

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL PROCESO DE ETIQUETADO EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS PARA EL HOGAR

Hidareya Morris Herrera
CC. 1001780323
Código Estudiantil: 201811491269
Correo institucional: hidareya.morris@unisimon.edu.co

Sergio Andrés Arteaga Ramos
CC 1140883574
Código estudiantil: 201821498572
Correo institucional: sergio.arteaga@unisimon.edu.co

Jesús conde Luna
CC: 1143259001
Código: 201821498406
Correo: Jesús. Conde@unisimon.edu.co

Janeisy Paola León Vergara
Cc. 1.143.149.916
Código estudiantil: 201821498934
Correo institucional: janeisy.leon@unisimon.edu.co

Glen Antonio Causado Arroyave
CC: 1.003.343.508
Código estudiantil: 201821498111
Correo institucional: glen.causado@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación del Programa Ingeniería Industrial

Tutor:
Efrain De La Hoz

RESUMEN

Antecedentes: La calidad del servicio al cliente no es un tema reciente dentro de la empresa ya que los clientes exigen siempre el mejor trato y la mejor atención a la hora de adquirir un producto o servicio, seguido por confiabilidad, calidad, tiempo razonable, precio e innovación constante, cada organización se enfrenta a la búsqueda de diversas alternativas para enriquecer estos requerimientos. En la actualidad, la competencia entre empresas es feroz, y feroz valga la redundancia para aprovechar la oportunidad en captar la atención del cliente, que puede tardar mucho en convertirse en clientes principales, incluidas visitas frecuentes a la entidad, o adquisiciones múltiples de la entidad productos ofrecidos, dependiendo del alcance del negocio de la empresa; pero esto a su vez es suficiente, solo toma un minuto romper una política de calidad de servicio y perder al cliente, y opte por la competencia.

Objetivos: Identificar oportunidades de mejora en el proceso de etiquetado de una empresa comercializadora de productos para el hogar

Materiales y Métodos: Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con un diseño de campo para la recolección y análisis de los datos, es de corte transeccional dado que se tomará información en un solo momento de tiempo.

Resultados: Se diseñó y aplicó una encuesta que permitió caracterizar los errores y debilidades en el proceso de etiquetado de la empresa comercializadora del hogar con lo que se contribuye a identificar oportunidades de mejora en dicho proceso

Conclusiones: Los resultados muestran la necesidad de implementar un programa de capacitación de los empleados y de mantenimiento de los equipos que se manejan en el proceso de etiquetado. Se denota una ausencia de procedimientos y normas claras al interior de la organización.

Palabras clave: Logística, etiquetado, calidad

ABSTRACT

Background: The quality of customer service is not a recent issue within the company since customers always demand the best treatment and the best attention when purchasing a product or service, followed by reliability, quality, reasonable time, price and innovation. constant, each organization faces the search for various alternatives to enrich these requirements. Currently, the competition between companies is fierce, and fierce despite the redundancy to take advantage of the opportunity to capture the attention of the client, who may take a long time to become main clients, including frequent visits to the entity, or multiple acquisitions of the entity products offered, depending on the scope of the

company's business; but this in turn is enough, it only takes a minute to break a service quality policy and lose the customer, and opt for the competition.

Objective: Identify technological opportunities for the improvement of the logistic processes of a company that sells household products.

Materials and Methods: This research has a quantitative approach with a field design for the collection and analysis of data, it is of transactional cut since information will be taken in a single moment of time.

Results: A survey was designed and applied that allowed to characterize the errors and weaknesses in the labeling process of the home marketing company, which helps to identify opportunities for improvement in said process..

Conclusions: The results show the need to implement a training program for employees and maintenance of the equipment that is handled in the labeling process. There is an absence of clear procedures and rules within the organization

KeyWords: Logistics, labeling, quality

REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Dachs, B., Zahradnik, G., y Weber, M. Sectoral innovation watch textiles and clothing sector. Europe INNOVA initiative (European Comission). PP. 59-60. Diciembre, 2011.
- [2] De la Torre, I. La disrupción tecnológica ya está aquí. La disrupción tecnológica ya está aquí. Cómo afecta a las personas, los gobiernos y las empresas. Madrid: Arcano. PP. 34-35. Octubre, 2017.
- [3] Gil Gaytán, O. La logística: clave para la competitividad global de las pequeñas y medianas empresas del estado de Jalisco en México. PAAKAT: revista de tecnología y sociedad. Soc. vol. 6 no.11 Guadalajara. Febrero, 2017.
- [4] Díaz Barrera, J. M. Sistema de Gestión del inventario. Jaén: Universidad de Jaén. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/10953.1/6453> PP. 5-6. Junio, 2017.
- [5] Martín-Andino, R. Gestión de logística y operaciones. Obtenido de EOI (Escuela de Organización Industrial): http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf 2007. PP. 69-70.
- [6] Cano, J., Baena, J. Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. ELSEVIER. Volume 31, Issue 136. PP. 340-344. Julio–Septiembre 2015.
- [7] Brown, D. (1997). Managing Risk and Innovation.

- [8] Afuach, A. (1999). La dinámica de la innovación organizacional: un nuevo enfoque para lograr ventaja competitiva. Mexico: Oxford University Press
- [9] Bowrsox, D., Closs, D., Stank, T., y Keller, S. (2000). Integrated supply chain logistics makes a difference. *Supply Chain Management Review*, 4(4), 70-78
- [10] Boyer, K., Hult, T., y Frohlich, M. (2002). Ocado: An alternative way to bridge the last mile in grocery home delivery. Case No. 602-057-1
- [11] PWC. (2016). Shifting patterns: The Future of Logistics.
- [12] Servera, D., Gil, I., y Fuentes, M. La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad. Un análisis del papel moderador de las TIC. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 15, N.º 3, pp. 33-54, Mayo., 2009.
- [13] Hidalgo, A., y Pavón, J. *Gestión e Innovación. Un enfoque estratégico*. España. 1997. pp. 1-6.
- [14] Camacho, A. Impacto de la gestión tecnológica en la competitividad de las pymes caleñas Vol.4 No. 1, pp. 8-16, Junio., 2008.
- [15] Iglesias, R. La Innovación Como Elemento Clave de Competitividad Empresarial. *Revista de Estudios Económicos y Empresariales*, pp. 75-94. 2014.
- [16] Cano, P., y Orue, F. Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. Vol. 60, No. 1, pp. 181-203, Mar., 2015.
- [17] Arraut, L. La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de indias. *Semestre Económico*, Vol. 11, No. 22, pp. 185-203, Dic., 2008.
- [18] PWC. (2016). Shifting patterns: The Future of Logistics. <https://www.linkedin.com/pulse/shifting-patterns-future-logistics-industry-julian-smith>
- [19] Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. London: New York Free Press. [https://scholar.google.com.co/scholar?q=Porter,+M.+\(1985\).+Competitive+Advantage:+Creating+and+Sustaining+Superior+Performance.+London:+New+York+Free+Press.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.co/scholar?q=Porter,+M.+(1985).+Competitive+Advantage:+Creating+and+Sustaining+Superior+Performance.+London:+New+York+Free+Press.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- [20] OCADO. (2019). OCADO Technology. Obtenido de <https://www.ocadotechnology.com/>
- [21] OECD, y Eurostat. (2018). *Manual de Oslo*. Las prioridades anteriormente expuestas son directamente aplicables a una cadena de suministro. 4ª Edición. Grupo tragrada. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/273110/retrieve>
- [22] Narver, J., y Slater, S. (1990). The effect of a market orientation on business profitability.

[23] Panayides, P., y Venus Lun, Y. (2010). The impact of trust on innovativeness and supply chain performance. *International Journal of Production Economics*, 122(11), https://www.researchgate.net/publication/46487417_The_Impact_of_Trust_on_Innovativeness_and_Supply_Chain_Performance

[24] Manjoo, F. *Cómo hacen los cinco gigantes tecnológicos para ganar siempre*. The New York Times (2017).

[25] Martín-Andino, R. *Gestión de logística y operaciones*. Obtenido de EOI (Escuela de Organización Industrial) (2017): http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf

[26] Masnick, M. The difference between innovation and invention (22 de marzo de 2005). Obtenido de: http://www.techdirt.com/articles/20050322/1528251_F.shtml

[27] McDonald, C. *How Ocado has disrupted its own model* (2018). Obtenido de: <https://www.computerweekly.com/news/252448108/How-Ocado-has-disrupted-its-own-model>

[28] Meyers, P., y Tucker, F. Defining Roles for Logistics During Routine and Radical Technological Innovation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, (1989). 17(1), 73-82 doi: <https://doi.org/10.1177/009207038901700109>

[29] Millar, V., y Porter, M. How information gives you competitive advantage. *Harvard Business Review*, (1985) 63(4), 149-160. (1985).

[30]. López-García, Z. And E. Michelena-Fernández. Mejora del proceso de prestación del servicio en una instalación de servicios gastronómicos. *Ingeniería Industrial* 2014, 35(1): 34-44. ISBN 1815-5936.

[31] Gómez Acosta MI, Acevedo Suárez JA, autores cd. *La logística moderna en la empresa*. 2 da ed. La Habana, Cuba: Félix Varela; 2010. ISBN 978-959-07-1135-0.

[32] Acevedo Suárez JA, Gómez Acosta MI, López Joy T, Acevedo Urquiaga AJ, Pardillo Baez Y. Modelo de Referencia de Redes de Valor para un desarrollo sostenible. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*. Diciembre 2010;1(2):29-49. ISSN 2145-6097.

[33] Kaplan, R. Y D. Norton The Balanced Scorecard - measures that drive performance. *Harvard business review*, 1992, 70(7/8), 172-180, ISSN: 0017-8012.

[34]. Kaplan, R. Y D. Norton *¿Cómo utilizar el cuadro de mando integral?* Edtion ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A, 2001. ISBN 978-848-088-561-4



[35] ISO 9001:2015. Norma Internacional ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

[36]<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial>

[37] Autor: Mogollón Mercado, Stephania Paola Rodríguez López, Roger <https://hdl.handle.net/20.500.12442/3232> [38] Autor: Cuentas Correa, Glen Kenneth Dina Herrera, Carlos Alberto <https://hdl.handle.net/20.500.12442/8182>

1.