

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
DE PEDIDOS DEL ÁREA DE MAQUINARIA BASADOS EN SISTEMAS DE
INFORMACION LOGISTICOS DE LA EMPRESA EQUIPOS DEL NORTE S.A.**

Nombre de los estudiantes

JENNYS RIVERA ACOSTA
DANIEL GONZALEZ SANTIAGO

**Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de Especialista
en Logística de Operaciones**

Tutor(es)

DAVID ENRIQUE MARTINEZ SIERRA

RESUMEN

EQUIPOS DEL NORTE S.A. es una empresa dedicada a brindar soluciones de ingeniería por medio del alquiler de equipos y maquinarias de construcción con más de 27 años en el mercado, lo que la posiciona como una empresa que busca fidelizar clientes y mejorar sus niveles de servicio. Con el fin de continuar siendo líderes en el mercado y ser aún más competitivos se realizó un estudio de investigación, el cual permitió identificar ¿Cuáles son las estrategias de Mejora que se deben implementar en el Área de maquinaria de la empresa Equipos del Norte SA? ¿Qué le permitan Aumentar el nivel de servicio?, dado que la organización es una empresa de servicio es indispensable que diseñe, estructure, y ponga en práctica estrategias que permitan fidelizar clientes y llegar cada vez a más mercados.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo principal de este proyecto es proponer estrategias de mejora en el área de maquinaria de la agencia barranquilla, por medio de los sistemas de información logrando así la integración de cada uno de los

procesos que hacen parte actualmente de la toma de pedido garantizándole al cliente, la maquinaria solicitada, en los tiempos establecidos.

En el desarrollo de esta propuesta inicialmente se realizará un diagnóstico interno de la empresa mediante observación directa e información suministrada por los directivos. Con base en la información recopilada se presentará la propuesta de diseño de estrategias de mejora para el proceso de toma de pedido de la Agencia Barranquilla, basados en sistemas de información Logísticos.

Esta estrategia nos permitirá verificar el cumplimiento de las necesidades de los clientes, Conocer sus solicitudes actuales, integrar la información en tiempo real de pedidos, disponibilidad de la maquinaria para cada uno de los actores del proceso los que nos permite ser más competitivos en el mercado.

El desarrollo del manual se podrá soportar en diferentes metodologías, herramientas y conceptos de la Ingeniería Industrial como son los modelos de gestión por procesos, gerenciamiento estratégico, Sistemas de información logísticos.

Finalmente, para el control y medición del proceso de se ha propuesto el uso de indicadores, los cuales reflejarán de manera periódica y objetiva el impacto que tiene sobre el proceso y las acciones que se tomen, incluyendo la implantación de la propuesta entregada en esta investigación.

Antecedentes:

Para la implementación de un manual de evaluación a proveedores, se debe tener en cuenta su flexibilidad en la entrega y la posibilidad de incumplimiento, considerando que el tema de disponibilidad de maquinaria y cumplimiento de servicios en su totalidad a los clientes deben cumplir antes con diversos.

Objetivos:

Objetivo General:

- Diseñar Estrategias de mejoras que permitan minimizar los tiempos de toma de pedido y aumentar el nivel de servicio en la empresa EQUIPOS DEL NORTE S.A.

Objetivos Específicos:

- Estudiar los diversos sistemas de información que permitan mejorar el proceso de atención de pedidos y mejorar la atención a los clientes.
- Diagnosticar el proceso de toma de pedido para determinar el comportamiento e identificar oportunidades de mejora.
- Analizar el ciclo de Recepción de pedidos y entrega a los clientes para determinar los efectos de cada uno en el proceso.

Materiales y Métodos:

TIPO DE INVESTIGACION

El presente proyecto técnico requiere de una investigación tipo descriptiva que le permita recolectar la información precisa del estado actual del sistema de toma de pedido de la empresa Equipos del norte s.a. y de Forma técnica se puedan evidenciar las causas.

Se empleará la técnica de observación directa, buscando comprender como se realizan cada una de las actividades, y el origen de las fallas en la toma de pedido.

Es producto de una investigación en el lugar de trabajo. La información de primera mano de este proyecto de investigación es directamente información obtenida en EQUINORTE S.A. SA, Información proporcionada por el líder del área y por los gerentes de línea.

POBLACION Y MUESTRA

Esta investigación va dirigida principalmente al área de maquinaria de la empresa, teniendo en cuenta todas aquellas personas que intervienen en el proceso de toma y despacho de pedido.

Recolección de la información

Se realizará la recolección de la información en el área logística y comercial en la Ciudad de Barranquilla que nos permitan conocer la demanda actual y realizar los indicadores del sistema.

Tomaremos como muestra del proyecto las agencias donde se encuentra ubicada la empresa. Pero estudiaremos las estrategias en la Agencia Barranquilla.

Por último, se propuso indicadores para el control y mejora de los procesos en el área de maquinaria de la empresa Equipos del norte s.a. basados en índices a medir como son disponibilidad y entrega oportuna.

Resultados:

Se realizó el análisis del estado actual de proceso de toma de pedido de maquinaria de la empresa Equipos del norte s.a. el cual nos permitió identificar e que áreas por medio de los sistemas de información podíamos sincronizar la información. Por medio de indicadores logísticos se realizó la identificación de la disponibilidad de maquinaria a nivel nacional. Y se propusieron estrategias como La integración de los sistemas de información le permitiría a la empresa el desarrollo de una aplicación que le permita a los clientes de mejorar su operación y optimizar sus recursos en obra.

Conclusiones:

En la actualidad la integración de los sistemas de información en cada uno de los procesos logísticos les permite a las compañías, lograr avances en la trazabilidad de la información, conocer el estado de la maquinaria es de gran importancia para la empresa, y de esta forma el equipo comercial puede ofrecer un servicio de calidad, cumpliendo con uno de los objetivos principales de la organización y es el de crear no clientes, si no Fans.

Lo anterior es una problemática que no solo presenta esta industria, también se refleja en las esferas de grandes empresas, ya que es una situación que inicia sin darse cuenta, hasta que al pasar el tiempo se notan todas las falencias que causan un déficit económico y al no ser intervenidas a tiempo pueden llevar a las empresas a desestabilizar la compañía.

En este proyecto se deja la constancia de como identificar las situaciones problemas en un proceso, analizarlos y proponer soluciones que garanticen un mejor desempeño del trabajo. Es el fin de conocer cómo funciona una organización en su interior, aplicando estrategias para minimizar los impactos negativos de las restricciones. Esto también requiere un alto grado de liderazgo por parte de los directivos, ya que son ellos lo que deben tomar las decisiones importantes para intervenir de forma radical en la solución de los problemas.

Para finalizar, es importante destacar que los cuellos de botellas, problemas, restricciones. inhabilidades u situaciones que afecten el buen funcionamiento de una compañía, una vez sean identificados, no se deben observar como un riesgo, si no, como una posibilidad de mejora en el proceso, lo cual afectaría positivamente los intereses de la empresa, generando mayor utilidad.

Palabras clave: Sistemas de información, clientes, Fidelización, aplicaciones móviles.

ABSTRACT

EQUIPOS DEL NORTE S.A. is a company dedicated to providing engineering solutions through the rental of construction equipment and machinery with more than 27 years in the market, which positions it as a company that seeks to build customer loyalty and improve its service levels. In order to continue Being leaders in the market and being even more competitive, a research study was carried out, which allowed identifying what are the improvement strategies that should be implemented in the machinery area of the company Equipos del Norte SA? What do they allow? Increase the level of service? Given that the organization is a service company, it is essential that it design, structure, and put into practice strategies that allow customer loyalty and reach more and more markets.

According to the above, the main objective of this project is to propose improvement strategies in the machinery area of the barranquilla agency, through information systems, thus achieving the integration of each of the processes that are currently part of the agency. order taking guaranteeing the client, the requested machinery, in the established times.

In the development of this proposal, an internal diagnosis of the company will initially be carried out through direct observation and information provided by the managers. Based on the information collected, the proposal for the design of

improvement strategies for the order taking process of the Barranquilla Agency, based on Logistics information systems, will be presented.

This strategy will allow us to verify compliance with customer needs, know their current requests, integrate real-time information on orders, availability of machinery for each of the actors in the process, which allows us to be more competitive in the market. .

The development of the manual can be supported by different methodologies, tools and concepts of Industrial Engineering such as process management models, strategic management, logistics information systems.

Finally, for the control and measurement of the process, the use of indicators has been proposed, which will periodically and objectively reflect the impact it has on the process and the actions taken, including the implementation of the proposal delivered in this investigation.

Bibliografía

- 1] M. Esperanza, L. Duque, E. Restrepo De Ocampo, and G. L. López Velásquez, “Resistencia al cambio en organizaciones modernas Opposition to change in Modern Organizations,” *Sci. Tech. Sci. Tech. Año XVIII*, vol. 18, no. 1, pp. 149–157, 2013.
- [2] Ministerio de Fomento, *Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera: LA GESTIÓN POR PROCESOS (Capítulo 4)*, vol. 4. 2005.
- [3] Sector de la construcción en Colombia, 2011
- [4] Camilo Vega; El panorama de la construcción en Colombia mas allá de la estadística; 2021
- [5] Gademann y van de velde , 2005
- [6] Tompkins J:A.; White J.A. BOZWE YA, FRAZELLE E.H., TANCHOCO J., A. Y TREVINO K. *Facilities planning* . New York, 1996
- [7] Romero Bermúdez, Erika; Díaz Camacho, Jacqueline El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, vol. XL, núm. 3-4, 2010, pp. 127-142 Centro de Estudios Educativos C
- [8] Roberto Carro Paz, Daniel Gonzalez Gomez, *Logística Empresarial - Facultad de ciencias económicas y sociales*
- [9] Miguel, 2006
- [10] Luis Anibal Mora Garcia , *Indicadores de la gestión logística “ los indicadores claves del desempeño logístico”*
- [11] Edvardsson, 1992; Gallarza & Gil, 2006