

MEJORAS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA EN UN PROCESO DE TOMA DE PEDIDOS EN RUTA

Alfredo Sebastián Dose

Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Ingeniería. Carrera de Ing. Industrial. Práctica profesional supervisada.

sebastian_dose@yahoo.com.ar

Modalidad: Ponencia **Tutor:** Ing. Kowalski, Víctor A.; kowal@fio.unam.edu.ar

RESUMEN

Este trabajo se propone presentar una de las actividades realizadas en marco de la Práctica Profesional Supervisada desarrollada en una empresa de la ciudad de Oberá (Misiones) que se encarga de la reconstrucción de neumáticos. Asimismo se busca mostrar a las empresas las ventajas y desventajas de la implementación de tecnología para la realización de tomas de pedidos en ruta, así como orientar acerca de las diferentes tecnologías disponibles, sus capacidades y el nivel de inversión económica que requieren.

El proceso de toma de pedidos incluye las siguientes actividades: encuentro del encargado de la toma de pedidos con el cliente en el local de este último; entrega por el cliente del neumático a reconstruir; labrado de una orden de pedido por duplicado (original para el cliente - copia para la empresa, utilizada esta última para el control del pedido y para volcar la información del pedido al sistema informático de la empresa). Este proceso es manual y conlleva numerosos errores que se traducen en excesivos retrabajos con las consecuentes pérdidas de tiempo y dinero. Por ello se propone el reemplazo del sistema actual por uno informático. Dentro del mercado local se puede optar por una de cuatro alternativas: Mini netbook, netbook, pda (asistente digital personal) o gestión móvil de preventa por celulares. Por las características del proceso de toma de pedidos, se debe contar con un dispositivo impresor en el punto de labrado del pedido.

La selección implica un problema de decisión multicriterio discreto, escogiéndose para su solución el método de sobreclasificación Electre I, por el alto grado de objetividad que presenta en sus resultados. Para la comparación se tomaron en cuenta los siguientes criterios: costo, legibilidad, portabilidad, facilidad de uso, memoria disponible, velocidad de llenado de datos y velocidad de copiado de datos. La aplicación del método dio como resultado que las mini netbook deberían ser seleccionadas como la alternativa más conveniente. Esto se ve evidenciado por ser esta alternativa ampliamente dominadora de las demás, y a la vez, se encuentra dominada ínfimamente.

Para la alternativa seleccionada, y teniendo en cuenta que se deben equipar a ocho encargados de toma de pedidos, el costo total de inversión es rápidamente recuperable dadas las características de la empresa, y que además es justificada por el alto grado de mejoría que se observará en el proceso de toma de pedidos.

PALABRAS CLAVE: Decisión Multicriterio; Electre I; Toma de Pedidos; Tecnología