

# Informe de Hallazgos Operativos y Financieros

## TechLog – Análisis Estratégico Basado en Datos

### Resumen Ejecutivo

El análisis de los datos operativos y comerciales de TechLog evidencia que la empresa está enfrentando pérdidas económicas principalmente debido a ineficiencias logísticas, variabilidad en el desempeño entre bodegas y altos niveles de riesgo operativo.

Los hallazgos muestran que existen centros logísticos que generan pérdidas sostenidas, tiempos de entrega extremadamente largos que afectan la experiencia del cliente y diferencias importantes en la calidad del servicio entre regiones.

Estos factores no solo afectan la rentabilidad actual, sino que también representan un riesgo para la sostenibilidad del negocio, ya que impactan directamente la satisfacción del cliente, los costos operativos y la eficiencia del sistema logístico.

### ¿Dónde se gana y dónde se pierde dinero?

El análisis de la rentabilidad por bodega muestra que TechLog presenta un comportamiento financiero altamente desigual entre sus centros operativos.

Los datos evidencian que algunas bodegas generan utilidades positivas, mientras que otras presentan pérdidas considerables que reducen significativamente el margen global de la operación.

### Hallazgo Principal

La bodega **Zona Franca** presenta márgenes promedio fuertemente negativos, siendo el principal punto de fuga financiera dentro de la operación logística. En contraste, otras bodegas mantienen márgenes cercanos al punto de equilibrio o positivos.

Esto sugiere que los costos operativos, la eficiencia logística o la estructura de servicio en esta bodega están generando sobrecostos que afectan la rentabilidad total de la empresa.

### Evidencia Visual

## 💰 Rentabilidad por Bodega

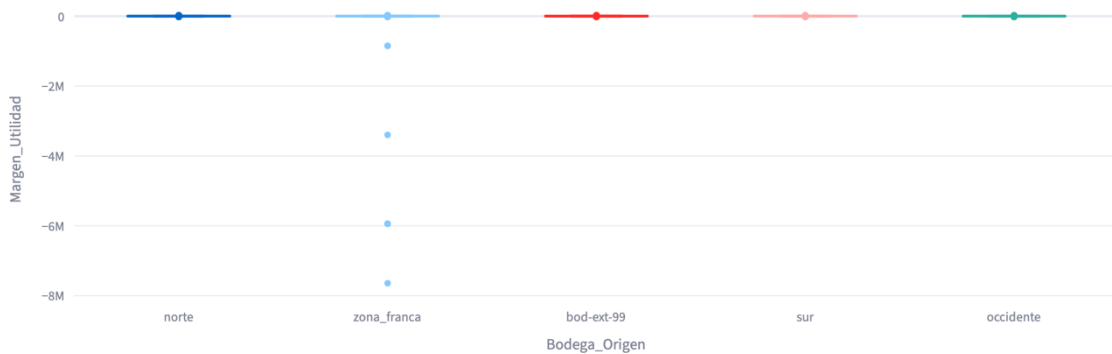
Margen Promedio por Bodega (USD)



Gráfica: *Rentabilidad por Bodega – Margen Promedio*

## 💡 ¿Dónde se gana y dónde se pierde dinero?

Distribución de Margen por Bodega



Gráfica: *Distribución de Margen por Bodega*

Estas visualizaciones demuestran que la variabilidad del margen no es homogénea y que existen centros con comportamiento financiero atípico que requieren intervención prioritaria.

## Impacto Logístico en la Satisfacción del Cliente

El análisis de la relación entre tiempos de entrega y satisfacción del cliente revela un patrón crítico: tiempos de entrega extremadamente largos generan mayor dispersión en la satisfacción y aumentan la probabilidad de experiencias negativas.

Aunque el modelo muestra una relación positiva leve entre tiempo y satisfacción en algunos segmentos, el comportamiento general evidencia alta variabilidad, lo que indica inconsistencias en la experiencia del cliente.

## Hallazgo Principal

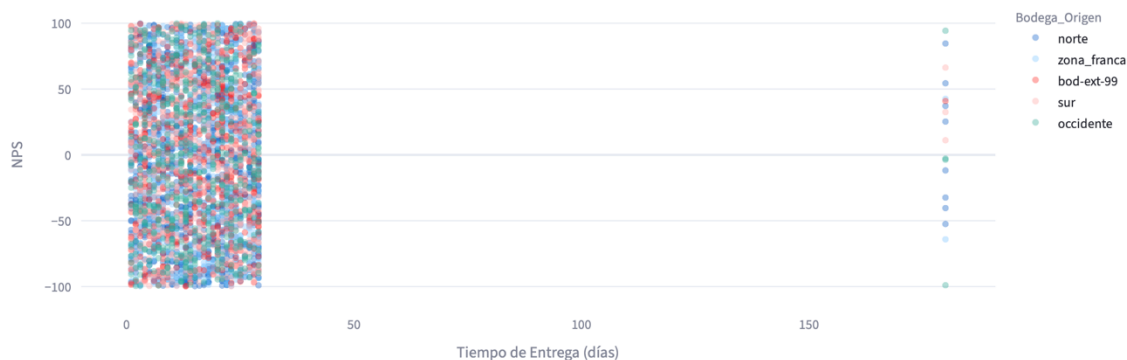
Se identificaron pedidos con tiempos de entrega excesivamente altos, que representan casos extremos dentro del sistema logístico. Estos eventos generan riesgos reputacionales y aumentan la probabilidad de reclamos o pérdida de clientes.

Además, la variabilidad en la satisfacción indica que el cumplimiento logístico no es consistente entre regiones o canales de venta.

## Evidencia Visual

### Logística y Satisfacción

Relación entre Tiempo de Entrega y Satisfacción (NPS)



Gráfica: *Relación entre Tiempo de Entrega y NPS por Canal de Venta*

## 🔍 Relación entre Variables Operativas y de Negocio

Explora cómo las variables logísticas y comerciales se relacionan entre sí. Cambia los ejes para descubrir patrones ocultos y cuellos de botella.

Eje X

Eje Y

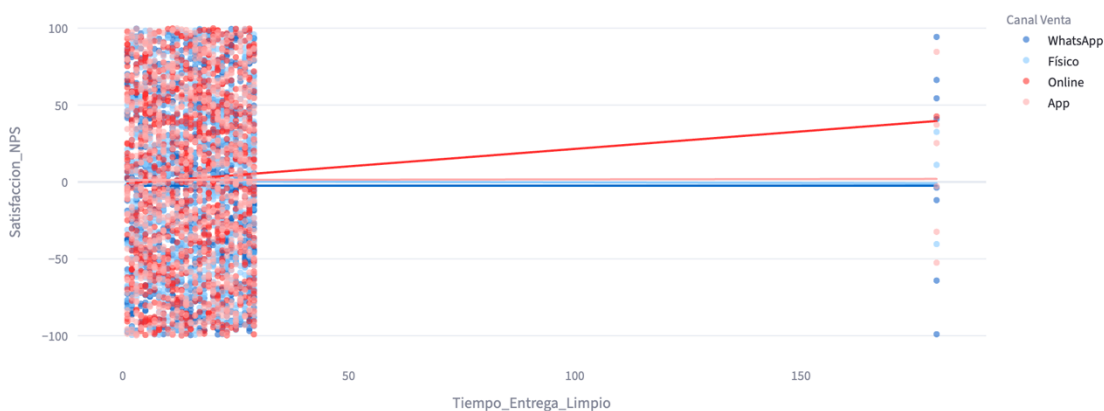
Color por

Tiempo de Entrega

Satisfacción (NPS)

Canal\_Venta

Satisfacción (NPS) vs Tiempo de Entrega



Gráfica: *Relación entre Tiempo de Entrega y NPS por Bodega*

Estas gráficas muestran la dispersión del comportamiento del cliente y cómo los retrasos generan mayor incertidumbre en la percepción del servicio.

## Riesgo Operativo y Carga de Soporte

El análisis del volumen de tickets de soporte por bodega muestra que existen diferencias significativas en el nivel de incidencias operativas.

### Hallazgo Principal

Algunas bodegas presentan tasas más altas de tickets, lo que indica mayores problemas en la ejecución logística, calidad del servicio o cumplimiento de entregas.

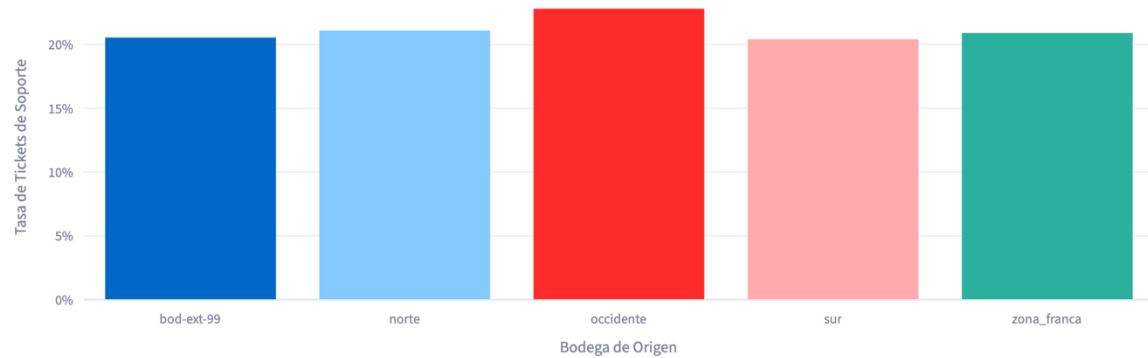
Esto genera costos adicionales asociados a soporte, reprocesos y deterioro en la experiencia del cliente.

La concentración de incidencias en ciertas bodegas sugiere debilidades estructurales en procesos, capacitación o control operativo.

### Evidencia Visual

## ⚠ Riesgo Operativo por Bodega

Riesgo Operativo por Bodega



Gráfica: *Riesgo Operativo por Bodega – Tasa de Tickets de Soporte*

Esta visualización demuestra cómo el riesgo operativo no está distribuido de forma uniforme dentro de la red logística.

## Diagnóstico Estratégico

A partir del análisis integrado, se concluye que TechLog enfrenta tres focos principales de pérdida económica:

1. Ineficiencia en bodegas específicas que generan márgenes negativos.
2. Variabilidad en tiempos de entrega que impacta la experiencia del cliente.
3. Alto riesgo operativo reflejado en tickets de soporte y reprocesos.

Estos factores están interrelacionados y generan un efecto acumulativo sobre los costos operativos y la percepción del servicio.

## Plan de Acción Estratégico

### 1. Optimización Operativa en Bodegas Críticas

**Complejidad: Alta**

**Impacto: Alto**

Realizar una auditoría operativa profunda en la bodega Zona Franca y en los centros con menor rentabilidad para identificar sobrecostos logísticos, ineficiencias en procesos y problemas de capacidad operativa.

Acciones sugeridas:

- Revisión de costos de transporte y almacenamiento.
- Evaluación del desempeño del personal operativo.
- Optimización de rutas y tiempos de despacho.
- Revisión de contratos logísticos y proveedores.

## **2. Implementación de Monitoreo Predictivo de Entregas**

**Complejidad: Media**

**Impacto: Alto**

Desarrollar un sistema de alertas tempranas que identifique pedidos con riesgo de retraso antes de que impacten al cliente.

Acciones sugeridas:

- Modelos predictivos basados en tiempos históricos.
- Dashboards de seguimiento en tiempo real.
- Protocolos de escalamiento para pedidos críticos.
- Comunicación proactiva con clientes.

## **3. Programa de Reducción de Incidencias Operativas**

**Complejidad: Baja**

**Impacto: Medio**

Implementar mejoras en capacitación, estandarización de procesos y control de calidad para reducir la generación de tickets de soporte.

Acciones sugeridas:

- Entrenamiento operativo enfocado en bodegas con mayor incidencia.
- Estandarización de procedimientos logísticos.
- Evaluación continua de desempeño.
- Indicadores de calidad por centro operativo.

## **Conclusión**

- El análisis confirma que las pérdidas económicas de TechLog no responden a un único factor, sino a una combinación de ineficiencias operativas, inconsistencias logísticas y variabilidad en la experiencia del cliente.
- La empresa cuenta con oportunidades claras de mejora mediante la optimización de bodegas críticas, la implementación de herramientas de monitoreo predictivo y el fortalecimiento del control operativo.

- La ejecución de estas estrategias permitirá reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la sostenibilidad financiera del negocio.