

**IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN DE SEÑALIZACIÓN E
INFORMACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE
LOS BENEFICIOS DIARIOS A OFRECER A LOS CLIENTES
DE MUEBLES JAMAR**

KATHERINE ROCA PLATA C.C. 1.129.570.309
JENIFER AGUILAR RINCON C.C. 1.143.445.931

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Antecedentes: El aumento de Pqr's ha afectado los balances financieros en los últimos años en la compañía, debido a que se ha indemnizado a los clientes con ofertas, descuentos y/o obsequio como forma de compensación por la información errónea publicada al ingreso de las tiendas, esto por la ausencia de equipos digitales que informen los beneficios del día; ya que se evidenció que se está realizando de manera manual lo que permite que la información en ocasiones no sea oportuna ni efectiva.

Las actividades a desarrollar Instalación de 29 monitores en las entradas de las tiendas de muebles jamar a nivel nacional, así mismo evolucionar los medios tradicionales impresos hacia un medio 100% digital. Para el proyecto denominado "Diseño e implementación de solución de señalización e información para la comunicación de beneficios diarios en las tiendas de muebles jamar.

Objetivo General:

Informar en piso de venta de manera visible los beneficios del día

Objetivos Específicos:

- Reducir los Pqr's
- Reducción de contaminación.
- Promover comunicaciones efectivas para los clientes
- Disminuir costos

Materiales y Métodos:

- Los interesados se identificarán por medio de sesiones de trabajo entre el patrocinador y el gerente de mercadeo con el fin de conocer nuestros Stakeholders del proyecto; las necesidades y expectativas de cada parte se harán por medio de reuniones, encuestas, charlas para conocer su punto de vista.
- A través de los procesos de selección y reclutamiento MUEBLES JAMAR S.A, se asegura de elegir al personal idóneo, competente y con un gran espíritu al logro de las metas del proyecto.
- En relación a la toma de conciencia de los colaboradores que participaran del contrato que afectan la calidad se establece una serie de entrenamientos que incluye charlas diarias para instruir y desarrollando sus competencias, trabajando por su bienestar y promoviendo una cultura de

Seguridad en todos los aspectos de su vida, según Programa de Capacitación.

- En el caso de los colaboradores nuevos este recibe la inducción necesaria para desarrollar sus competencias.
- La comunicación se realiza a través de reuniones, correos electrónicos, solicitud de información y teléfono.
- La medición del desempeño y monitoreo de los procesos del proyecto se realiza a través del procedimiento auditorías Internas ACPR02, Informes Mensuales de Gestión de la Calidad, entre otros
- El control de registros es realizado de acuerdo a las necesidades del proyecto y según lo establecido en el procedimiento Control de Documentos y registros ACPR01.
- MUEBLES JAMAR S.A, Con el fin de asegurarse de que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra establece procedimientos de compras, en los cuales se establece una metodología para solicitud de cotización, la creación de orden de compra, recepción de los materiales y equipos, Como también se cuenta con matriz de aprobación según la monto de las compras, y la aceptación o rechazo, según especificaciones técnicas, segregación de productos no conformes identificado
- El proceso de identificación, selección, evaluación y re-evaluación de los subcontratistas y proveedores se realiza según la metodología establecida en el procedimiento para identificar, seleccionar, aprobar e inscribir asociados de negocio.
- MUEBLES JAMAR S.A, Trabaja para involucrar a nuestros proveedores y contratistas con los principios de nuestros Sistemas de Gestión, asegurando periódicamente por medio de evaluaciones y controles todos los productos y/o servicios adquiridos.
- Procedimiento de Cierre de Proyectos ACPR06; Acta de entrega y cierre del proyecto, registro de la lección aprendida

Resultados:

- Instalación de 29 pantallas en las tiendas de Muebles Jamar que permitirán la visualización de los beneficios diarios a ofrecer a sus clientes y demás comunicaciones relevantes al ingreso a cada tienda.
- Disminución de Pqr's en un 70%.

- Reducción de la contaminación por la no impresión de lonas.
- Disminución de costos.

Conclusiones:

Ante el incremento de Pqr's generados por errores de beneficios debido a la instalación manual de lonas en las entradas de las tiendas; el departamento de Mercadeo se vio en la necesidad de adquirir las pantallas digitales no solo para modernizar su sistema de comunicación hacia el cliente; si no con el ánimo de reducir costos y disminuir el impacto ambiental.

Este proyecto se implementará a nivel nacional en las tiendas de Muebles Jamar y podrá ser replicado en las sedes de panamá.

Palabras clave:

Licencia ARKBOX es una Plataforma en línea que le permite fácilmente a los Usuarios gestionar y programar los contenidos multimedia de sus múltiples pantallas de manera remota, haciéndolo muy fácil, dinámico y en Tiempo Real. Para usar la Plataforma el Usuario puede acceder a la página web. Luego, tiene la opción de completar el proceso de Registro de Usuario, de conformidad con el procedimiento que a continuación se describe. Una vez el Usuario complete el proceso de registro podrá acceder a ARKBOX y configurarlo de acuerdo a su necesidad.

Player Android son la nueva representación de las computadoras de escritorio en un paquete pequeño, así puede trabajar, jugar, crear, entretenerse e inspirarse en cualquier espacio, todo desde el entorno ya familiarizado de Windows tradicional o de **Android** utilizado en dispositivos móviles.

PQRS El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

ABSTRACT**Background:**

The increase in Pqr's has affected the company's financial balance sheets in recent years, due to the fact that clients have been compensated with offers, discounts and / or gifts as a form of compensation for the erroneous information published upon entry of the stores, this due to the absence of digital equipment that reports the benefits of the day; since it was evidenced that it is being carried out manually, which allows the information to be sometimes not timely or effective. The activities to be developed Installation of 29 monitors at the entrances of the jamar furniture stores nationwide, as well as the evolution of traditional printed media towards a 100% digital medium. For the project called "Design and implementation of a signaling and information solution for the communication of daily benefits in jamar furniture stores.

Objective:

Inform the sales floor in a visible way the benefits of the day

Specific objectives:

- Reduce the Pqr's
- Reduction of pollution.
- Promote effective communications for customers
- Reduce costs

Materials and Methods:

- Interested parties will be identified through work sessions between the sponsor and the marketing manager in order to get to know our project Stakeholders; the needs and expectations of each party will be made through meetings, surveys, and talks to find out their point of view.
- Through the selection and recruitment processes MUEBLES JAMAR S.A, makes sure to choose the ideal, competent staff with a great spirit to achieve the goals of the project.
- In relation to the awareness of the collaborators who will participate in the contract that affect quality, a series of trainings is established that includes daily talks to instruct and develop their skills, working for their well-being and promoting a culture of Safety in all.
- In the case of new employees, they receive the necessary induction to develop their skills.

- Communication is done through meetings, emails, request for information and telephone.
- The performance measurement and monitoring of the project processes is carried out through the ACPR02 Internal Audit procedure, Monthly Quality Management Reports, among others
- The control of records is carried out according to the needs of the project and according to what is established in the Control of Documents and Records procedure ACPR01.
- MUEBLES JAMAR SA, In order to ensure that the purchased product complies with the purchase requirements, it establishes purchasing procedures, in which a methodology is established for requesting a quote, creating a purchase order, receiving materials and equipment, as there is also an approval matrix according to the amount of purchases, and the acceptance or rejection, according to technical specifications, segregation of non-conforming products identified
- The process of identification, selection, evaluation and re-evaluation of subcontractors and suppliers is carried out according to the methodology established in the procedure to identify, select, approve and register business associates.
- MUEBLES JAMAR S.A, works to involve our suppliers and contractors with the principles of our Management Systems, periodically ensuring through evaluations and controls all the products and / or services acquired.
- ACPR06 Project Closure Procedure; Certificate of delivery and closing of the project, record of the lesson learned

Results:

- Installation of 29 screens in Muebles Jamar stores that will allow the visualization of the daily benefits to be offered to its customers and other relevant communications when entering each store.
- Decrease in Pqr's by 70%.
- Reduction of contamination by not printing canvases.
- Lower costs.

Conclusions:

Given the increase in Pqr's generated by profit errors due to the manual installation of tarps at the entrances of the stores; the Marketing department found it necessary to acquire digital screens not only to modernize its communication system with the client; if not with the aim of reducing costs and reducing environmental impact.

This project will be implemented nationwide in the Muebles Jamar stores and may be replicated at the headquarters in Panama.

KeyWords:

ARKBOX License is an online Platform that allows Users to easily manage and program the multimedia contents of their multiple screens remotely, making it very easy, dynamic and in Real Time. To use the Platform, the User can access the website . Then, you have the option of completing the User Registration process, in accordance with the procedure described below. Once the User completes the registration process, they can access ARKBOX and configure it according to their needs.

Player Android is the new representation of desktop computers in one small package, so you can work, play, create, entertain and be inspired in any space, all from the already familiar traditional Windows or Android environment used on mobile devices.

PQRS The System of Requests, Complaints, Claims and Suggestions is a tool that allows us to know the concerns and statements that our stakeholders have so that we have the opportunity to strengthen our service and continue on the path to operational excellence.