

UNIVERSIDAD AUTONOMA LATINOAMERICANA

FACULTAD DE ADMINSTRACION DE EMPRESAS

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA ESTANDARIZACION DEL
PROCESO LOGISTICO PARA COCOPINK EN EL AÑO 2026-2**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE

Administrador de Empresas

Presentado por:

Juan José Cano Chaverra

Asesor Temático:

Paulo Cesar Patiño Vélez

Asesor Metodológico:

Isis Miositis Álvarez Flórez

MEDELLIN

2026

Palabras clave:

Logística de salida, estandarización de procesos, *picking*, *packing*, gestión de inventarios, comercio electrónico, canales digitales, tiempos de despacho, satisfacción del cliente, mejora continua, ciclo PHVA, eficiencia operativa, indicadores de desempeño (KPIs), productividad logística, cadena de suministro

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito formular un plan de mejoramiento orientado a la estandarización del proceso logístico de salida en la empresa COCOPINK, dedicada a la comercialización de productos de belleza a través de canales digitales. La investigación surge a partir del incremento de las ventas online, situación que ha generado demoras en las actividades de *picking*, *packing* y despacho de pedidos, afectando el cumplimiento de los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente.

El diagnóstico realizado evidenció debilidades relacionadas con la ausencia de procedimientos estandarizados, falta de indicadores de desempeño, deficiencias en la organización del inventario y limitaciones operativas frente a temporadas de alta demanda. Estas condiciones han ocasionado extensiones en los tiempos de despacho y disminución en la eficiencia logística.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque aplicado de orientación mixta, utilizando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) como herramienta de mejora continua para analizar el proceso actual y proponer acciones de optimización.

Se concluye que la estandarización del proceso logístico permitirá mejorar los tiempos de despacho, reducir errores operativos, fortalecer la gestión del inventario y aumentar la productividad, contribuyendo al fortalecimiento competitivo y al crecimiento sostenible de COCOPINK.

Abstrac

The purpose of this study is to formulate an improvement plan aimed at standardizing the outbound logistics process in the company COCOPINK, which is dedicated to the commercialization of beauty products through digital channels. The research arises from the increase in online sales, a situation that has generated delays in picking, packing, and order dispatch activities, affecting delivery times and customer satisfaction.

The diagnostic analysis revealed weaknesses related to the absence of standardized procedures, lack of performance indicators, deficiencies in inventory organization, and operational limitations during periods of high demand. These conditions have led to extended dispatch times and decreased logistics efficiency.

Methodologically, the study was developed under an applied approach with a mixed-method orientation, using the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act) as a continuous improvement tool to analyze the current process and propose optimization actions.

It is concluded that the standardization of the logistics process will improve dispatch times, reduce operational errors, strengthen inventory management, and increase productivity, contributing to the competitive strengthening and sustainable growth of COCOPINK.

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento, en primer lugar, a mi mamá Emilse Chaverra, por su apoyo incondicional, motivación constante y acompañamiento a lo largo de este importante proceso académico, siendo un pilar fundamental para la culminación de este logro.

De igual manera, agradezco a mi hermana María Fernanda Olarte, quien estuvo presente durante todo el desarrollo de este trabajo, brindando su respaldo, ánimo y compañía en cada etapa del proceso.

Así mismo, expreso un especial agradecimiento a mi pareja, María Isabel, por su apoyo, comprensión y acompañamiento permanente, los cuales fueron fundamentales durante el desarrollo de este proceso.

Finalmente, extiendo mi agradecimiento a mi prima por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto en su organización, así como por su disposición, confianza y apoyo durante su realización. De igual forma, agradezco al profesor y tutor Paulo César por su orientación, acompañamiento y aportes académicos, los cuales fueron clave para la construcción y finalización de este trabajo.

Tabla de Contenido

Resumen	2
Introducción.....	6
1. Formulación	7
• 1.1. Planteamiento del problema.....	7
• 1.2. Justificación	9
• 1.3. Objetivos	10
General	10
Específicos	10
Alcance.....	10
• 1.4. Marco de Referencia	10
Referente teórico	10
• 1.5. Metodología:	12
Enfoque del plan de mejora.....	12
Técnicas para la recolección y análisis de la información:	14
Consideraciones éticas	14
2. Plan de Mejoramiento	15
• 2.1. Diagnóstico organizacional/área/proceso	15
• 2.2. Análisis del proceso	17
• 2.3. Reformula el proceso	18
• 2.4. Descripción de las estrategias para mitigar la situación encontrada.....	19
3. Plan de Acción.....	22
4. Recomendaciones	23
5. Conclusiones.....	25
Referencias Bibliográficas.....	26

Índice de Figuras

Figura 1. Ciclo PHVA	13
Figura 2. Fases del proceso	17
Figura 3. Responsables de bodega	18
Figura 4. Proceso logístico	19
Figura 5. Plan de acción.....	22

Introducción

En el contexto actual de crecimiento del comercio electrónico, las organizaciones enfrentan el reto de optimizar sus procesos logísticos para responder de manera oportuna a las exigencias del mercado y a las expectativas de los clientes. En este escenario, la eficiencia en la gestión de pedidos, especialmente en las etapas de alistamiento y despacho, se convierte en un factor determinante para la competitividad y sostenibilidad empresarial.

El presente trabajo se centra en la empresa COCOPINK, dedicada a la comercialización de productos de belleza a través de canales digitales, cuya operación ha experimentado un incremento significativo en el volumen de ventas online. Este crecimiento ha evidenciado debilidades en el proceso logístico de salida, particularmente en las actividades de *picking* y *packing*, generando retrasos en los tiempos de despacho y afectando la satisfacción del cliente.

A partir de esta problemática, se plantea la formulación de un plan de mejoramiento orientado a la estandarización de los procesos logísticos, con el fin de optimizar la eficiencia operativa, reducir errores y fortalecer el control del inventario. Para ello, se adopta un enfoque metodológico de carácter aplicado con orientación mixta, apoyado en el ciclo PHVA como herramienta de mejora continua, que permite estructurar, evaluar y ajustar las acciones propuestas.

De esta manera, el desarrollo del presente estudio busca contribuir al fortalecimiento de la gestión logística de COCOPINK, proponiendo soluciones prácticas que permitan mejorar los tiempos de despacho, elevar la calidad del servicio y consolidar la competitividad de la empresa en un entorno cada vez más dinámico y exigente.

1. Formulación

En el marco del desarrollo del presente trabajo, se aborda la formulación del plan de mejora para la gestión logística de COCOPINK, tomando como base el análisis de la situación actual de la organización, donde se estructuran los lineamientos que orientan la propuesta, en coherencia con la problemática identificada, los objetivos definidos y el enfoque metodológico adoptado.

1.1. Planteamiento del problema

COCOPINK es una empresa colombiana especializada en la comercialización de productos de belleza, tanto capilares como corporales, orientada principalmente al mercado mayorista y a emprendedores del sector cosmético. Su modelo de negocio se fundamenta en la adquisición de productos de marcas colombianas reconocidas y ya posicionadas en el mercado, lo que le permite ofrecer a sus clientes un portafolio confiable, competitivo y de alta rotación.

La oportunidad del proyecto radica en el contexto actual de crecimiento sostenido del canal digital en COCOPINK y en las brechas detectadas durante picos de demanda. La reciente expansión de puntos de venta, la concentración de la operación en una zona logística estratégica y la tecnificación incipiente crean condiciones favorables para intervenir: existe capital humano, infraestructura y datos operativos disponibles para implementar y validar mejoras. Además, las tendencias del mercado (consumo online, expectativa de entregas rápidas y competencia omnicanal) hacen que la intervención sea oportuna; posponerla aumenta la probabilidad de pérdida de clientes y de costos asociados a devoluciones, reclamaciones y reprocesos.

COCOPINK trabaja con diversas marcas reconocidas en el mercado nacional, entre ellas Bloomshell, Atenea y Trendy, consolidando alianzas comerciales que fortalecen su portafolio. Asimismo, la empresa ha desarrollado colaboraciones estratégicas con influencers del sector belleza que posteriormente han emprendido sus propios negocios de maquillaje, cuidado de la piel y productos capilares, posicionándose como un aliado clave para nuevos emprendimientos.

En conjunto, COCOPINK se proyecta como una empresa dinámica, con enfoque en la eficiencia operativa, la cercanía con el cliente y el fortalecimiento del ecosistema emprendedor en el sector de la belleza en Colombia. La propuesta de valor de COCOPINK está enfocada en facilitar el acceso a productos de belleza a precios mayoristas, brindando oportunidades a personas que se encuentran emprendiendo o que desean fortalecer sus negocios en el sector del maquillaje, cuidado de la piel y cuidado

capilar. La empresa prioriza la rotación constante del inventario, garantizando disponibilidad, tendencias actuales y dinamismo comercial.

Las ventas realizadas por medios digitales son gestionadas y despachadas desde una bodega ubicada en la misma zona estratégica donde se encuentran los puntos físicos, lo que facilita la coordinación logística y el abastecimiento continuo. En términos operativos, el tiempo general de despacho en temporada baja oscila entre 3 y 5 días hábiles. Sin embargo, en temporadas de alta demanda, especialmente por el incremento de pedidos provenientes de otras ciudades, los tiempos pueden extenderse desde 8 o 10 días hábiles, debido al considerable volumen de ventas. lo cual va en contra vía de la promesa de valor y el incumplimiento a los clientes y se está teniendo una gran falla hasta tal punto de no cumplir con los requerimientos del cliente.

La bodega cuenta con un equipo de siete trabajadores, cuatro personas encargadas del proceso de *picking*, responsables de la selección y preparación de los productos solicitados, y tres personas encargadas del proceso de *packing*, quienes realizan el embalaje, verificación final y alistamiento de los pedidos para su envío.

Con base en la descripción organizacional y operativa de COCOPINK, es posible identificar una debilidad significativa en su gestión logística, particularmente en el proceso de despacho de pedidos provenientes de los canales digitales (WhatsApp y página web). Si bien la empresa ha logrado consolidar una propuesta comercial atractiva y una alta rotación de inventario, el crecimiento en el volumen de ventas digitales ha evidenciado falencias en la eficiencia de los procesos internos, especialmente en las etapas de *picking* (alistamiento de productos) y *packing* (empaqué y preparación final para envío).

Actualmente, el tiempo de despacho puede extenderse en temporadas de alta demanda, llegando incluso a duplicar los tiempos habituales de entrega. Esta situación no solo afecta la percepción del servicio, sino que puede impactar negativamente la experiencia del cliente, generando insatisfacción, pérdida de confianza y, en consecuencia, la posible migración hacia competidores que ofrezcan tiempos de respuesta más ágiles. En un mercado altamente dinámico como el de los productos de belleza — donde la inmediatez y la disponibilidad son factores decisivos— una logística ineficiente representa un riesgo estratégico para la sostenibilidad y el posicionamiento de la empresa.

La demora en los procesos de *picking* y *packing* puede estar asociada a diversos factores, tales como: ausencia de estandarización en los procedimientos, falta de automatización, deficiencias en la organización del inventario, insuficiente capacidad

operativa frente al volumen de pedidos o carencia de indicadores de desempeño que permitan medir y optimizar la productividad del equipo logístico.

Teniendo en cuenta lo anterior y los riesgos operativos que se pueden materializar en proceso logístico de salida, se considera pertinente diseñar un modelo de operación en la organización COCOPINK, a partir de la realización de un diagnóstico que muestre el estado actual, dar continuidad del proceso según los resultados encontrados y diseñar un plan de acción que permita estandarizar y mitigar los riesgos en el proceso para ser presentados a la organización.

¿Cómo puede COCOPINK optimizar su gestión logística para mejorar los tiempos de despacho y fortalecer la satisfacción de sus clientes?

1.2. Justificación

Es importante porque aborda una debilidad operativa crítica en COCOPINK la gestión logística de pedidos digitales, cuya ineficiencia compromete la promesa de valor de la empresa y pone en riesgo la satisfacción y fidelidad de clientes. En un mercado de productos de belleza caracterizado por alta rotación, estacionalidad y sensibilidad a la disponibilidad y tiempos de entrega, optimizar los procesos de *picking* y *packing* no solo corrige una falla operativa, sino que protege ingresos, márgenes y reputación de marca.

Desde la perspectiva académica y aplicada, el estudio aporta evidencia sistemática sobre la relación entre operaciones logísticas y desempeño comercial en PYMES del sector cosmético, contribuyendo al conocimiento localizado y a buenas prácticas replicables. El estudio es pertinente para la empresa porque sus objetivos se alinean directamente con metas estratégicas explícitas de COCOPINK: consolidar la experiencia del cliente, fortalecer canales digitales y perfeccionar procesos internos para un crecimiento ordenado.

Al enfocarse en la optimización de *picking*, *packing*, control de inventario y medición mediante indicadores (KPIs), la investigación ofrece soluciones concretas y aplicables que mejoran la operatividad diaria y la toma de decisiones gerenciales. Asimismo, la propuesta es escalable y adaptable a los tres puntos de venta y a la bodega central, permitiendo uniformidad procedimental y mayor resiliencia ante variaciones de demanda.

Entre los elementos positivos que esta intervención aportará a COCOPINK se destacan la mejora en tiempos de despacho y cumplimiento de niveles de servicio, elevando la satisfacción y retención de clientes, la reducción de costos operativos por

menor tiempo de manejo por pedido, disminución de errores y reprocesos, y optimización del uso de recursos humanos, la mejora en la rotación de inventario y capacidad de respuesta a tendencias, evitando rupturas de stock y pérdidas de ventas, y una base para futuros procesos de automatización y escalamiento (software WMS, rutas de despacho, planificación de personal) con retorno de inversión cuantificable.

1.3. Objetivos

General

Proponer un plan de mejoramiento para la estandarización de procesos logísticos en el área de despachos en la empresa COCOPINK para el año 2027-1

Específicos

- Identificar el proceso actual en el área logística y operativa de despachos de la empresa COCOPINK
- Caracterizar el flujo de salida del área logística y operativa de la empresa COCOPINK
- Diseñar un plan de acción de mejora para el área logística y operativa de salida de la empresa COCOPINK

Alcance

El alcance de este trabajo tiene como base presentar un documento sobre la estandarización del flujo logístico de salida en la empresa COCOPINK

1.4. Marco de Referencia

El marco de referencia establece que la eficiencia del proceso logístico de salida en COCOPINK depende de la adecuada articulación entre la gestión de inventarios, la estandarización de los procesos de *picking y packing*, la medición mediante indicadores de desempeño y la correcta administración del recurso humano, elementos que en conjunto permiten mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad de la organización tal como se presente en el siguiente referente teórico.

Referente teórico

La optimización de los procesos logísticos constituye un eje fundamental en la gestión empresarial contemporánea, particularmente en organizaciones cuyo modelo de negocio depende de la eficiencia en la distribución y entrega de productos. En este

contexto, la logística deja de ser una función operativa para consolidarse como un elemento estratégico que incide directamente en la competitividad y sostenibilidad de las empresas.

De acuerdo con **Martin Christopher (2016)**, la logística debe entenderse como parte integral de la gestión estratégica de la cadena de suministro, en la cual la adecuada integración de los flujos de información, productos y recursos permite alcanzar mayores niveles de eficiencia operativa y satisfacción del cliente. Este enfoque resulta especialmente relevante para organizaciones con alto volumen de pedidos y rotación de inventario, como es el caso de COCOPINK, donde la coordinación efectiva entre los procesos de almacenamiento, alistamiento y despacho se convierte en un factor crítico de éxito.

Por su parte, el modelo de producción “justo a tiempo” desarrollado por **Taiichi Ohno (1988)** plantea la necesidad de eliminar desperdicios y reducir inventarios innecesarios, con el propósito de responder de manera ágil a las variaciones de la demanda. Este principio adquiere gran relevancia en entornos de comercio electrónico, donde la rapidez en la preparación de pedidos (*picking*) y su posterior embalaje (*packing*) exige procesos altamente sincronizados y eficientes, evitando reprocesos, tiempos muertos y acumulación de órdenes pendientes.

En la misma línea, **Michael Porter (1985)** sostiene que la ventaja competitiva de una organización se construye a partir de la optimización de sus actividades internas, particularmente aquellas que conforman su cadena de valor. Dentro de estas actividades, la logística interna y externa juega un papel determinante, ya que impacta directamente en los costos operativos y en la percepción del servicio por parte del cliente. Así, la mejora continua de los procesos logísticos se configura como una estrategia esencial para diferenciarse en mercados dinámicos, altamente competitivos y orientados a la inmediatez, como el sector de productos de belleza.

Desde una perspectiva más operativa, **Donald J. Bowersox**, junto con **Closs y Cooper (2007)**, desarrollan el concepto de gestión logística integrada, entendido como la coordinación sistemática de todas las actividades relacionadas con el flujo de productos e información a lo largo de la cadena de suministro. Este enfoque resalta la importancia de la planificación de la demanda, la gestión de inventarios, el almacenamiento y la distribución como elementos interdependientes que deben ser gestionados de manera articulada para lograr eficiencia y eficacia en las operaciones.

En este sentido, la logística puede definirse como el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información,

desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente (**Sunil Chopra & Peter Meindl, 2020**). Esta definición resulta especialmente pertinente para el presente estudio, en la medida en que enfatiza la necesidad de integrar los procesos logísticos internos —como el *picking* y el *packing*— con las expectativas del cliente final, particularmente en términos de tiempos de entrega y calidad del servicio.

Adicionalmente, en el contexto actual de transformación digital, cobra especial relevancia la denominada logística de última milla, entendida como la etapa final del proceso de distribución en la cual el producto es entregado al cliente. Esta fase implica la coordinación eficiente de pedidos, rutas, tiempos de despacho y servicio al cliente, siendo uno de los principales determinantes de la experiencia del consumidor. En empresas como COCOPINK, donde el canal digital representa una proporción significativa de las ventas, la eficiencia en la preparación y despacho de pedidos se convierte en un factor crítico para garantizar el cumplimiento de la promesa de valor.

En consecuencia, la estandarización de procesos logísticos de salida —particularmente en las etapas de *picking* y *packing*— se configura como una estrategia clave para reducir variabilidad operativa, minimizar errores, optimizar tiempos y mejorar la productividad del recurso humano. De igual manera, la implementación de indicadores de desempeño (KPIs) permite medir, controlar y mejorar continuamente la eficiencia del proceso, facilitando la toma de decisiones basada en datos.

En síntesis, el marco teórico permite sustentar que una adecuada gestión logística, basada en la integración de procesos, la estandarización operativa y la medición del desempeño, es determinante para garantizar la eficiencia, competitividad y sostenibilidad de organizaciones que operan en entornos de alta demanda y dinamismo comercial, como es el caso de COCOPINK.

1.5. Metodología

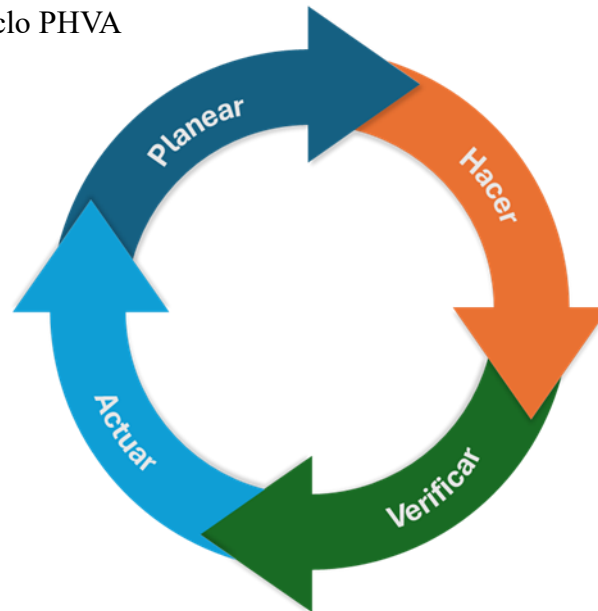
Enfoque del plan de mejora

El presente trabajo se desarrolla bajo un enfoque metodológico aplicado, con orientación mixta (cualitativa y cuantitativa). Propuesta para la estandarización del proceso logístico en la empresa COCOPINK se fundamenta en el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), desarrollado por **William Edwards Deming**, el cual constituye una herramienta metodológica ampliamente utilizada en la gestión de calidad y optimización de procesos organizacionales.

Método

El método utilizado para este trabajo de grado se fundamenta en los principios planteados por Deming con el ciclo PHVA, el cual consta de unas etapas del proceso de mejora continua, tal proceso busca direccionar la compañía a buscar la estrategia a través de los siguientes pasos:

Figura 1. Ciclo PHVA



Fuente: Elaboración propia.

Planeación

El inicio de este proceso de mejora continua tiene como base fundamental e impajaritable la programación, preparación y distribución del recurso a través del tiempo, designación de objetivos. Es decir, la fase primera del método Deming contempla el paso a paso del resto de las fases al identificar las oportunidades de mejora y prepararse como afrontarlas. **(Eurofins Environment Testing Spain., 2023)**

Hacer

El sentido de este paso se compone principalmente en la ejecución de las ideas planteadas en el paso anterior, la sinergia realizada entre los procesos de mejora continua se genera en el desarrollo del plan de forma rigurosa, algo así como un prueba y error garantizando así que el desarrollo del plan tenga ajustes y quede adaptado la teoría a la práctica. **(Eurofins Environment Testing Spain., 2023).**

Verificar

La etapa de verificación o control se desarrolla a través de evaluaciones de los pasos anteriores y las decisiones tomadas, se realiza con el objetivo de determinar la eficacia de dichas decisiones con herramientas de control como check list, KPI's (Indicadores), los cuales llevan la trazabilidad de los datos tomados del ejercicio, por último, se concatena la información relevante del proceso en la verificación y se comprueba la mejora implementada. **(Eurofins Environment Testing Spain., 2023).**

Actuar

De acuerdo al orden cronológico planteado por Deming, el actuar se transforma como último paso del método y consta principalmente de las adecuaciones o mejoras del proceso como último filtro, esto quiere decir que el control y desarrollo del plan tomado en primera instancia con las decisiones tomadas, además de los controles y verificaciones eficientes dieron paso a la estandarización de las condiciones para que se diera la los objetivos del plan de mejora o el control de la situación problema u objetivo por que se dio inicio al método. **(Eurofins Environment Testing Spain., 2023)**

Técnicas para la recolección y análisis de la información

Para el desarrollo propuesto se utilizarán técnicas de recolección y análisis de información que permitan conocer el funcionamiento actual del proceso logístico de la empresa COCOPINK. Entre estas técnicas se emplearán las observaciones directas del proceso de despachos, la cual permitirá identificar la secuencia de actividades, los tiempos de ejecución y la organización del área de trabajo durante la preparación de pedidos.

Asimismo, se realizará el análisis del flujo de pedidos desde su recepción hasta el despacho final, con el propósito de reconocer cómo se desarrollan las actividades de almacenamiento, *picking* y *packing*, así como los posibles retrasos o dificultades que se presentan durante el proceso. Este análisis permitirá identificar fallas relacionadas con la organización del inventario, la asignación de funciones y los tiempos de preparación de pedidos. Se llevará a cabo la identificación de las actividades que conforman el proceso logístico, con el fin de estructurar de manera clara cada una de las etapas operativas. Esta información permitirá detectar puntos críticos dentro del proceso, tales como reprocesos, tiempos muertos, errores en la preparación de pedidos o falta de estandarización en las actividades.

La información será analizada con el objetivo de formular propuestas orientadas a la optimización del proceso de despachos, mediante la organización del inventario, la estandarización de las actividades y la implementación de herramientas de control que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento en los tiempos de entrega.

Consideraciones éticas

El desarrollo de este plan de mejoramiento se realizará garantizando el uso responsable, ético y confidencial de la información suministrada por la empresa COCOPINK. Los datos recolectados durante el proceso serán utilizados únicamente con fines académicos y para la formulación del plan de mejora, evitando su divulgación a terceros o su uso para propósitos diferentes a los establecidos en este trabajo.

Además, se asume el compromiso de manejar la información interna de la organización con discreción, respetando los procesos operativos, las políticas empresariales y los lineamientos establecidos por la empresa. La información obtenida a través de la observación del proceso logístico será empleada exclusivamente para el análisis del funcionamiento actual y la identificación de oportunidades de mejora.

Sumado a lo anterior, el desarrollo del estudio se llevará a cabo procurando que las recomendaciones propuestas no afecten el normal funcionamiento de las actividades de la empresa, sino que contribuyan al fortalecimiento del área logística y a la optimización del proceso de despachos. En este sentido, se garantizará que las acciones planteadas estén orientadas al mejoramiento continuo, respetando la estructura organizacional y el manejo adecuado de la información empresarial.

2. Plan de Mejoramiento

En coherencia con el enfoque planteado, se desarrolla el plan de mejoramiento para la empresa COCOPINK, estructurado a partir de un análisis integral de su operación logística, con la descripción actual del proceso, las características y reformulación del mismo

2.1. Diagnóstico organizacional/área/proceso

El presente diagnóstico organizacional se centra en el análisis del proceso logístico de salida de la empresa COCOPINK, específicamente en las actividades de preparación y despacho de pedidos generados a través de los canales digitales (WhatsApp y página web). Este proceso constituye un eje crítico dentro de la operación, en tanto conecta directamente la promesa de valor de la organización con la experiencia final del cliente.

COCOPINK cuenta con un modelo logístico centralizado, en el cual las operaciones de almacenamiento, alistamiento *picking* y *packing* se desarrollan en una misma bodega, ubicada en el centro de Medellín estratégicamente en cercanía a sus puntos de venta físicos. Esta ubicación permite una adecuada coordinación operativa y un abastecimiento continuo del inventario; sin embargo, también concentra las cargas de trabajo en un único punto, lo que incrementa el flujo operativo en escenarios de alta demanda.

El proceso logístico de salida inicia con la recepción del pedido digital, seguido de su validación, generación de la orden de despacho, alistamiento de los productos en bodega *picking*, verificación y embalaje *packing*, para finalmente proceder a la entrega al operador logístico. Este flujo, si bien está claramente identificado en términos generales, no se encuentra formalmente documentado ni estandarizado mediante procedimientos operativos definidos, lo que genera variabilidad en su ejecución.

A nivel operativo, la bodega dispone de un equipo conformado por siete trabajadores, distribuidos en cuatro operarios de *picking* y tres de *packing*. Esta estructura,

aunque funcional en condiciones normales de operación, presenta limitaciones frente al crecimiento sostenido del canal digital, especialmente en temporadas de alta demanda, donde el volumen de pedidos supera la capacidad instalada del equipo de trabajo, generando cuellos de botella en las etapas de alistamiento y empaque.

El diagnóstico evidencia que uno de los principales factores que afectan la eficiencia del proceso es la falta de estandarización en las actividades logísticas. Actualmente, las tareas se ejecutan con base en la experiencia empírica de los operarios, sin protocolos definidos, tiempos estándar ni secuencias operativas formalizadas. Esta situación incrementa la probabilidad de errores, reprocesos y diferencias en los tiempos de ejecución entre pedidos similares.

Adicionalmente, se identifican oportunidades de mejora en la gestión del inventario y la distribución del espacio físico de la bodega. La disposición de los productos no responde a criterios técnicos de rotación, frecuencia de demanda o clasificación ABC, lo que genera recorridos innecesarios durante el proceso de *picking*, incrementando los tiempos de preparación de pedidos y reduciendo la productividad del personal.

Otro aspecto relevante del diagnóstico es la falta de un sistema de información de herramientas tecnológicas y sistemas de información para la gestión logística, la ubicación de los productos y el seguimiento de indicadores operativos. Esto limita la capacidad de la organización para tomar decisiones basadas en datos y anticiparse a situaciones de congestión operativa.

Asimismo, se evidencia la inexistencia de indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan medir la eficiencia del proceso logístico. Variables como el tiempo promedio de alistamiento, la productividad por operario, la tasa de errores en pedidos o el nivel de cumplimiento en los despachos no son monitoreadas de manera sistemática, lo que impide identificar con precisión los puntos críticos del proceso y evaluar el impacto de posibles mejoras.

Desde la perspectiva del servicio, el motivo principal de las falencias operativas se manifiesta en la variabilidad y extensión de los tiempos de despacho, los cuales pueden pasar de un rango de tres a cinco días hábiles en condiciones normales, a ocho o incluso diez días hábiles en temporadas de alta demanda. Esta situación afecta directamente la satisfacción del cliente, compromete la promesa de valor de la empresa ya que el tiempo de despacho no se ha logrado cumplir y se está despachando en aproximadamente 7 u 8 días hábiles. Esto genera riesgos asociados a la pérdida de fidelidad y competitividad en el mercado.

En síntesis, el diagnóstico organizacional del proceso logístico de salida en COCOPINK permite identificar que, si bien la empresa cuenta con una estructura operativa funcional y una ubicación estratégica favorable, existen debilidades significativas en la estandarización de procesos, organización del inventario, capacidad operativa, uso de herramientas tecnológicas y medición del desempeño. Estas condiciones configuran un escenario en el cual la eficiencia logística se ve comprometida,

especialmente ante el crecimiento del canal digital, haciendo necesaria la formulación de un plan de mejoramiento orientado a la optimización integral del proceso.

2.2. Análisis del proceso

A partir del diagnóstico realizado al proceso logístico actual de COCOPINK, se identifican las diferentes fases que conforman el flujo operativo de salida de pedidos, las cuales se presentan en la Figura 2, teniendo en cuenta que la organización desarrolla estas actividades de manera empírica.

Figura 2. Fases del proceso



Nota: **Actividades de con foco a estandarizar

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de la información se identifican debilidades significativas en la gestión del proceso logístico de COCOPINK, particularmente en las etapas de *picking* y *packing*. Se evidencia la ausencia de estandarización en las actividades, lo que genera variabilidad en los tiempos de ejecución, inconsistencias en la preparación de pedidos y dependencia del conocimiento empírico del personal. Asimismo, se observan deficiencias en la organización del inventario, que dificultan la localización ágil de los productos y afectan la eficiencia del proceso de alistamiento.

De igual manera, se identifica una limitada capacidad operativa frente al incremento de la demanda, especialmente en temporadas de alta rotación, lo que ocasiona sobrecarga laboral y retrasos en los despachos. A esto se suma el uso incipiente de herramientas tecnológicas, lo que restringe la trazabilidad, el control de las operaciones y la disponibilidad de información en tiempo real. Finalmente, se evidencia la ausencia de indicadores de desempeño que permitan medir la productividad, evaluar tiempos y establecer acciones de mejora basadas en datos.

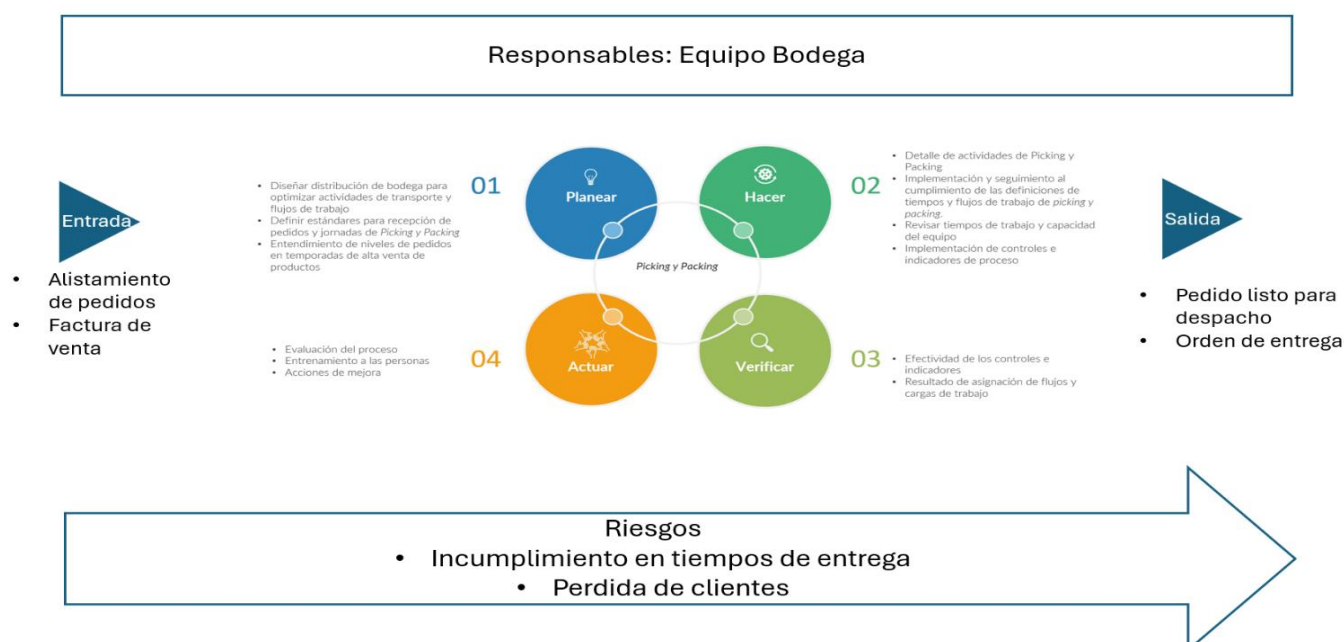
Estas condiciones configuran un escenario en el cual la eficiencia logística se ve comprometida, particularmente ante el crecimiento del canal digital, generando impactos en los tiempos de despacho y en la experiencia del cliente.

2.3. Reformula el proceso

Partiendo del diagnóstico y del análisis de este se sugiere a la empresa COCOPINK la estandarización de las fases de *picking* y *packing* en su proceso logístico, el cual tiene como objetivo la definición de actividades, tiempo de proceso y capacidad para el desarrollo de estas, las cuales ayudarían con la optimización de productividad, eficiencia en la cadena logística y cumplimiento con la promesa de valor de cara al cliente.

Esta mejora se basa en el ciclo PHVA, en cual se muestran las fases del diseño E implementación del plan.

Figura 3. Responsables de bodega



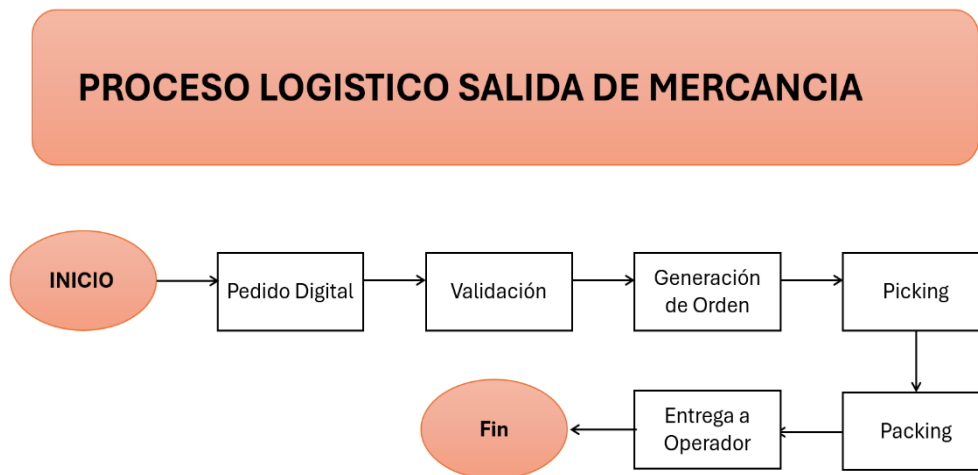
Fuente: Elaboración propia.

La reformulación del proceso logístico de salida en COCOPINK, representada a través del ciclo PHVA, permite estructurar de manera ordenada y sistemática las actividades de *picking* y *packing*, integrando la planificación, ejecución, control y mejora continua del proceso.

2.4. Descripción de las estrategias para mitigar la situación encontrada

Se plantea la propuesta del proceso logístico de salida de mercancía en la empresa COCOPINK, desde la recepción del pedido digital hasta la entrega al operador logístico. En ella se identifican las principales etapas que conforman el proceso operativo de despachos, permitiendo visualizar la secuencia de actividades involucradas en la validación, preparación, empaque y distribución de los pedidos realizados a través de los canales digitales de la organización.

Figura 4. Proceso logístico



Fuente: Elaboración propia.

Caracterización de actividades

- **Pedido digital**

Es la fase en la que se materializa la solicitud del cliente a través de plataformas digitales como páginas web o redes sociales. En esta etapa se recopila y registra toda la información relevante del pedido, incluyendo la identificación de los productos, cantidades requeridas, datos del cliente, dirección de envío y condiciones de pago

- **Validación**

La validación es una etapa crítica dentro del proceso logístico, en la cual se verifica la viabilidad y coherencia del pedido recibido. Esta fase incluye la revisión de la disponibilidad de inventario, la confirmación de los datos del cliente, la verificación del pago (cuando aplica) y la identificación de posibles inconsistencias en la solicitud

- **Generación de orden**

Consiste en la formalización del pedido dentro del sistema interno de la empresa, transformándolo en una orden de trabajo para el área logística. En esta etapa se estructura la información del pedido en un formato operativo que permite su ejecución, asignando tareas específicas al personal encargado del alistamiento y preparación

- **Picking**

El *picking* es la actividad logística encargada de la localización, selección y recolección de los productos solicitados por el cliente dentro de la bodega o centro de distribución. Esta etapa implica la selección de productos según el inventario siguiendo la orden generada previamente. Es una de las fases más relevantes del proceso, ya que incide directamente en los tiempos de preparación de pedidos y en la productividad del equipo de trabajo

- **Packing**

El *packing* corresponde a la etapa en la que los productos previamente seleccionados son verificados, embalados y acondicionados para su despacho. En este proceso se comprueba que el pedido esté completo, en buen estado y conforme a lo solicitado por el cliente. Posteriormente, se procede a su empaque utilizando materiales adecuados que garanticen la protección del producto durante el transporte

- **Entrega a operador**

Esta etapa representa la transferencia del pedido empacado al operador logístico o empresa transportadora encargada de realizar la distribución hacia el cliente final. En este punto se formaliza la salida física del producto de las instalaciones de la empresa, incluyendo el registro del despacho y, en algunos casos, la generación de guías o números de seguimiento y en otros la remisión de salida desde la bodega.

La estandarización de estas actividades debe de estar sujeta a análisis de tiempos del promedio de *picking* y *packing* por pedido, los pronósticos de ventas históricos en las diferentes temporadas comerciales para cuantificar en qué momento es requerido contratar personal en estas temporadas y planes de capacitación constante que permitan la evaluación de las actividades propuestas.

Se recomienda la estandarización de las actividades de *picking* y *packing* mediante la elaboración de procedimientos operativos claros, donde se definan responsables, secuencia de tareas, tiempos estimados y criterios de verificación. Esto permitirá disminuir la variabilidad en la ejecución de las actividades y reducir errores en la preparación de pedidos.

Asimismo, se propone reorganizar el inventario de la bodega bajo criterios de rotación y frecuencia de venta, priorizando la ubicación estratégica de los productos de mayor demanda. Esta medida permitirá optimizar los recorridos durante el *picking*, disminuir tiempos de búsqueda y mejorar la productividad del personal operativo.

De igual manera, resulta necesario implementar indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan monitorear variables como tiempos promedio de alistamiento, cantidad de pedidos despachados, productividad por operario y porcentaje de cumplimiento en las entregas. La medición constante facilitará la identificación de cuellos de botella y la toma de decisiones basadas en datos.

Otra estrategia importante consiste en fortalecer la planeación operativa durante temporadas de alta demanda, mediante la redistribución de cargas laborales, contratación temporal de apoyo y programación anticipada de inventario. Esto permitirá responder de manera más eficiente al incremento de pedidos sin afectar los tiempos de despacho.

Finalmente, se recomienda incorporar herramientas tecnológicas básicas para el control del inventario, seguimiento de pedidos y generación de órdenes logísticas, contribuyendo a una mayor trazabilidad del proceso y a la optimización de la operación logística de salida.

3. Plan de Acción

Con relación al plan de mejoramiento al proceso logístico de salida de pedidos, se desarrolla a través de la vinculación de la estandarización de los procesos, para lo cual se diseña el siguiente plan de acción:

Figura 5. Plan de acción

Plan de acción																	
Nombre del proyecto:		Plan de mejoramiento para la optimización y estandarización de los procesos de salida de mercancía de la empresa COCOPINK en el periodo 2027-1															
Objetivo:		Estandarizar las actividades de picking y packing en el proceso logístico															
Fase	Actividad	Enero				Febrero				Marzo				OBJETIVO	RESPONSABLE	PHVA	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
DISEÑO	Presentación propuesta													Obtener la aprobación de la propuesta de mejora para la estandarización del proceso logístico de COCOPINK	Líder logístico	P	
	Validación propuesta ★												P				
	Preparar planes de entrenamiento												P H				
	Programar entrenamientos												P H				
IMPLEMENTACION	Pronostico de ventas para definir temporadas de alto flujo comercial de picking y packing★												Implementar la propuesta de mejora para la estandarización del proceso logístico para COCOPINK, cumpliendo con cada una de las etapas del ciclo PHVA	Gerente general Líder logístico Auxiliares logísticos	H		
	Documentar y publicar procesos según la metodología de la empresa											H					
	Entrenar al equipo de trabajo											V					
	Hacer seguimiento a la implementación											A					
	Evaluación lecciones aprendidas y cierre ★											V A					
★	Actividades denominadas como ruta crítica para el desarrollo de esta propuesta, dado que dependen de la gerencia de la organización y la adaptacion al cambio de las personas que desarrollan las actividades.																

Fuente: Elaboración propia.

4. Recomendaciones

A partir del diagnóstico realizado, se recomienda que COCOPINK avance en la formalización integral de su proceso logístico de salida, mediante la documentación clara de cada una de sus etapas. La empresa debe definir, por escrito, la secuencia que comprende la recepción del pedido digital, la validación de la información, la generación de la orden, el *picking*, el *packing* y la entrega al operador logístico. Esta documentación permitirá que las actividades no dependan exclusivamente de la experiencia empírica de los trabajadores, sino de procedimientos objetivos, verificables y repetibles.

De igual manera, resulta indispensable estandarizar las fases de *picking* y *packing*, pues en ellas se concentran los principales cuellos de botella del proceso. Para ello, deben establecerse instrucciones precisas sobre la forma en que se localizan, seleccionan, verifican y empacan los productos. La implementación de listas de chequeo, formatos de control y responsables definidos contribuirá a reducir errores, evitar reprocesos y asegurar que cada pedido sea preparado conforme a la solicitud del cliente.

También se recomienda reorganizar la distribución física de la bodega, teniendo en cuenta criterios de rotación, frecuencia de venta y clasificación del inventario. Los productos de mayor salida deben ubicarse en zonas de fácil acceso, de manera que se reduzcan los desplazamientos innecesarios durante el proceso de *picking*. Esta medida, aunque aparentemente sencilla, puede generar un impacto significativo en la disminución de tiempos de preparación y en el aumento de la productividad del personal operativo.

Otra recomendación fundamental consiste en implementar indicadores clave de desempeño que permitan medir de manera periódica la eficiencia del proceso logístico. COCOPINK debe contar con información clara sobre el tiempo promedio de preparación de pedidos, el número de pedidos despachados por día, la productividad por operario, la tasa de errores en los pedidos y el porcentaje de cumplimiento de los tiempos prometidos al cliente. Estos indicadores permitirán tomar decisiones basadas en datos y no únicamente en percepciones o experiencias aisladas.

Asimismo, se recomienda que la empresa diseñe un plan de contingencia para temporadas de alta demanda. Dicho plan debe contemplar la revisión de cargas laborales, la eventual contratación de personal temporal, la redistribución de funciones y la preparación anticipada de productos de alta rotación. Con ello, COCOPINK podrá responder de manera más ordenada a los picos de pedidos y evitar que los tiempos de despacho se incrementen de forma desproporcionada.

La capacitación del talento humano constituye otro aspecto esencial. La empresa debe garantizar que los trabajadores del área logística conozcan los procedimientos estandarizados, comprendan la importancia de cumplir los tiempos establecidos y participen activamente en la mejora continua del proceso. La estandarización no debe entenderse como una imposición administrativa, sino como una herramienta para facilitar el trabajo, reducir errores y mejorar los resultados colectivos.

Finalmente, se recomienda avanzar gradualmente hacia la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan controlar inventarios, ubicar productos, generar órdenes de *picking* y monitorear indicadores operativos. Aunque inicialmente pueden emplearse herramientas básicas como hojas de cálculo o formatos manuales, la evolución del canal digital exigirá, en el mediano plazo, soluciones más robustas que acompañen el crecimiento de la empresa y fortalezcan su capacidad de respuesta.

5. Conclusiones

El análisis realizado permite concluir que el proceso logístico de salida de COCOPINK constituye un elemento determinante para el cumplimiento de su promesa de valor. En una empresa cuyo crecimiento se apoya cada vez más en los canales digitales, la eficiencia en la preparación y despacho de pedidos no puede considerarse una actividad secundaria, sino una función estratégica que incide directamente en la satisfacción del cliente, la reputación comercial y la sostenibilidad del negocio.

La principal debilidad identificada en el diagnóstico corresponde a la falta de estandarización de las actividades logísticas, especialmente en las etapas de picking y packing. La ausencia de procedimientos documentados, tiempos definidos, indicadores de control y criterios técnicos de organización del inventario genera variabilidad en la ejecución de las tareas, incrementa los tiempos de despacho y dificulta la toma de decisiones gerenciales. Esta situación se vuelve más crítica en temporadas de alta demanda, cuando la capacidad operativa de la bodega resulta insuficiente frente al volumen de pedidos.

De igual forma, se concluye que la estandarización del proceso logístico no solo permitirá mejorar los tiempos de despacho, sino también reducir errores, optimizar el uso del recurso humano y fortalecer el control sobre la operación. Al definir actividades, responsables, tiempos y mecanismos de verificación, la empresa podrá transformar un proceso actualmente dependiente de la práctica empírica en un sistema operativo más organizado, medible y susceptible de mejora continua.

El ciclo PHVA se presenta como una metodología adecuada para orientar este proceso de mejoramiento, en la medida en que permite planear las acciones, ejecutarlas de manera controlada, verificar sus resultados y realizar los ajustes necesarios. Su aplicación facilita que la mejora logística no sea una intervención aislada, sino un proceso permanente de aprendizaje organizacional.

Finalmente, puede afirmarse que la implementación del plan de mejoramiento propuesto contribuirá al fortalecimiento competitivo de COCOPINK. Una operación logística más ordenada y eficiente permitirá cumplir de mejor manera los tiempos prometidos, elevar la satisfacción del cliente, disminuir costos derivados de errores y reprocesos, y preparar a la empresa para un crecimiento más sostenible en el canal digital. En consecuencia, la estandarización del proceso logístico de salida debe asumirse como una prioridad organizacional para garantizar la continuidad, eficiencia y posicionamiento de la empresa en el mercado de productos de belleza.

Referencias Bibliográficas

- Chopra, S., & Meindl, P. (2020). Supply chain management: Strategy, planning, and operation (7th ed.).
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson Education.
- Creswell, J. (2013). *QUALITATIVE INQUIRY AND RESEARCH DESIGN*.
- Diana, P, Víctor, G, & Elena, P. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua.
- Diaz, L., Torruco, U, Martínez, M, & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Metodología de investigación en educación médica.
- Eurofins Environment Testing Spain*. (10 de Agosto de 2023). Obtenido de El ciclo Deming: En qué consiste y cómo ayuda en la gestión y mejora de procesos.: <https://www.eurofins-environment.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
- Giesecke, S. L., & P, M. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. 297-417.
- J. Bowersox, D., J. Closs, D., & Bixby Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ohno, T. (1988). *Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production*. Productivity Press.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. 3. Free Press.
- Pyzdek, Thomas, & Paul Keller. (2014). The Six Sigma Handbook. McGraw-Hill Education.