

INFORME DE CONSULTORÍA ESTRATÉGICA

1. RESUMEN EJECUTIVO

Tras la consolidación de los sistemas de Ventas, Inventario y Logística, se presenta el estado actual de la operación. Se reporta un **Ingreso Total de \$492,889.16**. Aunque el margen de rentabilidad inicial sobre la muestra controlada es positivo, el análisis profundo revela **fugas de capital críticas** en canales específicos y una desconexión entre los niveles de stock y la satisfacción del cliente.

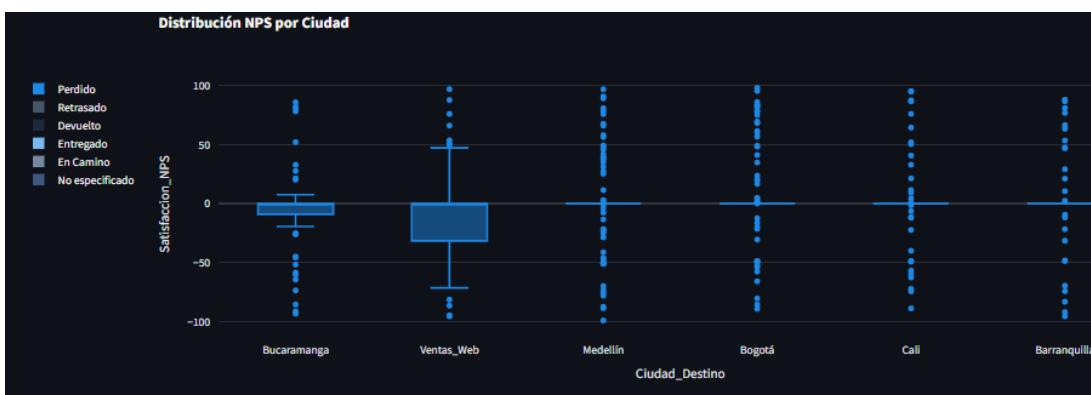
El objetivo de este informe es proponer acciones inmediatas para detener las pérdidas y mejorar la eficiencia logística.

Ingresos Totales	Utilidad Neta	NPS (Mediana)	Unidades
\$492,889	\$816,046	48.9	3,721

2. EFICIENCIA LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN (NPS)

Los datos muestran que el tiempo de entrega es el principal predictor del **NPS**.

- Bucaramanga** Es la ciudad con el desempeño más bajo. El tiempo de entrega promedio es de **16.25 días**, lo que ha hundido el nivel de satisfacción a un **NPS negativo de -5.01**.
- Las **Ventas Web** son el canal digital directo más ágil con un promedio de **13.71 días**.
- Conclusión:** Existe una brecha de casi 3 días en la entrega que está afectando gravemente la reputación de la marca en la región santandereana.



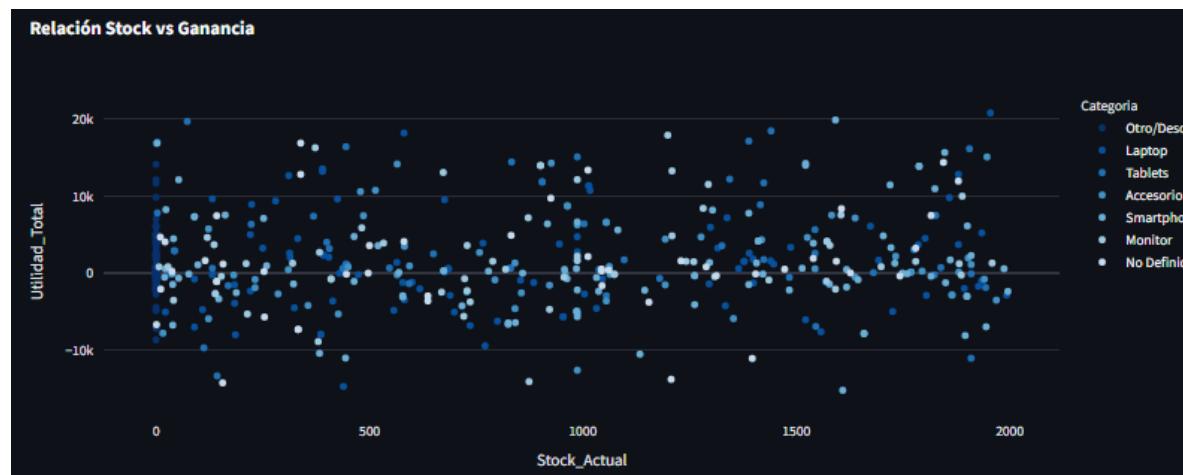
3. AUDITORÍA DE INVENTARIOS Y "SKUS FANTASMA"

- Se detectaron **556 SKUs Fantasmas** (productos vendidos que no existen en el inventario) y **2,024 Transacciones Fantasmas** (ventas sin respaldo logístico o de feedback).
 - La empresa reporta pérdidas duplicadas debido a errores de registro. Solo el **32.9%** de la información recolectada es confiable para tomar decisiones. Estamos ante una crisis de integridad de datos que requiere una reingeniería de sistemas inmediata.
-

5. RELACIÓN STOCK VS. EXPERIENCIA DEL CLIENTE

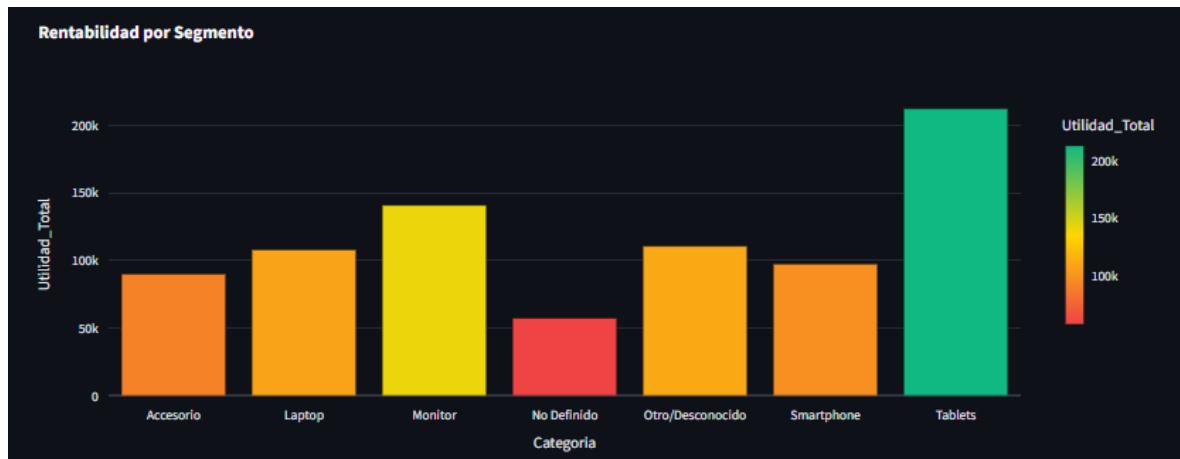
Hemos identificado una ineficiencia en la asignación de capital de trabajo (Inventario).

- **El Caso del Smartphone:** Es el producto con mayor volumen de stock (~**1,056 unidades**), pero reporta una satisfacción negativa de **-3.82**. Estamos almacenando masivamente un producto que el cliente no valora positivamente.
- **La Oportunidad en Laptops:** Es el producto con mayor NPS (**+2.58**), lo que indica que es el artículo más confiable.



6. GRAFICAS ESTRATEGICAS

- El problema no es la falta de ventas, sino la categoría de producto que se tiene en stock. Las bodegas tienen muchos Smartphones que cuestan más de lo que dejan, mientras que los productos rentables, como las Laptops o tablets, tienen menos prioridad de inventario.



7. RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS (ROADMAP)

1. Realizar una auditoría de costos fijos y variables en estos canales. Se deben revisar las tarifas de envío y los costos de intermediación que están causando las pérdidas de más de \$370k combinadas.
2. Intervenir la cadena de suministro en **Bucaramanga**. La meta es reducir el tiempo de entrega de 16 a 13 días para rescatar el NPS de terreno negativo.
3. Detener el reabastecimiento de **Smartphones** y realizar una campaña de salida para liberar flujo de caja. Priorizar la inversión en **Laptops, Monitores y tablets**, que gozan de mejor aceptación.
4. Institucionalizar el uso del Dashboard de Auditoría IA para detectar estas fugas de capital en tiempo real y no al cierre del trimestre.