparente y eficiente. Además, sería conveniente fortalecer los espacios de capacitación interna para el personal operativo, con el fin de que puedan sacar el máximo provecho de las herramientas digitales disponibles y garantizar la calidad del servicio.

4.2.2 Recomendaciones para UNITEC

Se recomienda que UNITEC brinde asesorías previas a los estudiantes antes de iniciar su práctica profesional, donde se expliquen los procesos, las empresas disponibles con convenios y las posibles situaciones que puedan presentarse. Al mismo tiempo, sería conveniente que la universidad mantenga un acercamiento con empresas que aún no forman parte de sus convenios, con el fin de evaluar su capacidad para recibir practicantes y ofrecer retroalimentación que respalde tanto a las organizaciones como a los estudiantes. Asimismo, se sugiere actualizar periódicamente los contenidos de las asignaturas de acuerdo con las tendencias tecnológicas y herramientas digitales utilizadas en la industria, lo que permitiría a los futuros profesionales contar con mayores competencias al incorporarse al campo laboral.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes de la carrera

Se recomienda a los estudiantes que están próximos a realizar su práctica profesional investigar con anticipación sobre las empresas disponibles y las áreas donde podrían desempeñarse, de manera que elijan con claridad la opción que más aporte a su formación. Es importante mantener una comunicación constante con el docente guía para resolver dudas y aprovechar al máximo la experiencia. Asimismo, los estudiantes deben recordar que tienen derecho a solicitar apoyo a la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la práctica y procurar que las tareas asignadas estén alineadas con lo estipulado en el descriptor de puestos que la universidad establece al inicio del proceso.

4.3 Referencias Bibliográficas

- Arrieta Posada, Juan Gregorio. (2011). Aspects to Consider for High Quality Administration of Corporate Distribution Centers (Centros de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30), 83-96. Recuperado en 28 de agosto de 2025, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007&lng=es&tlng=en
- Bravo, Á. H. (2009). El SaaS y el Cloud-Computing: una opción innovadora para tiempos de crisis. *REICIS. Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software*, 5(1), 38-41. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/922/92217154005.pdf>
- Beetrack. (2025). Tecnología en logística y transporte: ejemplos e importancia. <https://www.beetrack.com/es/blog/impacto-tecnologia-informacion-logistica>
- Buske Logistics. (2025, 24 de agosto). ¿Qué es la orden de entrega? Buske. <https://www.buske.com/es/what-is/delivery-order#:~:text=Una%20orden%20de%20entrega%20es,la%20mercanc%C3%ADa%20pueda%20ser%20liberada>
- Camacho, H., Gómez, K., & Monroy, C. A. (2012). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. *Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions (LACCEI)*. <https://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/RefereedPapers/RP200.pdf>
- Cadlan. La importancia de la tecnología en la gestión de la cadena de suministro. <https://www.cadlan.com/noticias/tecnologia-en-la-cadena-de-suministro/>
- Chen, J. (2025). Business-to-Business (B2B): Qué es y cómo se utiliza. *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/b/btob.asp>
- Duque Jaramillo, J. C., Cuéllar Molina, M., & Cogollo Flórez, J. M. (2020). Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(3), 514-527. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000300514>
- Duque Jaramillo, Juan Camilo, Cuellar Molina, Manuela, & Cogollo Flórez, Juan Miguel. (2020). Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(3), 514-527. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000300514>
- Georgiev, A. (2024). ¿Qué es una tabla dinámica y cómo crearla? *MobiSystems*. <https://mobisystems.com/es-pe/blog/tutorials/what-is-a-pivot-table-and-how-to-create-one?srsltid=AfmBOor5qqEkJjOnFo4FiySjsjD-Ah9QmygpyC9-OLwS8BfCdpc6YRCa>

- Logisber. (2024). Tendencias actuales. Impacto de la tecnología en la logística. <https://logisber.com/blog/tecnologia-logistica-tendencias>
- Mecalux. (2024). Planificación de rutas y aplicaciones en logística. Mecalux. <https://www.mecalux.es/blog/planificacion-de-rutas>
- Revista Logistec. (2024). Impacto de la tecnología en la logística: revelando los números que transforman el sector. <https://www.revistalogistec.com/inicio/asociaciones/5923-impacto-de-la-tecnologia-en-la-logistica-revelando-los-numeros-que-transforman-el-sector>
- SafetyCulture. (2024). ¿Qué es y para qué sirve la trazabilidad en una empresa? SafetyCulture. <https://safetyculture.com/es/temas/trazabilidad/>
- SimpliRoute. (2025, 24 de agosto). Territory Planner: Qué es y cómo utilizarlo en tu empresa. SimpliRoute. <https://simpliroute.com/es/blog/territory-planner>
- Thompson, I. (2007). Definición de logística. Revista Promonegocios, 26(3). <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- UPS. (2022). Impacto de la tecnología en la gestión logística de las PYMES. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19648/1/UPS-GT003093.pdf>

4.4 Glosario de Términos

1. B2B (Business to Business): El comercio entre empresas (B2B) es una forma de transacción que se da entre organizaciones, como entre un fabricante y un mayorista, o entre un mayorista y un minorista. (Chen, 2025).
2. Cadena de suministros: Es una secuencia de procesos que actúan como eslabones con el fin de satisfacer competitivamente al cliente final, integrando actividades que abarcan desde el origen hasta la entrega del producto. (Camacho, Gómez & Monroy, 2012).
3. Centro de distribución: El Centro de Distribución se puede definir como el lugar físico donde una o varias empresas almacenan diferentes tipos de mercancías o materias primas, ya sean fabricadas por ellas o adquiridas a un tercero. (Arrieta Posada, 2011).
4. Logística: Función operativa que comprende las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas, componentes, existencias en proceso y productos terminados. (Thompson, 2007).

5. Orden de entrega: Documento clave en logística que autoriza al destinatario a retirar la mercancía en un almacén, puerto o empresa de transporte, garantizando que los bienes puedan ser liberados. (Buske Logistics, 2025).
6. Picking: Proceso enfocado en la preparación de pedidos dentro de los almacenes para que sean entregados, incluyendo la recolección y organización de los productos según las órdenes recibidas. (Duque Jaramillo, Cuellar Molina & Cogollo Flórez, 2020).
7. Planificación de rutas: Consiste en calcular los recorridos que deben realizar los vehículos de transporte para efectuar entregas o paradas de la manera más rentable, segura y eficiente posible. (Mecalux, 2024).
8. Planificador Territorial: Herramienta que permite trazar mapas de territorios, asignar representantes a zonas específicas, establecer metas y dar seguimiento al rendimiento operativo dentro de dichas áreas. (SimpliRoute, 2025).
9. SAAS: Es un modelo de distribución del software que proporciona a los clientes el acceso a aplicaciones a través de la Internet. (Bravo, Á. H, 2009).
10. Tabla dinámica: Forma de organizar datos en una hoja de cálculo que permite agrupar información y visualizar tendencias mediante reportes dinámicos y gráficos. (Georgiev, 2024).
11. Trazabilidad: Capacidad de una organización para identificar, rastrear y ubicar el origen de un producto o componente en todas las etapas de la cadena de suministro. (Safety Culture, 2024).

4.5 Anexo

Anexo 1: O.E de Uso Interno

Diunsa DISTRIBUCIONES UNIVERSALES S.A
 BARRO: SAN FERNANDO, CALLE 1 Y 2/ 11-13 AVE
 21182 San Pedro Sula

ORDEN DE ENTREGA Página: 1/1

HTN: 0501995122957
 Tel: 2516-7950
 Email: administracion@diunsa.hn
 Cliente: 4000164793 - DUNIA YAMILETH CARBALLO
 MONTE

Dirección: colonia maya 1 ctra sur escuela
 Intercomunal, El Progreso, Yoro

HTN: 18049650817
 Teléfono 1: 94817512
 Teléfono 2: 99338850
 Ciudad: El Progreso
 Código Postal: 22001
 Ruta:

Almacén: CD Centro de Distribución
 Tenda: SAN FERNANDO
 Vendedor: 12741 - MIGUEL ANGEL
 Dirección: COL MUNICIPAL, 33 CALLE
 SECCION EL POLVONAL LAS
 TORRES PARQUE INDUSTRIAL
 MANAGERIO SAN PEDRO SULA,
 DEPARTAMENTO CORTES

Fecha Factura: 25/08/2025
 Fecha de Entrega: 25/08/2025
 Tel. Atención al Cliente: 99339950

Pedido de Venta: 278742-CD
 Tipo Venta: Único Almacén
 Cupón/Interc: F. Salida

Código	Cantidad U/M	Almacén	Método Envío	Descripción
7424615955866	1	CD	ENVIO	CAMINADORA KAISER MP3 SPORT
TOTAL	1			

USO INTERNO

Fuente: Documento interno de Diunsa – Orden de entrega escaneada

Anexo 2: Gira

Departamento de Operaciones - Sección de Tallaje
 Liquidación de Gira

No.: 0200002021

FECHA	HORA	YUNDAVIA	MONTO	UNIDAD DE MONEDA	DESCRIPCIÓN
25/08/2025	18:00	0	24722.36	QUETZALES	...

Firma y Sello de Cliente o Representante

Firma y Sello de Empleado

Firma y Sello de Gerente

Firma y Sello de Jefe de Sección

Firma y Sello de Jefe de Departamento

Fuente: Documento interno de Diunsa – Gira

Anexo 4: O.E Original

ORDEN DE ENTREGA Página 1/1
24/8/2025 15:10:52

Diunsa DISTRIBUCIONES UNIVERSALES S.A
BARRIO: SAN FERNANDO, CALLE 1 Y 2 / 11-12 AVE
21102 San Pedro Sula

RTN: 05019995122957
Tel: 2516-7999
Email: administracion@diunsa.hn

Cliente: 4000167087 - EMMA MARIA SALGADO
BORIAS
Dirección: Cerca de Res. Los Cedros, San Pedro Sula, Cortes

RTN: 0501197705029
Condición de pago: CONTADO
Teléfono 1: 99297951
Teléfono 2: 95504455
Ciudad: San Pedro Sula
Código Postal: 21102
Ruta:
Placa:
Motorista:

Almacén: 40 Tienda Pedregal
Tienda: PEDREGAL
Vendedor: 12516 - ALEJANDRO JOSUE
Dirección: BOULEVARD JOSE ANTONIO PERAZA Bo. SANTA ANA, MUNICIPIO SAN PEDRO SULA, DEPARTAMENTO CORTES
Origen: Diunsa Trade
Costo Envío: 138.00 - ENVIO LOCAL 1

Pedido de Ventas: 278301-40
Fecha Factura: 24/08/2025
Fecha de Entrega: Estándar
Tel. Persona Recibe: Emma Salgado
Tipo Venta: Unico Almacén
Despachador: F. Salda

Código	Capacidad U/M	Almacén	Método Entrega	Descripción
7909569467060	1	40	ENVIO	REFRIGERADORA FRIGIDAIRE 9FT 2 PUERTAS F
TOTAL	1			

CS 1531753708555
MERCADERIA RECIBIDA CONFORME POR

SOLO MERCADERIA VALA POR CUENTA Y RIESGO DEL COMPRADOR. EN CASO DE FALTA DE LA CUENTA, NO SE PUEDE ENTREGAR. EL RIESGO DEL COMPRADOR FINICA HACIA LOS DIEZ (10) DIAS DESPUES DE RECIBIR LA MERCADERIA. NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES NI RECLAMOS DESPUES DE 15 DIAS DE EFECTUADA LA VENTA.

Fuente: Documento interno de Diunsa – Remitente

Anexo 3: Remitente

Diunsa DISTRIBUCIONES UNIVERSALES S.A de C.V.
RTN: 05019995122957
www.diunsa.hn

BARRIO: SAN FERNANDO, CALLE 1 Y 2 / 11-12 AVE.
PBK: 2516-7999
administracion@diunsa.hn

Remitente
DISTRIBUCIONES UNIVERSALES S.A de C.V.
RTN: 05019018014118
BARRIO: SAN FERNANDO, CALLE 1 Y 2 / 11-12 AVE, CASA NO.: 111,
Foráneo

Destinatario
GLADIS CAROLINA PUERTO VILLAFRANCA
RTN: 05019018014118
Foráneo

Copia Remitente

Guía de Remisión
005-001-08-00565696
3D843C-837CAB-BDD2E0-63BED3-090982-2D
Fecha límite de emisión: 29/08/2025
Rango autorizado: 005-001-08-00615000 al 005

Factura de origen
017-011-01-00060552
Fecha factura
8/30/2025 12:00:00 AM

Barcode	Código Artículo	Descripción Artículo	Cantidad
7891155033615	00444474	JGO D/VASOS D/VIDRIO 300ML BRISA	1
4905741960902	00530621001	BALON VOLLEYBALL MOLTEN RUBBER N0.5	1
048231341417	00626063	ESTUFA ELECTRICA LG 30" LREL6321S	1
7424615996849	01069967	PLANTA VERDE E/MACETERA D/CERAMICA	1
7424615999789	01070596	FLOREDO D/VIDRIO	2
7424650511809	01075008	MANTEL P/MESA 132X228CM BLUE DIAMOND JAC	1
3681822130068	01092460	SET DE BOMBAS DE AGUA COLG	1
7424650542148	01093045	MANTEL P/MESA CUADRADO 60X60" C2 WATERPR	1
7424650543954	01093336	JGO D/SABANA KING 3PCS COTTON 270TH CLRS	2
697382552136	01093710	CUCHARON P/SERVIR D/ACERO INOX/PP	2
885359122593	10006012	CORTINA P/VENTANA JQD ELLIE 54X90"	3
078917211918	10008036	JGO D/VASOS D/VIDRIO PRESTON 4PCS	1

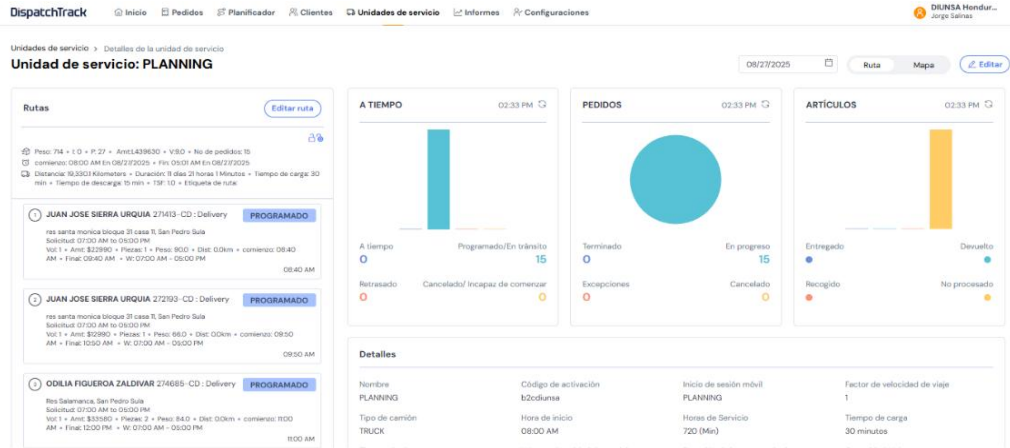
Fuente: Documento interno de Diunsa – Orden de Entrega Original

Anexo 5: Cambiar esto a “Planificador”

Pedido	Nombre del Cliente	Fecha	RUTA 1	RUTA 2	Fecha Entrega	CANAL	ESTATUS DATA	WMS	Amar Ruta
262773-FLD	SENORVA RODRIGUEZ TROCHEZ	21-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
262862-CD	SOFIA ISABEL FUENTES ZAVALA ZAVALA	22-Jul-25	HD SPS	HD SPS	24-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263454-CD	ROSA IDALIA SANTOS BONILLA	23-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263396-CD	MARIA PATRICIA ENRIQUEZ PAZ	23-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263356-CD	MARTA LETTE RECONCO SALGADO	23-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263345-CD	ZADY BERENICE VALLE MARTINEZ	23-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263313-CD	NILSER MARIA MARIA VISCOVICH BABUN BABUN	23-Jul-25	HD SPS	HD SPS	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
251697-CD	HEATHER MELISSA RIVERA ZEPEDA	4-Jul-25	HD SPS	HD SPS	25-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	Enviado	Gira Pendiente
251697-ZP	HEATHER MELISSA RIVERA ZEPEDA	4-Jul-25	HD SPS	HD SPS	25-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263228-CD	MARLA MARCELL MEZA RODRIGUEZ	22-Jul-25	HD SPS	HD SPS	25-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
262743-AB	JENNY DAMARY QUINTANILLA CHAVARRIA	21-Jul-25	HD SPS	HD SPS	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
262743-CD	JENNY DAMARY QUINTANILLA CHAVARRIA	21-Jul-25	HD SPS	HD SPS	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
263094-CD	NELSON ALEXANDER ALEXANDER CALIX GARCIA	15-Jul-25	HD SPS	HD SPS	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	Asignado	Gira Pendiente
260613-CD	FIAMA ELENA OLIVA HERNANDEZ	18-Jul-25	HD SPS	HD SPS	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	Asignado	Gira Pendiente
262275-CD	DIXTER LENIN JUAREZ RAMOS	20-Jul-25	HD SPS	HD SPS	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	Asignado	Gira Pendiente
262983-CD	MARTHA LETTE BU CONTRERAS	22-Jul-25	HD SPS	HD SPS	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	#N/A	Gira Pendiente
259960-CD	VIVIAN ROSANA HERCULES NUÑEZ	31-Jul-25	HD SPS	HD SPS	28-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR	Enviado	Gira Pendiente

Fuente: Documento interno de Diunsa – Remitente

Anexo 6: Placa PLANNING



Fuente: Captura plataforma Dispatchtrack

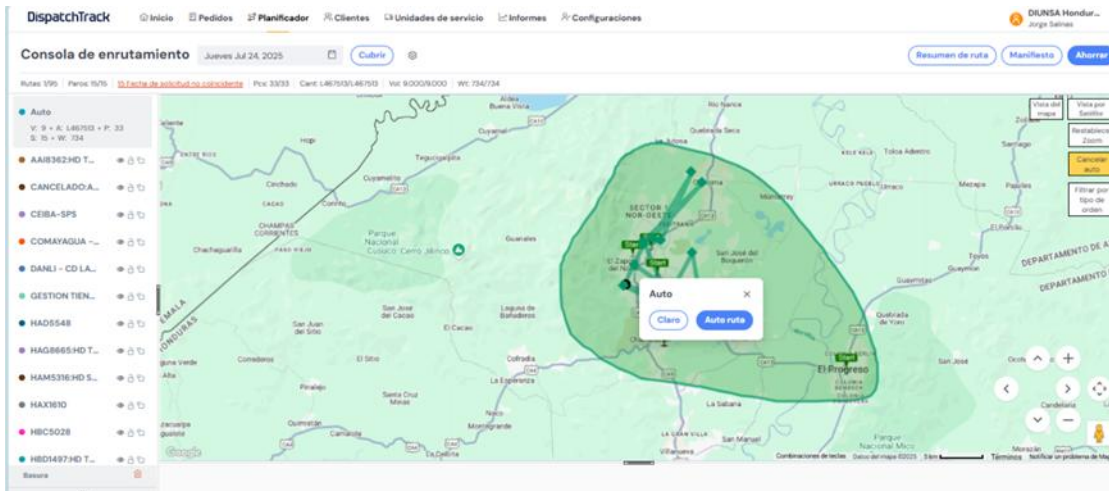
Anexo 7: Asignación de pedidos a placa PLANNING

The screenshot displays the DispatchTrack interface with a calendar for July 2025. A modal window titled 'Asignar' is open, showing a list of delivery requests to be assigned to the 'PLANNING' unit. The requests include:

- 262862-CD: SOFIA ISABEL FUENTES ZAVALA ZAVALA
- 262773-FLD: SENORVA RODRIGUEZ TROCHEZ
- 262743-CD: JENNY DAMARY QUINTANILLA CHAVARRIA
- 262375-CD: DIXTER LENIN JUAREZ RAMOS
- 260668-CD: BRIAN ALBERTO CHAVEZ RAMOS
- 260610-CD: FIAMA ELENA OLIVA HERNANDEZ
- 259894-CD: NELSON ALEXANDER CALIX GARCIA
- 259885-CD: MARCELA NATALIA JUDITH PINEDA FORTIN
- 259883-CD: MARCELA NATALIA JUDITH PINEDA FORTIN

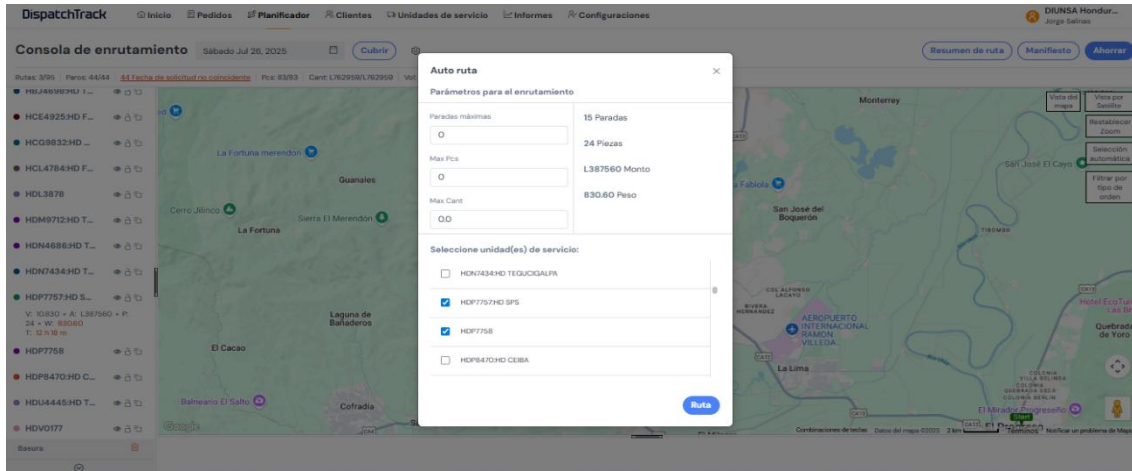
Fuente: Captura de la plataforma Dispatchtrack

Anexo 8: Visualización de pedidos y opción de selección automática.



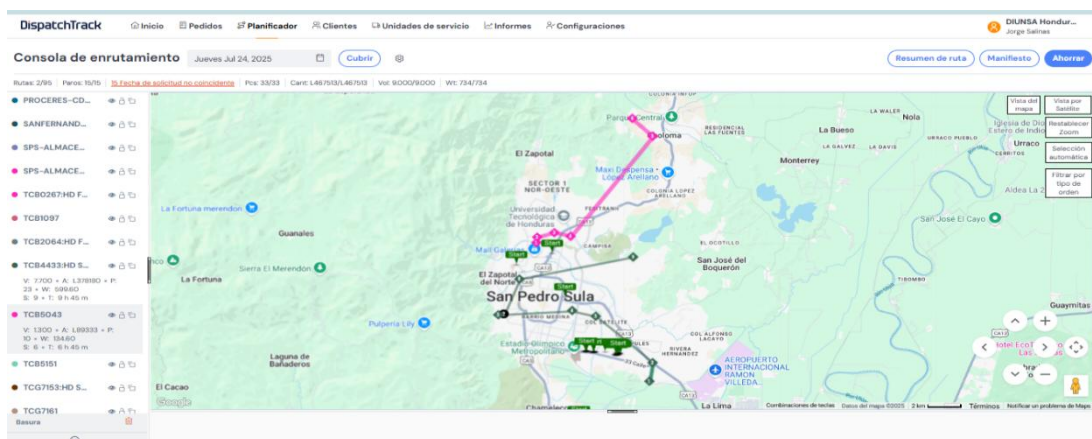
Fuente: Captura del Planificador en la plataforma Dispatchtrack

Anexo 9: Selección de placas en la opción Auto Ruta



Fuente: Captura del Planificador en la plataforma Dispatchtrack

Anexo 10: Pedidos organizados por placas y guardados en el sistema.



Fuente: Documento interno de Diunsa – Orden de Entrega Original

Anexo 11: Informe de pedidos DispatchTrack

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
1	Date	Account	Route#	Stop#	Driver	Driver Nui	Customer	Sale Order	Address	City	State	Zip	Descriptive	Time Wini	Scheduled	Actual	Time GPS	Status
2	7/24/2025	tcb4433		1	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	DEXER LEH 262275-CC	res valle e	San Pedro Sula			21103	07:00 AM	08:30 AM	09:30 AM			Sched
3	7/24/2025	tcb4433		2	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	NELSON A 258094-CC	sector calj	San Pedro Sula			21103	07:00 AM	10:30 AM	11:30 AM			Sched
4	7/24/2025	tcb4433		3	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	BRIAN ALE 260965-CC	residencial	San Pedro Sula			21103	07:00 AM	10:30 AM	11:30 AM			Sched
5	7/24/2025	tcb4433		4	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	MARTA PZ 263386-CC	col. Aurora	San Pedro Sula			21103	07:00 AM	11:30 AM	12:30 PM			Sched
6	7/24/2025	tcb4433		5	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	JENNY DA 262743-CC	1 cuadra a	San Pedro Sula			21104	07:00 AM	12:30 PM	01:30 PM			Sched
7	7/24/2025	tcb4433		6	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	MARCELA 251965-CC	Col Figuer	San Pedro Sula			21104	07:00 AM	01:30 PM	02:30 PM			Sched
8	7/24/2025	tcb4433		7	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	MARCELA 251963-CC	Col Figuer	San Pedro Sula			21104	07:00 AM	02:30 PM	03:30 PM			Sched
9	7/24/2025	tcb4433		8	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	ROSA IDALIA 263454-CC	residencial	San Pedro Sula			21102	07:00 AM	03:30 PM	04:30 PM			Sched
10	7/24/2025	tcb4433		9	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998	FIAMA ELE 260613-CC	Res. villas r	San Pedro Sula			21101	07:00 AM	04:30 PM	05:30 PM			Sched
11	7/24/2025	tcb5043		1	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989	SOFIA ISA 262862-CC	atras de la	San Pedro Sula			21102	07:00 AM	08:30 AM	09:30 AM			Sched
12	7/24/2025	tcb5043		2	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989	MARTA LU 263356-CC	entrada pi	San Pedro Sula			21102	07:00 AM	09:30 AM	10:30 AM			Sched
13	7/24/2025	tcb5043		3	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989	NILSER MJ 263313-CC	sps la tara	San Pedro Sula			21102	07:00 AM	10:30 AM	11:30 AM			Sched
14	7/24/2025	tcb5043		4	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989	MARTHA I 262981-CC	SFS, COL E	San Pedro Sula			21101	07:00 AM	11:30 AM	12:30 PM			Sched
15	7/24/2025	tcb5043		5	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989	ZABDI BEP 263345-CC	Choloma	Choloma			21112	07:00 AM	12:30 PM	01:30 PM			Sched
16	7/24/2025	tcb5043		6	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989	KARLA MF 263228-CC	residencial	Choloma			21112	07:00 AM	01:30 PM	02:30 PM			Sched

Fuente: Captura del Informe de pedidos descargado de Dispatchtrack

Anexo 12: Pestaña de Giras DT

PV	Date	Account	Route#	Stop#	Driver	Driver Number	Customer	Sale Order	Address
891	262409-CD	7/22/2025	hbc5028		18 EDIS ADAN MARTINEZ LOPEZ	0108-1996-00109	PABLO YOJAN CRUZ MEDRANO	262409-CD	RETIRO TOF
892	262508-CD	7/22/2025	hbc5028		19 EDIS ADAN MARTINEZ LOPEZ	0108-1996-00109	VALERIA NICOLE ROSALES MARTINEZ	262508-CD	RETIRO TOF
893	262275-CD	7/24/2025	tcb4433		1 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	DEXER LENIN JUAREZ RAMOS	262275-CD	res valle es
895	258094-CD	7/24/2025	tcb4433		2 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	NELSON ALEXANDER CALIX GARCIA	258094-CD	sector calp
896	260965-CD	7/24/2025	tcb4433		3 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	BRIAN ALBERTO CHAVEZ RAMOS	260965-CD	residencial
897	263386-CD	7/24/2025	tcb4433		4 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	MARTA PATRICIA ENRIQUEZ PAZ	263386-CD	col Aurora,
898	262743-CD	7/24/2025	tcb4433		5 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	JENNY DAMARY QUINTANILLA CHAVARRIA	262743-CD	1 cuadra ad
899	251965-CD	7/24/2025	tcb4433		6 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	MARCELA NATALIA JUDITH PINEDA FORTIN	251965-CD	Col Figuro
900	251963-CD	7/24/2025	tcb4433		7 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	MARCELA NATALIA JUDITH PINEDA FORTIN	251963-CD	Col Figuro
901	263454-CD	7/24/2025	tcb4433		8 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	ROSA IDALIA SANTOS BONILLA	263454-CD	residencial
902	260613-CD	7/24/2025	tcb4433		9 Mauricio Alejandro Gomez Andrades	0501-1998-09099	FIAMA ELENA OLIVA HERNANDEZ	260613-CD	Res. villas r
903	262862-CD	7/24/2025	tcb5043		1 FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989-08828	SOFIA ISABEL FUENTES ZAVALA	262862-CD	atras de la i
904	263356-CD	7/24/2025	tcb5043		2 FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989-08828	MARTA LIZETTE RECONCO SALGADO	263356-CD	entrada pri
905	263313-CD	7/24/2025	tcb5043		3 FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989-08828	NILSER MARIA MARIA WISCVICH BABUN BA	263313-CD	sps la tara,
906	262981-CD	7/24/2025	tcb5043		4 FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989-08828	MARTHA LIZETTE BU CONTRERAS	262981-CD	SFS, COL E
907	263345-CD	7/24/2025	tcb5043		5 FRANCK NOE MEJIA MELGAR	0501-1989-08828	ZABDI BERENICE VALLE MARTINEZ	263345-CD	Choloma C

Fuente: Captura del reporte de carga diaria, pestaña "Giras DT"

Anexo 13: Pestaña Data Control

1	Fecha Entrega	CANAL	ESTADUS DATA	PLANIFICADOR	RUTA	WMS	Amar Ruta	DispatchTrack	Pisca	Fecha E	Motorista DT	FECHA CARGA B	RUTA CARGA DIARIA
10642	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10643	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		Asignado	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10644	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		Asignado	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10645	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		Asignado	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10646	31-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		Asignado	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10647	GIRA PENDIENTE	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		Empacado	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10648	GIRA PENDIENTE	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		Empacado	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10649	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10650	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb4433	24-Jul-25	Mauricio Alejandro Gomez Andrades	#N/A	#N/A	
10651	24-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	
10652	25-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	
10653	26-Jul-25	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	
10654	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	
10655	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	
10656	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	
11330	Estándar	HOME DELIVERY	PLANIFICADOR		#N/A	Gira Pendiente	Scheduled	tcb5043	24-Jul-25	FRANCK NOE MEJIA MELGAR	#N/A	#N/A	

Fuente: Captura del reporte de carga diaria, pestaña "Data Control"

4.6 Apéndices

Apéndice 1: Presentación del Planificador Territorial.

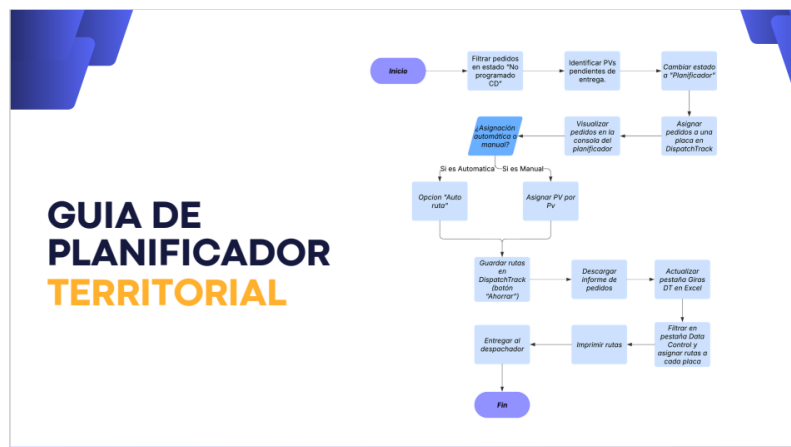



Planificador Territorial

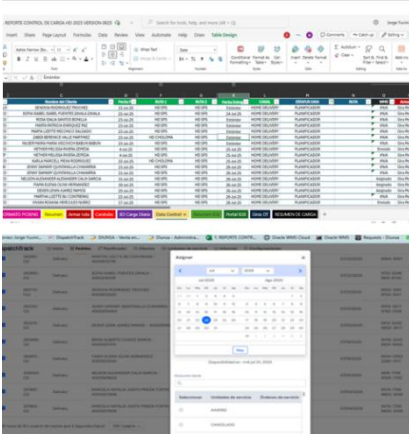
Home Delivery

Por Alexa Lisser
Martes, 26 de Agosto de 2025.


Fuente: Elaboración Propia



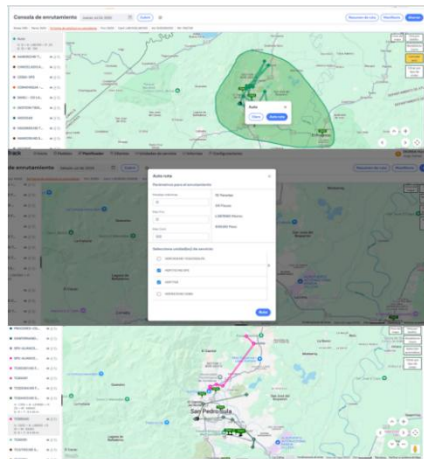
Fuente: Elaboración Propia



- 01 Filtrar el reporte de carga por estado "No programado CD" para identificar solo los PVS pendientes de programar.
- 02 Se utiliza una placa creada específicamente para la asignación de PVS para el planificador, llamada PLANNING, que no representa un vehículo real, sino un espacio de apoyo dentro del sistema.
- 03 Asigna a PLANNING y guarda; así los pedidos quedan visibles en la consola del planificador para su posterior distribución.
- 04 Siempre se colocan unas 2 fechas adelantadas para no confundirse con pedidos que ya están en ruta o asignados.

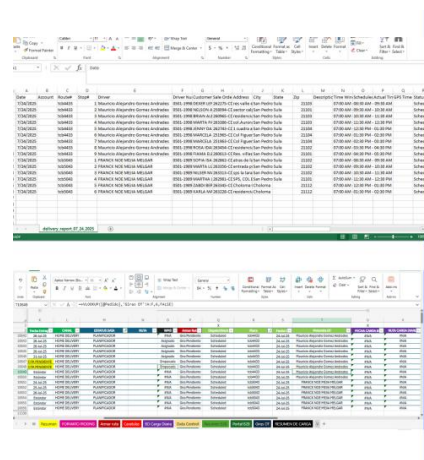


Fuente: Elaboración propia



- 05 Abre la consola del planificador y antes de tocar cualquier selección, coloca la fecha en que se están asignando los PVS para que queden registrados con el día correcto y no se mezclen con rutas activas o anteriores.
- 06 Usa "Selección automática" (panel derecho) para marcar todos los PVS visibles de PLANNING. Si algún pedido no está en la ruta correcta desmárcalo manualmente.
- 07 Se utiliza la opción "Selección automática" (lado derecho de la pantalla) para marcar todos los pedidos. Luego se da clic en "Auto ruta", se eligen las placas en las que se desea trabajar y el sistema distribuye automáticamente los pedidos entre ellas. Finalmente se presiona "Ahorar" para guardar y confirmar que cada pedido quede establecido en la placa asignada.

Fuente: Elaboración Propia



- 08 Una vez guardadas las rutas en DispatchTrack, se descarga el informe de pedidos en Excel. Este archivo es la base para actualizar el reporte de carga diaria y reflejar los estados de cada PV.
- 09 La información del informe se copia y pega en la pestaña Giras DT, donde quedan registrados los pedidos entregados, en ruta o con otro estatus logístico. Luego, en la pestaña Data Control, se filtra por "DispatchTrack" para visualizar los pedidos por placa y asignarles su ruta correspondiente.
- 10 Con la actualización completa, se imprimen las rutas, carátulas, órdenes de entrega y listas de empaque. Estos documentos se entregan al despachador.

Fuente: Elaboración Propia

LIMITACIONES ACTUALES



SIN FECHA DE ENTREGA
DispatchTrack solo trabaja con la fecha de creación del pedido, lo que provoca que los pedidos deban ser asignados manualmente a una placa (PLANNING) para que aparezcan en el planificador y puedan distribuirse.

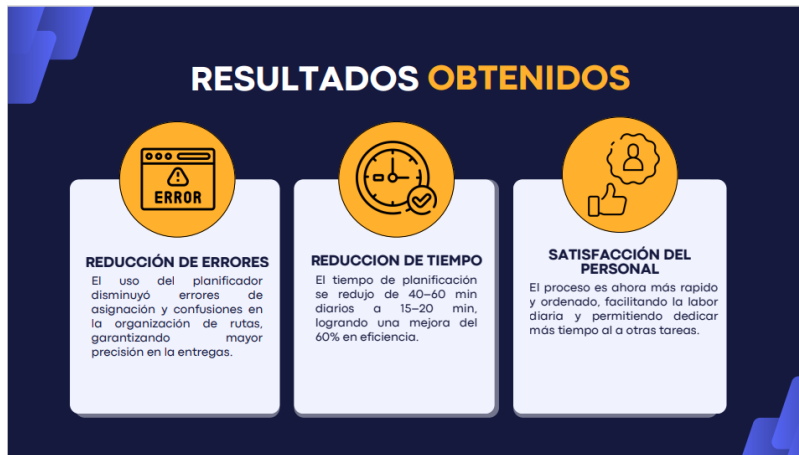


BÚSQUEDA MANUAL DE PLACAS
El sistema no cuenta con un buscador de placas, por lo que se deben revisar camión por camión, lo que consume tiempo en la planificación.



RETIRO A TIENDA
Todos los pedidos de retiro a tienda aparecen en el planificador con la ubicación en Liberia. Esto provoca que las placas se muestren en otro lado del mapa, lo que genera retrasos y hace que no se puedan colocar correctamente dentro de las rutas creadas.

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia