SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS

Ficha:2879821

Título de La evidencia: Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad. **GA6-210201052-AA1-EV01.**

Instructor Responsable: Wilfred Darío Hernández Sandoval

Nombres y Apellidos: Miguel ángel arenales blanco

CC:1101206173

Danellys Amaranto García

CC 1046872072

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2025

Introducción

la compañía Bavaria S.A es distinguida con el premio a la gestión del recurso humano gracias al buen trato que brindan a sus empleados además del desarrollo profesional y personal que le brindan a los mismos.

Bavaria es la empresa de bebidas más importante del país, en la actualidad cuenta con más de 4.000 colaboradores que apoyan el objetivo de la compañía de incorporar el sistema global de desarrollo sostenible creado por SABmiller.

el aporte de Bavaria S.A en términos de talento humano se genera desde la capacidad de retener y atraer la mejor mano de obra mediante capacitaciones que permiten al empleado desarrollarse de manera sólida.

El reto de Bavaria será el mantener y desarrollar a su máximo potencial el recurso humano actual y continuar atrayendo al mejor talento de Colombia para así responder a los desafíos futuros del negocio y crecer junto a ellos.

1. **Revisar la política actual de servicio al cliente que tiene la empresa en la que está trabajando el aprendiz.**

Una **política de servicio a la cliente bien definida** te permite establecer los estándares de atención que deseas ofrecer a tus clientes. Esto implica capacitar a tu equipo para que brinde un trato amable, respetuoso y eficiente a cada cliente que interactúe con Bavaria.

Política de protección de los derechos del cliente

Respuesta al cliente La Compañía deberá responder las solicitudes, requerimientos de información y reclamos de sus Clientes, con la mayor celeridad posible dentro de los plazos establecidos en la ley y, cuando corresponda, según lo dispuesto en su normativa interna.



2. **Proponer detalles de ajuste a dicha política en un informe justificando los ajustes propuestos**

ofrecer múltiples canales de comunicación para que los clientes puedan contactar con la empresa de manera fácil y rápida. Esto incluye brindar opciones como correo electrónico, chat en vivo, redes sociales y línea telefónica.

La comunicación multicanal es aquella que integra diferentes canales de comunicación, con el fin de acercarte más a los compradores, aumentando así, tus posibilidades de complacerlos con experiencias satisfactorias, asociadas a Bavaria.

Conversaciones telefónicas, correo electrónico, redes sociales, chat en vivo …

Todos ellos cumplen el propósito de conectar usuarios con empresas, pero mientras algunos clientes prefieren la inmediatez de una llamada, otros, se decantarán por la comodidad y la privacidad del correo electrónico.

Los **canales de comunicación** actúan como puente entre la empresa y el consumidor, por tanto, su impacto se verá reflejado no solo en las ventas, sino también, en la percepción que los compradores tendrán de tu marca.



3. **Detallar en un apartado del informe como se mejorará el servicio al cliente a partir del cubrimiento del talento humano de la empresa.**

También es importante **responder de manera oportuna y amigable** a las consultas de los clientes. La rapidez en la respuesta y la actitud positiva pueden marcar la diferencia en la percepción que los clientes tienen de la empresa Bavaria.

la calidad en el servicio al cliente se ha convertido en un factor determinante para el éxito de cualquier negocio. Es crucial entender que la satisfacción del cliente no es una mera casualidad, sino el resultado de un esfuerzo continuo y dedicado por parte de la empresa.

Para lograr una mejora significativa en la calidad del servicio al cliente, es fundamental adoptar una mentalidad centrada en el cliente en todos los aspectos de la organización. Desde la alta dirección hasta el personal de primera línea, todos deben estar comprometidos con la excelencia en el servicio

- Capacitación del personal: Asegúrate de que tu equipo esté bien entrenado y preparado para brindar un servicio excepcional.
- Resolución rápida de problemas: Actúa con prontitud y eficacia para resolver cualquier inconveniente que pueda surgir.



4. **Recomendar algunas herramientas tecnológicas para la gestión óptima de esta propuesta de mejoramiento.**

Herramientas tecnologías de apoyo a la atención al cliente: Respuesta de Voz Interactiva

La **Respuesta de Voz Interactiva (RVI)** es una tecnología que permite la interacción entre sistemas informáticos y usuarios a través de comandos de voz. Además, se utiliza en sistemas telefónicos y aplicaciones móviles para que los clientes puedan comunicarse con empresas y obtener información o servicios utilizando su voz en lugar de la entrada de texto o la navegación manual.

La RVI se basa en tecnologías de procesamiento de voz y lenguaje natural para comprender y responder a las solicitudes de los usuarios. Puede ser implementada en sistemas de atención al cliente, centros de llamadas y aplicaciones móviles para automatizar respuestas y brindar una experiencia más eficiente y personalizada.

Conclusión

- Las organizaciones deben contar con un buen proceso de reclutamiento que permita la selección de recurso humano idóneo que permita el cumplimiento de los procesos y requerimientos del servicio al cliente a nivel externo como interno.
- Cada miembro del departamento de Servicio al Cliente debe comprender la importancia de recibir un reclamo, por lo tanto, debe estar capacitado y enterado del proceso a seguir para no causar una mayor frustración al cliente.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS

Ficha: 2879820

Titulo de La evidencia: **Evidencia GA6-210601020-AA1-EV01. Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente.**

Instructor Responsable: **Wilfred Dario Hernandez Sandoval**

Nombres y Apellidos: Beatriz Amézquita Serrano

CC: 52391627

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2025

INFORME TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE BIMBO

Objetivo del informe:

El propósito de este informe es proporcionar un tablero de control para evaluar los indicadores clave de servicio al cliente en Bimbo, identificar las falencias actuales en el proceso logístico y sugerir un plan de mejoramiento para garantizar el éxito y satisfacción tanto del cliente interno como externo.

INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE

Para evaluar el desempeño del servicio al cliente en Bimbo, es crucial medir los siguientes indicadores logísticos, que reflejan la eficiencia, efectividad y calidad del proceso.

1. Tiempo de Respuesta a Solicitudes:

Descripción: Mide el tiempo promedio que tarda la empresa en responder a solicitudes de los clientes, ya sea a través de canales telefónicos, correo electrónico, redes sociales, o en el punto de venta.

Meta: Responder todas las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas.

Resultado Actual: 32 horas (necesita mejora).

2. Tasa de Entregas a Tiempo:

Descripción: Proporción de pedidos entregados dentro del plazo prometido.

Meta: Lograr al menos un 98% de entregas a tiempo.

Resultado Actual: 94% de entregas a tiempo (requiere optimización de rutas de distribución).

3. Nivel de Satisfacción del Cliente:

Descripción: Mide la lealtad del cliente a través de encuestas de satisfacción, con puntuaciones que indican la probabilidad de que un cliente recomiende Bimbo a otros.

Meta: Obtener un puntaje de 80 o superior.

Resultado Actual: 72 puntos (necesita trabajo en la experiencia del cliente).

4. Número de Reclamaciones de Clientes:

Descripción: Número total de quejas o reclamaciones recibidas sobre productos o servicios.

Meta: Mantener las reclamaciones por debajo de 2% de las ventas totales.

Resultado Actual: 3% de reclamaciones (indica necesidad de mejora en calidad y proceso de entrega).

5. Exactitud en la Facturación:

Descripción: Proporción de facturas emitidas sin errores (cobro incorrecto, facturación duplicada, etc.).

Meta: Mantener la exactitud de facturación al 100%.

Resultado Actual: 98% de exactitud en facturación.

INDICADORES DE LOGÍSTICA DEL SERVICIO AL CLIENTE

La logística juega un papel fundamental en el servicio al cliente, ya que asegura que los productos lleguen al cliente de manera eficiente y sin inconvenientes. Los indicadores logísticos son:

1. Tasa de Cumplimiento de Inventario:

Descripción: Porcentaje de productos disponibles en inventario en relación con la demanda del cliente.

Meta: Tener un 99% de disponibilidad de productos en el inventario.

Resultado Actual: 95% (requiere ajustes en la gestión de inventarios).

2. Eficiencia de los Procesos de Almacenaje y Distribución:

Descripción: Mide la eficiencia de las operaciones de almacenamiento y distribución (tiempo de reaprovisionamiento y velocidad de despacho de pedidos).

Meta: Reducir los tiempos de reaprovisionamiento a 6 horas y lograr un 98% de despacho en 24 horas.

Resultado Actual: 8 horas de reaprovisionamiento, 94% de despachos dentro de 24 horas.

3. Tasa de Devoluciones por Errores Logísticos:

Descripción: Proporción de productos devueltos por errores logísticos como productos dañados, errores de envío o retrasos.

Meta: Mantener las devoluciones por error logístico por debajo de 1%.

Resultado Actual: 2.5% (requiere mejora en la precisión de la logística).

PLAN DE MEJORAMIENTO BASADO EN LOS INDICADORES

Según los indicadores analizados, a continuación se presenta un plan de mejoramiento enfocado en resolver las falencias identificadas en los procesos generales de Bimbo.

Mejoras en el Tiempo de Respuesta:

- ✓ Implementar un sistema automatizado de respuestas para consultas frecuentes, reduciendo el tiempo de respuesta.
- ✓ Contratar personal adicional para atención al cliente durante las horas pico de demanda.
- ✓ Capacitar al personal de atención al cliente para que respondan de manera eficiente y con calidad.

Optimización de la Tasa de Entregas a Tiempo:

- ✓ Mejorar la planificación de rutas para optimizar la distribución y minimizar el tiempo de entrega.
- ✓ Implementar tecnología de monitoreo en tiempo real para asegurar el cumplimiento de los tiempos de entrega.
- ✓ Colaborar con socios logísticos adicionales para asegurar la capacidad de distribución en tiempos de alta demanda.

Mejora en el Nivel de Satisfacción del Cliente:

- ✓ Realizar encuestas de satisfacción más detalladas para identificar áreas específicas de mejora.
- ✓ Desarrollar un programa de fidelización de clientes con beneficios exclusivos para clientes frecuentes.
- ✓ Optimizar la experiencia del cliente en todas las etapas del proceso de compra (desde la consulta hasta la entrega).

Reducción de las Reclamaciones de Clientes:

- ✓ Realizar un análisis profundo de las causas de las reclamaciones, y generar mejoras en la calidad de los productos.
- ✓ Revisar los procesos de control de calidad para detectar posibles fallos antes de que los productos lleguen al cliente.
- ✓ Mejorar la comunicación entre los equipos de ventas, logística y atención al cliente para prevenir errores.

Aumento en la Exactitud de la Facturación:

- ✓ Revisar y automatizar el sistema de facturación para minimizar errores humanos.
- ✓ Implementar auditorías periódicas de las facturas emitidas.
- ✓ Capacitar al equipo de ventas sobre los procedimientos correctos para la facturación.

Gestión Eficiente del Inventario:

- ✓ Implementar un sistema avanzado de gestión de inventarios para tener un control más preciso y en tiempo real.
- ✓ Optimizar los procesos de reposición de inventarios, utilizando datos predictivos sobre demanda.
- ✓ Establecer protocolos de revisión periódica de inventarios para asegurar la disponibilidad de productos.

Optimización de los Procesos de Almacenaje y Distribución:

- ✓ Implementar sistemas automatizados de almacenaje que reduzcan el tiempo de manipulación de productos.
- ✓ Mejorar la capacitación del personal encargado de la distribución para aumentar la velocidad y precisión en los despachos.
- ✓ Revisar y optimizar los proveedores de servicios logísticos, buscando mejores condiciones para la rapidez de entrega.

Reducción de la Tasa de Devoluciones por Error Logístico:

- ✓ Implementar controles más estrictos en la preparación de los pedidos.
- ✓ Mejorar la comunicación con los clientes sobre las condiciones de entrega y los plazos de recepción.
- ✓ Realizar auditorías periódicas de los procesos logísticos para identificar y corregir puntos débiles.

Conclusiones

La implementación de este plan de mejoramiento, basado en indicadores clave de servicio al cliente y logística, permitirá a Bimbo optimizar sus procesos, reducir las falencias actuales y mejorar la satisfacción del cliente. Un enfoque continuo en la medición y ajuste de estos indicadores contribuirá a mantener y superar los estándares de calidad que definen a la empresa, asegurando su éxito en el largo plazo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS

Ficha: 2879820

Titulo de La evidencia: **Evidencia GA6-210201052-AA1-EV01. Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad.**

Instructor Responsable: **Wilfred Dario Hernandez Sandoval**

Nombres y Apellidos: Beatriz Amézquita Serrano

CC: 52391627

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2025

Informe de Propuesta de Ajustes y Mejoramiento a la Política de Servicio al Cliente de Bimbo Colombia

Revisión de la Política Actual de Servicio al Cliente



La política actual de servicio al cliente de Bimbo Colombia se centra en los siguientes lineamientos principales:

- ✓ Brindar trato justo y esmerado a los clientes internos y externos en su gestión de P.Q.R.S,F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Se enfatiza la importancia de un trato equitativo y atento tanto para clientes internos (empleados) como externos.
- ✓ Promover la responsabilidad compartida en la atención al cliente por parte de todos los integrantes de la organización.
- ✓ Fomentar un comportamiento ético entre los colaboradores.
- ✓ Interpretar y comprender las necesidades de los clientes.
- ✓ Mantener una comunicación constante y atenta. Se valora la escucha activa y la comunicación continua.
- ✓ Incorporar herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación con los clientes.
- ✓ Motivar a los empleados mediante capacitaciones que refuercen el protocolo de atención y el servicio al cliente.

Si bien la política refleja esfuerzos claros hacia la satisfacción del cliente, una actualización es necesaria para ajustarla a las tendencias del mercado, el cambio en las expectativas de los consumidores y la competitividad dentro de la industria.

Propuesta de Ajustes a la Política Actual de Servicio al Cliente



Se proponen los siguientes ajustes y mejoras justificadas a la política existente y anteriormente relacionada:

- Ajuste 1: Incorporación de una Estrategia Multicanal en la Atención al Cliente

Justificación:

Hoy en día, los clientes buscan atención personalizada y acceso a la empresa a través de múltiples canales como redes sociales, chats en línea, aplicaciones móviles, y líneas telefónicas tradicionales. Bimbo podría integrar una atención multicanal que permita a los clientes elegir el canal que mejor se adapte a sus necesidades, también es importante establecer estándares de tiempo de respuesta para cada uno.

- Ajuste 2: Seguimiento de Indicadores Claves de Desempeño (KPI) en el Servicio al Cliente

Justificación:

Incluir el monitoreo constante de indicadores como tiempo promedio de respuesta, tasa de resolución en el primer contacto y niveles de satisfacción del cliente permitirá medir y mejorar continuamente la calidad del servicio. Bimbo Colombia medirá regularmente la satisfacción del cliente a través de encuestas, análisis de comentarios en redes sociales y seguimiento de quejas y reclamos. Los resultados se utilizarán para identificar áreas de mejora.

- Ajuste 3: Personalización en las Respuestas y Soluciones

Justificación:

Cada cliente tiene expectativas y necesidades distintas. Adaptar las respuestas a cada caso mejora la percepción del servicio y aumenta la fidelidad. Implementar respuestas personalizadas respaldadas por tecnología (como sistemas CRM) puede ser clave. Bimbo Colombia cuenta con protocolos detallados para la gestión de P.Q.R.S.., que incluyen:

- Registro y clasificación de cada solicitud.
- Asignación a un responsable.
- Establecimiento de plazos de respuesta y resolución.
- Comunicación clara con el cliente durante todo el proceso.
- Análisis de causas raíz para prevenir problemas futuros."

- Ajuste 4: Enfasis en la Formación de los Colaboradores en Habilidades Blandas

Justificación:

Aunque la formación técnica es importante, las habilidades blandas como comunicación efectiva, empatía y resolución de conflictos son indispensables para atender al cliente de manera ética, respetuosa y eficiente. La empresa debe anticiparse a las necesidades de los clientes y a resolver problemas de forma proactiva, antes de que se conviertan en quejas formales

- Ajuste 5: Incorporación de un Programa de Reconocimiento al Cliente Interno

Justificación:

Reconocer el esfuerzo del personal y fomentar la satisfacción del cliente interno mejora directamente el compromiso y el desempeño de los empleados. Bimbo Colombia implementará un programa de reconocimiento para los empleados que demuestren excelencia en el servicio al cliente, basado en métricas objetivas y comentarios de los clientes

Mejora del Servicio al Cliente a través del Talento Humano



El servicio al cliente obtendrá importantes mejoras al cubrir las siguientes áreas relacionadas con la gestión de talento humano:

a) Capacitaciones Continuas y Obligatorias:

Desarrollar talleres dinámicos y prácticos donde los empleados refuercen conocimientos de atención al cliente, manejo de P.Q.R.S, y protocolos de comunicación. Estas capacitaciones también deben incluir simulaciones prácticas que reflejen escenarios reales. Así mismo proporcionar retroalimentación regular a los empleados sobre su desempeño en el servicio al cliente y ofrecer coaching para mejorar.

b) Programas de Bienestar para Incrementar la Motivación del Personal:

Un colaborador motivado es más propenso a ofrecer un servicio excepcional. La empresa debe desarrollar programas que fortalezcan el sentido de pertenencia, como incentivos económicos, reconocimientos públicos, y actividades lúdicas. Un empleado satisfecho y motivado es más propenso a brindar un excelente servicio al cliente.

c) Creación de un Código de Atención Unificado

Establecer un manual que sirva de guía para que los empleados puedan abordar la atención al cliente de manera uniforme y alineada con los valores de la empresa. Fomentar una cultura organizacional donde cada empleado, independientemente de su rol, comprenda la importancia de la satisfacción del cliente.

d) Promoción del Liderazgo Ético

Formar líderes dentro de la organización que se conviertan en ejemplo e inspiren un comportamiento ético y correcto en la atención tanto al cliente interno como externo.

:

Herramientas Tecnológicas Recomendadas



Para llevar a cabo esta propuesta de mejora, se recomienda implementar las siguientes herramientas tecnológicas:

a) Software de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)

Un sistema CRM como Salesforce, HubSpot, o Zoho CRM facilitará la recopilación de información sobre los clientes y el seguimiento efectivo de sus solicitudes. Además, permitirá generar respuestas personalizadas y optimizar la experiencia del cliente.

b) Chatbots con Inteligencia Artificial

Incorporar chatbots en la página web y aplicaciones móviles permitirá resolver consultas frecuentes o dar seguimiento rápido a los P.Q.R.S sin necesidad de intervención humana en todos los casos. Ejemplo: Zendesk Chat, Intercom.

c) Encuestas Automáticas de Feedback

Herramientas como SurveyMonkey o Google Forms para recopilar comentarios en tiempo real sobre la experiencia de los clientes en cada interacción.

d) Software de Gestión del Talento

Plataformas como SAP SuccessFactors o Workday ayudarán a organizar capacitaciones automáticas, evaluar el desempeño y mantener motivado al talento humano.

e) Monitoreo en Redes Sociales

Utilizar herramientas como Hootsuite o Sprout Social permitirá a la empresa atender quejas, sugerencias o felicitaciones de manera rápida y eficiente en plataformas públicas como Facebook, Instagram y Twitter.

Conclusión:

Estas propuestas de mejora apuntan a fortalecer el compromiso de Bimbo Colombia hacia un servicio al cliente excepcional, impactando positivamente tanto a los clientes externos como a los colaboradores. Los ajustes a la política, combinados con el aprovechamiento del talento humano y las herramientas tecnológicas, posicionarán a Bimbo como referente de calidad y atención en el sector logístico y alimenticio.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de procesos logísticos

Ficha: 2977720

Titulo de La evidencia:

Evidencia GA4-210101029-AA1-EV01. Informe escrito documentación

Nombres y Apellidos

Jose David Martínez Herazo

CC: 1002429240

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

Informe de Documentación Internacional

Empresa: Olímpica S.A.

1. Introducción

Este informe detalla las acciones necesarias para exportar productos de Olímpica S.A. desde Colombia hacia un mercado internacional. Se describen los requisitos mínimos, la documentación necesaria y las entidades responsables de regular el comercio exterior. Para este caso, se tomará como ejemplo la exportación de productos alimenticios hacia México.

2. Requisitos y Acuerdos Comerciales

Colombia tiene acuerdos comerciales con múltiples países, incluyendo México, con quien mantiene un Tratado de Libre Comercio (TLC) que facilita la exportación de productos eliminando barreras arancelarias y reduciendo costos para los empresarios colombianos.

3. Documentación y Permisos Necesarios

Para la exportación de productos alimenticios desde Colombia a México, es necesario contar con los siguientes documentos:

- Registro como Exportador: Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) y en el Registro Nacional de Exportadores de la DIAN.

- Factura Comercial: Documento que especifica la descripción y valor de los productos.

- Lista de Empaque: Detalla el contenido del envío.

- Certificado de Origen: Emitido por la Cámara de Comercio para acceder a beneficios del TLC.

- Certificados Sanitarios: Emitidos por el INVIMA para garantizar la calidad de los alimentos.

- Declaración de Exportación: Trámite obligatorio ante la DIAN.

- Póliza de Seguro: Para proteger la mercancía durante el transporte.

- Permisos del País de Destino: Cumplimiento de normas sanitarias y de etiquetado en México.

4. Entidades Responsables del Comercio Exterior

En Colombia, las principales entidades encargadas del comercio exterior son:

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN): Regula y controla las exportaciones e importaciones.

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: Supervisa los acuerdos comerciales y el cumplimiento de normas.

- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA): Aprueba la exportación de alimentos.

- Cámara de Comercio Emite certificados de origen y facilita trámites empresariales.

- ProColombia: Apoya a las empresas en la internacionalización de productos y servicios.

5. Conclusión

El proceso de exportación desde Colombia a México requiere una preparación documental rigurosa, así como el cumplimiento de regulaciones comerciales y sanitarias. El acceso a acuerdos comerciales como el TLC facilita la entrada de productos colombianos a mercados internacionales, promoviendo el crecimiento de las empresas nacionales.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS

Ficha:2879821

Título de La evidencia: Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente. **GA6-210601020-AA1-EV01**

Instructor Responsable: Wilfred Darío Hernández Sandoval

Nombres y Apellidos: Miguel ángel arenales blanco

CC:1101206173

Danellys Amaranto García

CC 1046872072

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2025

Introducción

Un buen servicio al cliente puede ser motivo suficiente para que los consumidores nos compren y sean fieles a nosotros, mientras que un mal servicio al cliente puede ser motivo suficiente para que se desanimen en comprarnos y nos dejen por la competencia.

Hoy en día en donde la competencia es cada vez mayor, y los productos ofertados en el mercado se equiparán cada vez más en calidad y en precio, la clave del éxito está en el servicio al cliente.

1. **Realice un informe tipo tablero de control de indicadores de servicio al cliente en la empresa en la cual está haciendo el proyecto formativo.**

Los indicadores de servicio al cliente son las unidades de medición y métricas clave que ayudan a las empresa Bavaria el estado de satisfacción de sus clientes.

Esto les permite controlar dónde están ahora, qué es lo que están haciendo bien con los clientes y cómo deben mejorar.

El uso de los indicadores de servicio al cliente permite conocer si tus clientes comprarán más, así como si responderán bien y defenderán tu marca de Bavaria.



Satisfacción del cliente (CSAT)

El CSAT o Customer Satisfaction Score es un indicador clave de rendimiento que se utiliza habitualmente para conocer el grado de satisfacción del cliente con los productos y/o servicios de Bavaria

Como métrica de la experiencia, el CSAT utiliza múltiples preguntas para centrarse en partes específicas de la experiencia del cliente, por ejemplo, la satisfacción con el servicio telefónico, la amabilidad del agente o el nivel de satisfacción con la experiencia de entrega. El cliente registrará su respuesta a partir de una escala de 1 a 5.

Para obtener esta métrica hay que calcular el número de clientes satisfechos (los que respondieron con 4 y 5) / Número de respuestas a la encuesta x 100.

Tiempo promedio de resolución

El tiempo de resolución muestra la cantidad promedio de tiempo que se tarda en resolver completamente el problema de un cliente.

Los departamentos de atención al cliente eficaces trabajan para incidir en el tiempo de resolución, en lugar de en el tiempo de respuesta.

Un tiempo de resolución corto suele indicar respuestas de soporte eficaces. Los clientes reciben todo lo que necesitan saber, y más.

Tiempo promedio de gestión

El tiempo promedio de gestión calcula el tiempo que tarda un agente en responder a una sola consulta. Esto mide desde el momento en que un agente abre un correo electrónico de servicio al cliente hasta el momento en que hace clic en enviar (o desde el momento en que responde a una llamada telefónica hasta el momento en que cuelga).

El servicio al cliente vive en los detalles. Ahorrar unos segundos en el tiempo de gestión supone un **gran ahorro para los clientes**, por lo que los gestores deben buscar constantemente mejorar el tiempo promedio optimizando y agilizando los procesos para los miembros de su equipo.

El objetivo es reducir esta cifra con el tiempo, pero la cifra real a la que hay que llegar variará en función de la organización. Los directivos deberían vigilar esta cifra más que los agentes. Si el número aumenta, se puede probar un nuevo proceso o seguir a un miembro del equipo para ver qué es lo que le está haciendo más lento.

Dar seguimiento a indicadores de servicio al cliente te proporcionarán claves esenciales para comprender y mejorar tu relación con ellos.

2. **Elabore el informe solicitado donde identifique los indicadores de la logística del servicio al cliente que se requiere para mantener el logro del éxito.**

Los indicadores logísticos son medidas de rendimiento cuantificables aplicadas a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso operativo que se realiza en la cadena de trabajo. Las principales características que estas medidas deben cumplir son:

- Relacionarse con la misión, visión, estrategia corporativa y factores de competitividad de la empresa Bavaria.
- Enfocarse en el método para conseguir resultados y no tanto en los resultados mismos.
- Ser significativas y enfocadas en la acción, de tal manera que los trabajadores puedan mejorar el resultado de los indicadores mediante su trabajo.
- Ser coherentes y comparables. En la medida de lo posible deben ser estándar para permitir evaluaciones comparativas

Brindar un servicio de calidad a nuestros clientes puede ser un elemento clave para diferenciarnos de la competencia. Por eso es tan importante prestar atención a nuestras métricas, conocerlas y poder implementar mejoras en los casos que se encuentren bajas.

Prestar atención a los **indicadores de rendimiento para el servicio al cliente** es fundamental para garantizar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado. Al centrarse en estos KPI, la empresa Bavaria pueden mejorar continuamente su servicio al cliente y mantener relaciones sólidas con sus clientes. Podemos mencionar cinco puntos claves sobre por qué hacerlo:

Mejora continua: los indicadores de rendimiento proporcionan información objetiva sobre cómo se está desempeñando el servicio de atención al cliente. Al monitorear y analizar estos KPI de manera regular, las empresas pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas para optimizar la calidad del servicio.

Satisfacción del cliente: el servicio al cliente de calidad es esencial para la satisfacción y fidelización de los clientes. Al prestar atención a los indicadores de rendimiento, las empresas pueden asegurarse de que están cumpliendo con las expectativas de sus clientes y proporcionando experiencias positivas que fomenten la lealtad.

Competitividad: en un mercado competitivo, el servicio al cliente puede ser un factor diferenciador clave. Al centrarse en los KPI de rendimiento y mejorar continuamente el servicio al cliente, las empresas pueden destacarse frente a la competencia y ganar la preferencia de los clientes.

Identificación de problemas: los indicadores de rendimiento pueden ayudar a identificar problemas o deficiencias en el servicio al cliente antes de que se conviertan en problemas mayores. Al detectar y abordar los problemas de manera proactiva, las empresas pueden evitar situaciones que podrían afectar negativamente la reputación de la marca y la satisfacción del cliente.

Eficiencia operativa: al medir el rendimiento del servicio al cliente, las empresas pueden identificar oportunidades para mejorar la eficiencia operativa. Esto incluye la optimización de procesos, la asignación eficiente de recursos y la implementación de tecnología adecuada para respaldar las operaciones de atención al cliente



3. **Estructure un plan de mejoramiento basado en esos indicadores de servicio según las falencias encontradas en el proceso general**

Mal Servicio al Cliente:

> Tiempos de espera excesivos: Ya sea en una llamada telefónica, un chat en línea o una fila física, hacer esperar demasiado a los clientes es una receta para la frustración.

> Falta de empatía: Los representantes de servicio al cliente que no muestran comprensión o interés en los problemas de los clientes generan una experiencia negativa.

> No resolver los problemas: Los clientes buscan soluciones. Si un representante no puede resolver un problema o no hace el esfuerzo necesario, el cliente se sentirá insatisfecho.

> Políticas rígidas: A veces, la empresa Bavaria se aferran demasiado a sus políticas, incluso cuando perjudican al cliente. La falta de flexibilidad puede generar resentimiento.

> Falta de seguimiento: No dar seguimiento a las consultas o problemas de los clientes demuestra falta de interés y profesionalismo.

> Ignorar el feedback: No escuchar ni actuar sobre las quejas o sugerencias de los clientes es una oportunidad perdida para mejorar.

Teniendo presente los errores comunes que se cometen, se hace fundamental tomar acciones como priorizar la rapidez y la eficiencia con la ayuda de sistemas y procesos que minimicen los tiempos de espera y permitan resolver los problemas de manera ágil.

Las habilidades blandas son fundamentales para dar una atención de calidad, por lo tanto, si es necesario capacitar al personal.

Los empleados deben estar empoderados en su gestión para tomar decisiones y resolver problemas en el momento, sin necesidad de escalar cada situación.

Hay que reconocer que cada cliente es diferente y que a veces es necesario adaptar las políticas para satisfacer sus necesidades te ayudará a ser flexible y adaptable

Implementar un sistema de seguimiento te va a permitir asegurar que todas las consultas y problemas sean atendidos y resueltos de manera oportuna.

Fomentar una cultura de feedback: Animar a los clientes a compartir sus opiniones y utilizar esta información para mejorar el servicio.



En conclusión, un buen servicio al cliente es esencial para el éxito de cualquier empresa. Al aprender de los ejemplos de mal servicio y aplicar las lecciones aprendidas, las empresas pueden mejorar la experiencia del cliente, fidelizarlo y construir una reputación sólida. Recuerda que cada interacción con un cliente es una oportunidad para fortalecer la relación y generar valor a largo plazo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de Procesos Logísticos

Ficha: 2977720

Título de La evidencia: Mapa conceptual integración de los procesos logísticos. **GA4-210303025-AA1-EV01.**

Instructor Responsable: Wilfred Darío Hernández

Nombres y Apellidos: Jesús Junior Ferreira Varela

CC: 1.143.125.795

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2024

INTRODUCCIÓN

Al realizar la presente evidencia, solo se tuvo en cuenta tres procesos que a mi consideración, son de gran relevancia para los procesos logísticos, por lo cual realice mi estudio, análisis e investigación en base a estos procesos como son aprovisionamiento, distribución y producción, las definiciones.

LOGÍSTICA DE PRODUCCIÓN

Gestiona y optimiza los procesos de almacenamiento de productos terminados, así como el traslado de materia prima al centro de fabricación, para al final ponerlos a disposición para su distribución.

TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

Gestiona y coordina, la distribución de mercancía, esta organiza las rutas de entrega; para luego enviarlas al punto de destino.

OPERACIONES DE ALMACÉN

Garantizan el correcto fluido de la cadena de suministro, supervisando que los productos disponibles se entreguen de manera oportuna, con las cantidades requeridas por el cliente

TECNOLOGÍA DE LA PRODUCCIÓN

Ayuda a automatizar todos los procesos de la logística de producción, volviéndola más eficiente y precisa, mediante la medición y el análisis. Mejorando los tiempos y gestión del transporte de mercancía, aumentando el número de entregas.

GESTIÓN DE FLUJO DE PRODUCCIÓN

Gestiona el análisis detallado de los procesos, identifica oportunidades y optimiza costos, para minimizar los tiempos de espera en la cadena de suministro, de esta forma se reducen considerablemente los costos operativos.

LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso que le da gestión a la mercancía, implementando diferentes tipos de sistemas, utilizados para hacer llegar los productos al mayor número de cliente posibles o distribuidores.

GESTIÓN DE COMPRAS

Encargada de la adquisición de mercancía, materia prima y materiales de suministro, necesarios para el desarrollo de las operaciones, interviniendo en rutas de proveedores hasta la recepción de mercancías del comprador

GESTIÓN DE INVENTARIO

Encargada de la adquisición de mercancía, materia prima y materiales de suministro, necesarios para el desarrollo de las operaciones, interviniendo en rutas de proveedores hasta la recepción de mercancías del comprador

ALMACENAMIENTO

Recepción de almacenamiento de insumos o mercancías, donde se les realiza un proceso de control, para evitar su deterioro y reducir los desperdicios.

DISTRIBUCIÓN

Diseña todos los procesos de gestión de mercancías, planifica e implementa controles de movimiento físico de materiales y productos terminados, satisfaciendo las necesidades del consumidor

LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO

Gestiona el abastecimiento de la mercancía necesaria para su producción, controlando que no existan faltantes en alguno de sus clientes. Ejerce control a procesos y actividades del suministro de inventarios

PROVEEDORES

La calidad de un producto, y la entrega de mercancía en los tiempos pactados, se garantizan con la buena escogencia de proveedores

INVENTARIOS

Incrementa los niveles de servicios, bridándole una alta rentabilidad a la empresa, ya que aplica un buen modelo de stock, el cual se ajusta a la cadena de suministro.

FLUJO DE SUMINISTRO

Supervisa y controla el suministro y las cantidades de stock, y decide como va hacer el aprovisionamiento para la disposición de la mercancia

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Encargado del buen funcionamiento de la empresa, la gestión de servicios y la adquisición de productos

integración de los procesos logísticos.

Conclusiones

• El análisis de los procesos logísticos en una empresa exportadora de panela revela la importancia de la integración y coordinación eficiente de todas las etapas, desde la producción hasta la distribución final. Cada proceso debe estar alineado para asegurar la calidad del producto y cumplir con los tiempos de entrega acordados.

• La implementación de controles de calidad en diversas etapas, como la selección de la caña de azúcar, el empaquetado y la verificación antes de la exportación, es esencial para mantener la integridad del producto. Esto no solo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la empresa en mercados internacionales.

• El almacenamiento adecuado y la gestión eficiente del inventario son cruciales para evitar pérdidas, reducir costos y asegurar la disponibilidad de productos para la exportación. Un control de inventario bien gestionado permite a la empresa responder de manera ágil a la demanda del mercado.

• La correcta gestión de la documentación y el cumplimiento de los requisitos aduaneros y regulatorios son aspectos vitales para el éxito en la exportación de panela. Esto garantiza que los productos lleguen a su destino sin contratiempos y evita posibles sanciones o retrasos.

• La coordinación del transporte y la logística internacional es determinante en la cadena de suministro global. La elección adecuada de los medios de transporte y la planificación eficiente de las rutas impactan directamente en los costos y tiempos de entrega, influyendo en la competitividad de la empresa en el mercado global.

• Finalmente, la sostenibilidad en la producción y la capacidad de adaptarse a las exigencias de los mercados internacionales son factores críticos para el éxito a largo plazo. Las empresas deben estar preparadas para ajustar sus procesos logísticos en función de las tendencias del mercado, la normativa ambiental y las expectativas de los consumidores.

TECNOLOGO: COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGISTICOS

FICHA: 2879821

210101069-AA1 EVO 1 PROPUESTAS DE

NUEVAS TECNOLOGIAS DE ALMACENAMIENTO

INSTRUCTOR: wilfred Hernández.

MONICA PAOLA ZABALA PERALTA

C.C 1.076.654.924

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO REGIONAL CAUCA.

El almacenamiento de botellas de vidrio, un proceso que involucra tanto la protección de la integridad de las botellas como la optimización de espacio y la eficiencia logística, podría beneficiarse de varias nuevas tecnologías. A continuación, se presentan algunas propuestas innovadoras para mejorar este proceso:

1. **Sistemas Automatizados de Almacenamiento y Recuperación (ASRS)**

Descripción: Los ASRS son sistemas robóticos que permiten almacenar y recuperar productos de forma eficiente sin intervención humana directa. Para el almacenamiento de botellas de vidrio, se pueden implementar sistemas ASRS en los que robots especializados manipulen las botellas para colocar y retirar de manera precisa, evitando daños. Beneficios:

Ahorro de espacio gracias a una optimización de la disposición de las botellas.

Reducción de daños al manejar las botellas de forma automatizada.

Eficiencia en tiempos de acceso.

2. Sensores IoT para Monitoreo en Tiempo Real

Descripción: El Internet de las Cosas (IoT) puede ayudar a monitorear las condiciones de almacenamiento de las botellas de vidrio en tiempo real. Sensores integrados en

los estantes o en las cajas pueden registrar datos como temperatura, humedad, vibraciones y presencia de movimientos bruscos que puedan dañar las botellas. Beneficios:

Prevención de daños debido a cambios de temperatura o humedad.

Detección temprana de movimientos bruscos que puedan causar roturas.

Mejor control del ambiente de almacenamiento.

3. Embalaje Inteligente con Materiales Absorbentes

Descripción: Implementar tecnología avanzada en los materiales de embalaje, como envoltorios de espuma o materiales inteligentes que puedan adaptarse a la forma de la botella, ayudando a minimizar el riesgo de roturas durante el almacenamiento y transporte. Beneficios:

Reducción de daños físicos durante el almacenamiento.

Personalización del embalaje para una mejor distribución de las cargas.

4. Blockchain para Rastreabilidad

Descripción: Implementar blockchain para la trazabilidad de las botellas de vidrio desde la producción hasta el almacenamiento. Esto garantizaría que cada botella esté registrada con información detallada sobre su fecha de

fabricación, tipo de vidrio y cualquier incidente relacionado con su manejo. Beneficios:

Mejora de la trazabilidad para garantizar la calidad del producto.

Facilidad de auditoría para detectar posibles fallos en el manejo y almacenamiento.

5. Robots Autónomos de Almacenamiento (AGVs)

Descripción: Los vehículos autónomos guiados (AGVs) pueden ser utilizados para transportar las botellas de vidrio desde las áreas de recepción hasta las estanterías o a las áreas de despacho, sin intervención humana. Estos robots pueden ser equipados con sensores para evitar obstáculos y asegurar que las botellas no sufran daños. Beneficios:

Reducción de la intervención humana en el manejo de las botellas.

Optimización de las rutas de transporte dentro del almacén.

6. Realidad Aumentada (AR) para Supervisión y Optimización de Almacenamiento

Descripción: Utilizar dispositivos de realidad aumentada (como gafas AR o dispositivos móviles) para ayudar al personal a gestionar el almacenamiento de manera más eficiente. Estos dispositivos pueden superponer

información relevante en tiempo real sobre las estanterías, indicando las ubicaciones de las botellas o mostrando recomendaciones para optimizar el espacio. Beneficios:

Mejora de la eficiencia en la gestión del inventario.

Reducción de errores humanos al ubicar las botellas.

7. Análisis Predictivo para la Gestión de Inventarios

Descripción: El uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) y análisis predictivo puede ayudar a gestionar las existencias de botellas de vidrio en función de la demanda y el ritmo de ventas. Esto permitiría anticipar cuándo se necesitarán más botellas y garantizar que siempre haya suficiente stock disponible sin sobrecargar el almacén. Beneficios:

Optimización de inventarios.

Mejora de la eficiencia operativa al evitar tanto el exceso como la escasez de stock.

8. Almacenamiento Modular con Racks Inteligentes

Descripción: Implementar sistemas de almacenamiento modulares con racks inteligentes que ajusten automáticamente su altura y distribución según las

necesidades del momento. Estos racks pueden tener sensores de peso y capacidad para determinar si se ha alcanzado el límite de carga o si se necesita reconfigurar el espacio. Beneficios:

Uso eficiente del espacio en almacenes de diversas dimensiones.

Flexibilidad para adaptarse a diferentes tipos de botellas de vidrio.

9. Tecnología de Visión Artificial para Inspección Automática

Descripción: Integrar sistemas de visión artificial para inspeccionar las botellas durante el almacenamiento, detectando cualquier defecto o daño (como fisuras o superficies rugosas). Esto permitiría retirar las botellas defectuosas del inventario de manera automatizada. Beneficios:

Aseguramiento de la calidad del producto almacenado.

Reducción de las pérdidas por botellas dañadas.

10. Sistemas de Energía Renovable para el Almacenamiento Sostenible

Descripción: Integrar tecnologías de energía renovable (como paneles solares o sistemas de energía eólica) en el almacén donde se guardan las botellas de vidrio. Estas

tecnologías pueden alimentar los sistemas automatizados, sensores IoT y otras tecnologías sin depender completamente de la red eléctrica convencional.

CONCLUSION

Reducción de la huella de carbono.

Ahorro en costos operativos a largo plazo.

Implementar estas tecnologías permitiría mejorar la eficiencia, reducir los costos operativos y garantizar la seguridad en el almacenamiento de las botellas de vidrio. Además, muchas de estas tecnologías contribuirían a una mayor sostenibilidad y a la mejora de la calidad en los procesos de almacenamiento y manejo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de Procesos Logísticos

Ficha: 2977720

Título de La evidencia: Mapa conceptual integración de los procesos logísticos. **GA4-210303025-AA1-EV01.**

Instructor Responsable: Wilfred Darío Hernández

Nombres y Apellidos: Jesús Junior Ferreira Varela

CC: 1.143.125.795

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2024

INTRODUCCIÓN

Al realizar la presente evidencia, solo se tuvo en cuenta tres procesos que a mi consideración, son de gran relevancia para los procesos logísticos, por lo cual realice mi estudio, análisis e investigación en base a estos procesos como son aprovisionamiento, distribución y producción, las definiciones.

LOGÍSTICA DE PRODUCCIÓN

Gestiona y optimiza los procesos de almacenamiento de productos terminados, así como el traslado de materia prima al centro de fabricación, para al final ponerlos a disposición para su distribución.

TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

Gestiona y coordina, la distribución de mercancía, esta organiza las rutas de entrega; para luego enviarlas al punto de destino.

OPERACIONES DE ALMACÉN

Garantizan el correcto fluido de la cadena de suministro, supervisando que los productos disponibles se entreguen de manera oportuna, con las cantidades requeridas por el cliente

TECNOLOGÍA DE LA PRODUCCIÓN

Ayuda a automatizar todos los procesos de la logística de producción, volviéndola más eficiente y precisa, mediante la medición y el análisis. Mejorando los tiempos y gestión del transporte de mercancía, aumentando el número de entregas.

GESTIÓN DE FLUJO DE PRODUCCIÓN

Gestiona el análisis detallado de los procesos, identifica oportunidades y optimiza costos, para minimizar los tiempos de espera en la cadena de suministro, de esta forma se reducen considerablemente los costos operativos.

LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso que le da gestión a la mercancía, implementando diferentes tipos de sistemas, utilizados para hacer llegar los productos al mayor número de cliente posibles o distribuidores.

GESTIÓN DE COMPRAS

Encargada de la adquisición de mercancía, materia prima y materiales de suministro, necesarios para el desarrollo de las operaciones, interviniendo en rutas de proveedores hasta la recepción de mercancías del comprador

GESTIÓN DE INVENTARIO

Encargada de la adquisición de mercancía, materia prima y materiales de suministro, necesarios para el desarrollo de las operaciones, interviniendo en rutas de proveedores hasta la recepción de mercancías del comprador

ALMACENAMIENTO

Recepción de almacenamiento de insumos o mercancías, donde se les realiza un proceso de control, para evitar su deterioro y reducir los desperdicios.

DISTRIBUCIÓN

Diseña todos los procesos de gestión de mercancías, planifica e implementa controles de movimiento físico de materiales y productos terminados, satisfaciendo las necesidades del consumidor

LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO

Gestiona el abastecimiento de la mercancía necesaria para su producción, controlando que no existan faltantes en alguno de sus clientes. Ejerce control a procesos y actividades del suministro de inventarios

PROVEEDORES

La calidad de un producto, y la entrega de mercancía en los tiempos pactados, se garantizan con la buena escogencia de proveedores

INVENTARIOS

Incrementa los niveles de servicios, bridándole una alta rentabilidad a la empresa, ya que aplica un buen modelo de stock, el cual se ajusta a la cadena de suministro.

FLUJO DE SUMINISTRO

Supervisa y controla el suministro y las cantidades de stock, y decide como va hacer el aprovisionamiento para la disposición de la mercancia

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Encargado del buen funcionamiento de la empresa, la gestión de servicios y la adquisición de productos

integración de los procesos logísticos.

Conclusiones

• El análisis de los procesos logísticos en una empresa exportadora de panela revela la importancia de la integración y coordinación eficiente de todas las etapas, desde la producción hasta la distribución final. Cada proceso debe estar alineado para asegurar la calidad del producto y cumplir con los tiempos de entrega acordados.

• La implementación de controles de calidad en diversas etapas, como la selección de la caña de azúcar, el empaquetado y la verificación antes de la exportación, es esencial para mantener la integridad del producto. Esto no solo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la empresa en mercados internacionales.

• El almacenamiento adecuado y la gestión eficiente del inventario son cruciales para evitar pérdidas, reducir costos y asegurar la disponibilidad de productos para la exportación. Un control de inventario bien gestionado permite a la empresa responder de manera ágil a la demanda del mercado.

• La correcta gestión de la documentación y el cumplimiento de los requisitos aduaneros y regulatorios son aspectos vitales para el éxito en la exportación de panela. Esto garantiza que los productos lleguen a su destino sin contratiempos y evita posibles sanciones o retrasos.

• La coordinación del transporte y la logística internacional es determinante en la cadena de suministro global. La elección adecuada de los medios de transporte y la planificación eficiente de las rutas impactan directamente en los costos y tiempos de entrega, influyendo en la competitividad de la empresa en el mercado global.

• Finalmente, la sostenibilidad en la producción y la capacidad de adaptarse a las exigencias de los mercados internacionales son factores críticos para el éxito a largo plazo. Las empresas deben estar preparadas para ajustar sus procesos logísticos en función de las tendencias del mercado, la normativa ambiental y las expectativas de los consumidores.