



TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

PLANEACIÓN Y CONTROL DE ENTREGAS DE PEDIDOS POR MEDIO DEL PROGRAMA ORDER TRACKING

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES

Para obtener título de:

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

con especialidad en:

LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Presenta: Anna Paula Antonio Martínez

Matrícula No. 201920727

Asesora: ING. BRENDA STEPHANIE CARDENAS PRADO

COACALCO DE BERRIOZABAL, ABRIL, 2025.

COPIA DE CARTA DE PRESENTACIÓN

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Carta de Presentación de Residencia Profesional		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	Formato		
	FO-TESCo-104		
Versión: 9		Pág.: 1 de 1	

CARTA PRESENTACIÓN DE RESIDENCIA PROFESIONAL

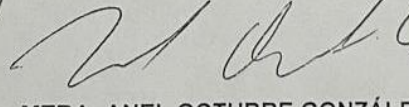
LIC. ESMERALDA AGUIRRE VIEDMA
GERENTE DE CADENA DE SUMINISTRO
ATLAS COPCO MEXICANA S.A DE C.V
P R E S E N T E

Por este medio me permito saludarle atentamente y presentar a usted a la alumna C. ANNA
PAULA ANTONIO MARTÍNEZ miembro de nuestra casa de estudios de la carrera de INGENIERÍA
EN GESTIÓN EMPRESARIAL, quien desea realizar su Residencia Profesional con un proyecto
perfectamente definido, viable y dentro del área de especialidad afín a su carrera, cubriendo un
total de **500 hrs.** durante un periodo mínimo de cuatro meses y máximo de seis.

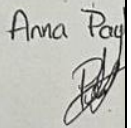
En espera de la aceptación de nuestra alumna y de contar con su amable colaboración con este
Tecnológico, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"CIENCIA, TÉCNICA - PROGRESO"


31 JUL. 2023
ESMERALDA AGUIRRE
Jefe de Logística y Comercio Exterior


MTRA. ANEL OCTUBRE GONZÁLEZ GARCÍA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN


SUBDIRECCIÓN DE
VINCULACIÓN


Anna Paula Antonio Martínez

C.C.P. Ing. Adriana Becerril Aguirre. - Jefatura de División.
Por asignar. - Asesor Interno o Asesora Interna.
Lic. Esmeralda Aguirre Viedma. - Asesor Externo o Asesora Externa.
C. Anna Paula Antonio Martínez. - Residente.
CTTJ/LCOB

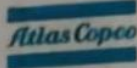
*Recibido
Bundo
Carlos Ruelo*

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
TELS. (0155) 2159-4324 2159-4325 2159-4468

COPIA CARTA DE ACEPTACIÓN



Tlalnepantla de Baz, Estado de México a 31 de julio de 2023.

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA RESIDENCIA PROFESIONAL

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
Mtra. Anel Octubre González García
Subdirectora de Vinculación

Por medio de la presente me permito comunicarle que la alumna **Anna Paula Antonio Martínez**, estudiante de **Ingeniería en Gestión Empresarial**, con número de matrícula **201920727**, ha sido aceptada para realizar su **Residencia Profesional**, con el proyecto de: **Planeación y control de entregas de pedidos por medio del programa "Order Tracking" en el área de Logística y Atención a Clientes**, de la Empresa **ATLAS COPCO MEXICANA, S.A. DE C.V.**, división **Herramientas Industriales**.

Su periodo comenzó el 31 de julio 2023 y concluye el 31 de enero 2024, en un horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas.

ATENTAMENTE,

Esmeralda Aguirre Viedma
Gerente de Cadena de Suministro

Atlas Copco Mexicana, S.A. de C.V. – División Herramientas Industriales

Matriz:
Blvr. Abraham Lincoln 13
Col. Los Reyes Zona Industrial
Tlalnepantla
54073 Edo. México
+ 55 2282 0600

RFC: ACM 830629 6D2
www.atlascopco.com.mx
Certificaciones: ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
OHSAS 18001:2007

ESR Empresa Socialmente Respons

COPIA DE LIBERACIÓN DE EMPRESA

Atlas Copco

Tlalnepantla, Estado de México a 09 de febrero 2024

Mtro. Carlos Trejo Hernandez
Subdirector de Vinculación
Presente

Carta de Término

Por medio de la presente, hago constar que la alumna Anna Paula Antonio Martínez con número de control **201920727**, de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, ha sido concluido sus Residencias Profesionales en ATLAS COPCO MEXICANA S.A. de C.V. en la división Herramientas Industriales, realizando su proyecto "PLANEACIÓN Y CONTROL DE ENTREGAS DE PEDIDOS POR MEDIO DEL PROGRAMA "ORDER TRACKING" cubriendo un total de 500 horas, bajo los siguientes términos:

Área Responsable: LOG-AC

Asesor Interno y Supervisión: Esmeralda Aguirre – Gerente de Supply Chain

Inicio de Periodo: 31 de julio de 2023

Término de periodo: 31 de enero de 2024

Nombre del programa: Becaria de Atención a Clientes

Horario: 9:00am a 3:00pm

Sin otro particular por el momento le envío un cordial saludo. Quedo a sus órdenes para cualquier duda.

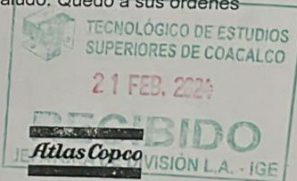
ATENTAMENTE,


Esmeralda Aguirre Viedma
Gerente de Supply Chain

31 ENE.
ESMERALDA AGUIRRE
Jefe de Logística y Comercio Exterior

Atlas Copco Mexicana, S.A. de C.V.

Matriz:
Blvd. Abraham Lincoln 13
Col. Los Reyes Zona Industrial
Tlalnepantla
54073 Edo. México
+ 55 2282 0600 + 55 5390 8378 Fax



ATLAS COPCO MEXICANA, S.A. DE C.V.
Blvd. Abraham Lincoln No. 13
Col. Los Reyes, Zona Industrial
C.P.: 54073 - Tlalnepantla, Edo. de Méx.
Tel.: (55) 2282-0600
R.F.C.: ACM-830629-602



FORMATO DE EVALUACIÓN FIRMADO POR ASESOR INTERNO Y EXTERNO

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Acta de Calificación de Residencia Profesional		 TESCo TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	FORMATO		
	FO-TESCo-74		
	Versión: 11	Pág.: 1 de 1	

ACTA DE CALIFICACIÓN

Nombre del (de la) residente: Anna Paula Antonio Martínez	
Programa Educativo: Ingeniería en Gestión Empresarial	
Matrícula: 201920727	
Nombre de la Empresa, Organismo o Dependencia de realización de Residencia Profesional: Atlas COPCO Mexicana S.A de C.V	
Nombre del Proyecto: Planeación y control de entregas de pedidos por medio del programa "Order Tranking" en LOG-AC	
Fecha de Inicio: 31/07/2023	Fecha de Terminación: 31/01/2024
Nombre del Asesor Externo o Asesora Externa: Lcda. Esmeralda Aguirre Viedma	
Nombre del Asesor Interno o Asesora Interna: Ing. Brenda Stephanie Cárdenas Prado	

CALIFICACIÓN	
No.	Letra
98	Noventa y ocho



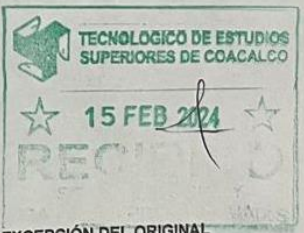
Ing. Brenda Stephanie Cárdenas Prado
ASESOR INTERNO O ASESORA INTERNA

Mtra. Adriana Becerril Aguirre
JEFATURA DE DIVISION

Coahuila de Zaragoza, Estado de México a 09 de febrero de 2024.

JEFATURA DE DIVISION L.A. - IGE

C.C.P. Ing. Brenda Stephanie Cárdenas Prado.- Asesora Interna.
C. Anna Paula Antonio Martínez. - La Residente .
Expediente/Minutario.



TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COAHUILA

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
COAHUILA DE BERRIOZABAL, MÉXICO
TELS. (55) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468
www.tecnologicodecoahuila.edu.mx

FORMATO DE CARTA DE ANUENCIA DE LA EMPRESA

FORMATO DE EVALUACIÓN FIRMADO POR ASESOR INTERNO Y EXTERNO

Atlas Copco

L.A.E Lázaro Armando Chavarría Sánchez
Director General
Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco

PRESENTE

AT'N: Ing. José David Hernández Morales
Jefe de la división de la Licenciatura en
Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial

Por medio de la presente hacemos constar que el proyecto de residencias profesionales denominado: **PLANEACIÓN Y CONTROL DE ENTREGAS DE PEDIDOS POR MEDIO DEL PROGRAMA "ORDER TRACKING" EN LOG - AC.** presentado por la residente **C. Anna Paula Antonio Martínez** en el área de **Atención a Clientes** cumplió satisfactoriamente con las expectativas de la empresa en aspectos tan relevantes como:

1. Planeación y control de entregas por medio del programa
2. Controlar y mejorar la eficiencia en el área
3. Optimizar la comunicación/seguimiento de estatus de los pedidos
4. Implementar pruebas exhaustivas en entornos controlados

Con base a lo anterior, esta empresa da la **anuencia** para que el Informe de residencias profesionales realizado por la residente **C. Anna Paula Antonio Martínez** sea considerado para titularse por la **Opción Titulación Integral (Informe de Residencia Profesional)**; toda vez que dicho proyecto fue de gran utilidad para nuestra organización (**Implementando un programa con el propósito de controlar y mejorar la eficiencia en el área**).

Es menester señalar que se cumplió con lo establecido en el **Capítulo 12, Lineamiento para la operación y acreditación de la residencia profesional, del Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México en el numeral 12.4.5 donde se explican las responsabilidades del asesor externo e interno**. Logramos establecer comunicación con la asesora interna **Lic. Esmeralda Aguirre Viedma** y llegar a un acuerdo sobre las soluciones que requería la empresa, reconocemos la supervisión del trabajo y su compromiso.

Atlas Copco Mexicana, S.A. de C.V.

Matriz:
Blvd. Abraham Lincoln 13
Col. Los Reyes Zona Industrial
Tlalnepantla
54073 Edo. México
+ 55 2282 0600
+ 55 5390 8378 Fax

RFC: ACM 830629 602
www.atlascopco.com.mx

Certificación ISO 9001:2000

Atlas Copco

Hoja 2 de 2

Agradecemos la oportunidad al Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco y al asesor interno por su colaboración en este proyecto (Con el propósito de controlar al cliente y optimizar la comunicación y seguimiento del estatus de los pedidos, garantizando una respuesta oportuna al cliente de Atlas Copco) Sin otro particular Quedo de Usted en espera de que dicha constancia le sea útil al interesado (o/as/os).

ATENTAMENTE

Gabriela Vega Larragoli
RECURSOS HUMANOS

Atlas Copco

ATLAS COPCO MEXICANA, S.A. DE C.V.
Blvd. Abraham Lincoln No. 13
Col. Los Reyes, Zona Industrial
C.P.: 54073 - Tlalnepantla, Edo. de Méx.
Tel.: (55) 2282-0600
R.F.C.: ACM-830629-602

NOTA: La carta deberá de ir con el sello de la empresa y firmas correspondientes Para consultar el capítulo 12 favor de revisar la siguiente liga:
<https://www.tecnm.mx/normateca/Direcci%C3%B3n%20de%20Docencia%20e%20Innovaci%C3%B3n%20Educativa/Manual%20Lineamientos%20TecNM%202019/Manual%20de%20Lineamientos%20TecNM.pdf>

FORMATO DE CARTA DE ANUENCIA DE LA EMPRESA
FORMATO DE EVALUACIÓN FIRMADO POR ASESOR INTERNO Y
EXTERNO



"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

ANEXO XXVI. CONSTANCIA DE TERMINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN
SV/SS/740/2022
ASUNTO: CONSTANCIA

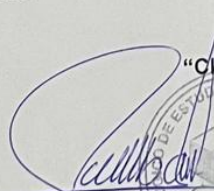
Por medio de la presente se hace constar que:

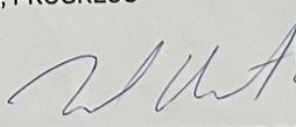
Según documentos que obran en los archivos de esta Institución, la **C. ANTONIO MARTINEZ ANNA PAULA**, con número de matrícula **201920727** de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL** realizó su Servicio Social en la Dependencia **CENTRO DE BACHILLERATO TECNOLÓGICO INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS NO.133** desarrollando actividades **PREFERENTEMENTE ACORDES AL PERFIL PROFESIONAL**, cubriendo un mínimo total de 480 horas, durante el período comprendido del **16 DE MARZO DE 2022 AL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2022**. Con un nivel de desempeño **EXCELENTE (99)**.

Este Servicio Social fue realizado de acuerdo con lo establecido en la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones y los Reglamentos que rigen la normativa emitida por el Tecnológico Nacional de México.

Se extiende la presente para los fines legales que al interesado convengan, en la Ciudad de Coacalco de Berriozábal, a los 07 días del mes de diciembre del año dos mil veintidós.

ATENTAMENTE
"CIENCIA, TÉCNICA, PROGRESO"


LCDO. GUILLERMO ALFREDO
MARTÍNEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR GENERAL DEL TESCO
DIRECCIÓN GENERAL


MTRA. ANEL OCTUBRE GONZÁLEZ
GARCÍA
SUBDIRECCIÓN DE
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN



c.c.p. Expediente



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL

FORMATO DE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO EN REPOSITORIO DIGITAL Y ACERVO DOCUMENTA

Formato autorización de uso de informe técnico de residencias profesionales/ proyecto de investigación/
otros en formato digital

Datos del autor/a

Nombre y apellidos: Anna Paula Antonio Martínez

Programa de Estudios

Correo electrónico personal: annapaulamartinez@44gmail.com

Anna Paula Antonio Martínez DECLARO que soy Autor/a del siguiente (Planeación y control de entregas de pedidos por medio del programa "Order Tracking" en LOG-AC) cuyos contenidos son originales y de mi entera propiedad intelectual, que he documentado las propuestas con la debida y equilibrada citación de otras obras en el formato APA edición 7 en español, por lo que no existe plagio ni afectación de intereses de terceras personas. Por consiguiente, AUTORIZO al Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCO): Reproducir y almacenar mi DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL en los servidores que disponga para garantizar su seguridad y preservación. Integrar por tiempo indeterminado, pero no exclusivo, los contenidos de mi producto de investigación s en el catálogo, repositorio o plataforma que disponga el TESCO para difundir y permitir la consulta libre y gratuita de los contenidos, con las condiciones que abajo detallo*. Licenciar el uso de los contenidos de mi obra a favor de terceras personas, inclusive a empresas privadas, a efecto de preservar y difundir los materiales en formato electrónico, manteniendo en todo momento la libre utilización de la obra por parte de los usuarios finales, con las condiciones que abajo detallo*.

La libre utilización de los datos de investigación vertidos en mi obra intelectual con el objeto de ser reutilizados tanto por el TESCO como por los usuarios para fines académicos, siempre que se cite la fuente. Realizar las modificaciones técnicas que requiera el formato digital para su acceso y lectura. Como Autor/a RETENGO: Mis derechos morales y patrimoniales sobre la tesis, así como aquellos de Propiedad Industrial que pudieran derivarse de los registros respectivos.

Estoy DE ACUERDO en que: TESCO se abstenga de cargar contenidos o de difundir mi tesis digital en acceso abierto o en su caso de retirarla cuando exista alguna controversia o cause daño a terceros. TESCO se excluye de toda responsabilidad sobre actos que afecten mis intereses como autor/a como consecuencia del acceso y uso libre que realice cualquier persona de mi obra. Asumo la completa responsabilidad de los errores que pueda contener el trabajo, liberando a mis revisores de toda omisión o incumplimiento de que lo que declaro en este documento sea verdad.

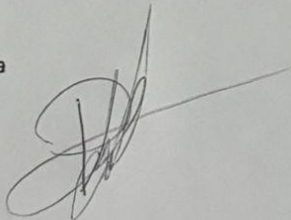
Consciente de que el acceso público no debe contravenir derechos de terceros o intereses propios, autorizo lo siguiente:

Acepto el acceso público inmediato del documento elaborado para graduarme en el TESCO cuando el considera pertinente.

En caso de no permitirse el acceso público, el producto de investigación con la cual me he graduado queda en el acervo documental en forma física y para su consulta el tiempo que consideré pertinente el TESCO.

Se expide en Coacalco de Berriozábal Méx, el día 05 de septiembre del año 2024.

Firma



Agradecimientos

A mi increíble mamá, María de Jesús cuyo amor, apoyo incondicional y aliento constante han sido mi fuerza motriz. Gracias por ser mi fuente de inspiración y por estar siempre a mi lado, incluso en los momentos más desafiantes. Tu amor y dedicación han sido la luz que ha iluminado mi camino a lo largo de este viaje académico. Este logro también es tuyo. ¡Te amo!

Agradezco sinceramente a mi asesora Brenda Stephanie Cárdenas Prado por su orientación constante, sabiduría y apoyo invaluable durante todo el proceso de investigación.

Agradezco a Atlas Copco por proporcionar los recursos necesarios y un entorno propicio para llevar a cabo este proyecto. Agradezco a mis compañeros de trabajo en especial a (Marco Ortiz, Montserrat Avila, Daniela Dominguez y Brenda Jardon), gracias por su apoyo incondicional, comprensión y paciencia durante esta etapa desafiante.

Reconozco el valioso aporte de mis compañeros Marco Antonio y Ángel Geovani, con quienes compartí ideas, experiencias y momentos inolvidables a lo largo de este viaje académico. A mi familia, por ser mi roca en los momentos desafiantes y mi mayor celebración en los triunfos. Su presencia y respaldo han sido cruciales para alcanzar este logro. (Vanessa, Aranza, Sergio).

Resumen

Este proyecto abordó la problemática crítica de los tiempos de entrega en Atlas Copco. Inicialmente, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva a los vendedores, seguida de un estudio detallado para identificar las principales áreas problemáticas. El análisis reveló la necesidad de una solución integral.

Como respuesta, se implementó el programa "Order Tracking", permitiendo a los vendedores rastrear el estatus de sus órdenes de manera eficiente. La ejecución de esta solución resultó en una mejora significativa del 25% en los tiempos de entrega. Este programa no solo resolvió la problemática identificada, sino que también abrió oportunidades para una gestión más eficiente y transparente de los procesos logísticos.

Los resultados obtenidos favorecieron a Atlas Copco, consolidando la eficacia del programa "Order Tracking" como una herramienta esencial. La mejora observada establece una base sólida para el crecimiento continuo de la empresa, respaldando su compromiso con la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

Índice

Introducción	13
Descripción de la empresa	13
Breve historia de la empresa	15
Nombre y/o razón social	15
Ubicación	15
Sector productivo de la empresa	16
Tamaño de la empresa	16
Misión, Visión, Filosofía y/o Valores	16
Descripción del Puesto o Área de Trabajo	17
Problema por resolver	19
Objetivos	23
Objetivo general	23
Objetivos específicos	23
Justificación.....	24
Capítulo II Marco Teórico	26
Gestión de Pedidos y Atención al Cliente en LOG - AC: Un Análisis Profundo	26
Servicio Al Cliente	26
Teorías de Servicio al Cliente: Calidad, Personalización y Retención	26
Logística y Gestión de la cadena de suministro	26
Modelos de Procesos de Atención al Cliente: Comunicación Efectiva y Manejo de Expectativas	27
Teorías de Mejora Continua: Prácticas Six Sigma y Metodologías para la Mejora de Procesos	28
Capítulo III Desarrollo	29

Capítulo IV Resultados	33
Conclusiones	39
Competencias Desarrolladas	40
Bibliografía	42

Índice de Figuras

Figura 1 Logo actual de Atlas Copco.....	15
Figura 2 Frente de la entrada principal de la empresa	16
Figura 3 Power Focus	20
Figura 4 Repercusiones negativas por una gestión deficiente	22
Figura 5 Objetivo de la encuesta para realizar una mejora	29
Figura 6 Preguntas realizadas a los vendedores.....	30
Figura 7 Preguntas realizadas a los vendedores.....	30
Figura 8 Respuesta de los vendedores	33
Figura 9 Respuesta de los vendedores	34
Figura 10 Respuesta de los vendedores	34
Figura 11 Implementación del "Order Tracking"	36
Figura 12 Presentación del programa con las representantes	37
Figura 13 Capacitación del programa con el equipo LOG - AC	37
Figura 14 Evidencia de que se llevó a cabo el programa.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1 Histórico de Ventas	25
--	----

Capítulo I Generalidades Del Proyecto

Introducción

La logística juega un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de las organizaciones en la era moderna, especialmente en un entorno empresarial caracterizado por la globalización y la creciente complejidad de las cadenas de suministro. En este contexto, la entrega oportuna de productos se ha convertido en un factor crítico para la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial. El presente trabajo se centra en el análisis de los desafíos asociados con los tiempos de entrega y la implementación de soluciones efectivas para mejorar la experiencia del cliente.

La entrega puntual de productos no solo es una expectativa del cliente, sino también un requisito clave para mantener la ventaja competitiva en el mercado actual. Sin embargo, los retrasos en la entrega pueden resultar en la insatisfacción del cliente, pérdida de confianza en la marca y, en última instancia, pérdida de ingresos para la empresa. Por lo tanto, es imperativo que las organizaciones comprendan los factores que influyen en los tiempos de entrega y adopten medidas proactivas para abordar cualquier deficiencia en este aspecto.

En este contexto, la implementación de una página de seguimiento de pedidos emerge como una solución prometedora para mejorar la visibilidad y la transparencia en el proceso de entrega. Esta herramienta no solo permite a los clientes rastrear el estado de sus pedidos en tiempo real, sino que también proporciona a las empresas datos valiosos para optimizar sus operaciones logísticas. Sin embargo, para que esta solución sea efectiva, es crucial involucrar al equipo de logística en el proceso de desarrollo e implementación, así como recopilar y considerar activamente sus comentarios y sugerencias para mejorar continuamente el sistema.

En este sentido, este trabajo tiene como objetivo presentar una propuesta para la implementación de una página de seguimiento de pedidos en la empresa Atlas Copco, con el fin de mejorar los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente. A través de un análisis exhaustivo de la literatura existente y la consulta con expertos en el campo, se identificarán las mejores prácticas y recomendaciones para diseñar e implementar una solución que satisfaga las necesidades específicas de la organización y sus clientes.

La siguiente sección explorará en detalle los desafíos actuales en los tiempos de entrega y las oportunidades que ofrece la implementación de una página de seguimiento de pedidos para abordar estos desafíos de manera efectiva.

Descripción de la empresa

Breve historia de la empresa

ATLAS COPCO es una empresa sueca fundada en 1873 que se dedica a la fabricación de equipos industriales, herramientas y sistemas de montaje. La historia de Atlas Copco en México comenzó en 1952 cuando establecieron su primera filial en el país. A lo largo de los años, la empresa ha ampliado su presencia en México, brindando soluciones en sectores como la minería, la construcción y en la industria manufacturera. Ocupa una posición líder mundial en estas áreas de productos y en muchas otras. Toda gira en torno a la innovación, la sostenibilidad y la ética.

Han desarrollado una variedad de productos y servicios para satisfacer las necesidades del mercado mexicano, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de diferentes industrias en el país.

Nombre y/o razón social

La empresa tiene la razón social de: ATLAS COPCO MEXICANA y en la Figura 1 se muestra el logo de la empresa.

Figura 1

Logo actual de Atlas Copco



Nota. Figura obtenida de Wikipedia contributors. (n.d.). Atlas Copco. Wikipedia, The Free Encyclopedia https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Atlas_Copco&oldid=152842934

Ubicación

La empresa esta ubicada en Boulevard Abraham Lincoln #13 Colonia Los Reyes Zona Industrial C.P. 54073 México, Tlalnepantla De Baz, Tlalnepantla, a continuación, se muestra en la Figura 2 la vista de la empresa.

Figura 2

Frente de la entrada principal de la empresa



Nota: Figura obtenida de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2014). *Directorio Nacional de Unidades Económicas. DENUe.*

<https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

Sector productivo de la empresa

La empresa pertenece al sector 435210 Comercio al por mayor de maquinaria y equipo para la construcción y la minería de acuerdo con DENUe, 2023.

Tamaño de la empresa

La empresa Atlas copco se clasifica como una empresa grande ya que cuenta con más de 250 empleados de acuerdo con (Diario Oficial de la Federación. , 2018)

Misión, Visión, Filosofía y/o Valores

- Visión: Estar y mantenernos primero en la mente de nuestros clientes y otros grupos de interés, First in Mind – First in choice
- Misión: Lograr un crecimiento sustentable y rentable esto significa que hacemos todo lo que esta a nuestro alcance para crear un valor duradero mientras protegemos a las personas, las ganancias y el planeta

Filosofía y/o Valores:

- Compromiso, porque operamos con una responsabilidad a largo plazo para con nuestros clientes alrededor del mundo, siempre manteniendo nuestras promesas y esforzándonos por superar las expectativas que tienen de nosotros.
- Interacción, porque trabajamos y coordinamos estrechamente con nuestros clientes y principales grupos de interés
- Innovación que nos caracteriza se ve reflejada en todo lo que hacemos y las soluciones industriales que ofrecemos: nuestros clientes pueden esperar siempre lo mejor de nosotros.

Descripción del Puesto o Área de Trabajo

Título del empleo: Becaria de atención a clientes

Dónde se sitúa el rol dentro del equipo, departamento y toda la empresa: Departamento LOG-AC- División ACTA

Bajo las órdenes de quién estará el rol y otras interacciones clave: Lic. Esmeralda Aguirre Viedma (Gerente de Cadena de Suministro)

Áreas clave de responsabilidad y los resultados esperados:

- Realiza las cotizaciones de las líneas de negocio de MVI y GIN y también de conceptos específicos de la línea de negocio de servicio en el formato autorizado en el sistema Sales Force y da seguimiento a las mismas.
- Se revisan los portales de los clientes para subir las cotizaciones y descargar las Órdenes de Compra para su ingreso.
- Se revisa correo genérico del área de Atención al Cliente y sistema SAP para identificar las O.C. que llegan para su ingreso.
- R.E Procesamiento de solicitudes dentro de 8 horas laborales.

Objetivos a corto, mediano y largo plazo:

- Corto: Tener los conocimientos sobre productos y servicios
- Mediano: Manejo de sistema de gestión (SAP, Sales force)

- Largo: Crecimiento dentro de la división, alcance del progreso y promoción a cualquier área.
- Formación y capacitación necesarias: Manejo de office, sistema de gestión SAP, idioma ingles intermedio

Habilidades sociales y rasgos de personalidad necesarios para destacar:

- Facilidad de palabra y claridad en la comunicación verbal.
- Escucha activa y comprensión de las necesidades del cliente.
- Empatía, asertividad y actitud positiva.

Problema por resolver

Atlas Copco, una empresa líder en la industria, se destaca por su amplio catálogo de productos que abarcan diversas áreas. Entre sus divisiones se encuentran ACTA (Tools & Assembly), PT (Power Technique) y CT (Compressor Technique), cada una dedicada a aspectos específicos de la maquinaria y equipo para la construcción y minería.

- ACTA (Tools & Assembly), División de herramientas industriales
- PT (Power Technique), División de soluciones de aire comprimido
- CT (Compressor Technique) División de compresores industriales

En la división ACTA, el catalogo de productos va desde herramientas que se utilizan en la industria automotriz hasta refacciones para los propios equipos. Todas las herramientas son fabricadas en Bélgica ya que la política de la división es el “cero stocks” para evitar costos de almacenamiento.

Atlas Copco, una destacada empresa líder en la industria de maquinaria y equipo para la construcción y minería, se caracteriza por su diversificado catálogo de productos distribuidos en secciones especializadas como ACTA (Tools & Assembly), PT (Power Technique) y CT (Compressor Technique), cada una centrada en aspectos específicos de la maquinaria y herramientas.

La política de "cero stocks" adoptada por la división ACTA juega un papel crucial en la operación de la empresa. Este enfoque estratégico, que busca minimizar costos asociados al almacenamiento, se conecta directamente con el desafío que enfrenta la compañía en relación con los tiempos de entrega de sus equipos.

La necesidad de gestionar y controlar eficientemente la cadena de suministro se vuelve evidente al considerar los costos y riesgos asociados. La implementación de un sistema de gestión sólido no solo busca optimizar los tiempos de entrega, sino también mitigar posibles pérdidas financieras y garantizar la satisfacción del cliente.

Al explorar las repercusiones de los retrasos en la cadena de suministro, se revelan escenarios significativos. Situaciones pasadas han demostrado que estos retrasos pueden traducirse en la pérdida de valiosas oportunidades de venta, generar descontento entre los clientes e incluso impactar negativamente en los aspectos financieros de la empresa.

El problema central que enfrenta Atlas Copco reside en la necesidad imperante de mejorar los tiempos de entrega de sus equipos. Este desafío se intensifica debido a la complejidad inherente a la cadena de suministro y a factores específicos, como los persistentes retrasos en componentes eléctricos a nivel global. El proyecto propuesto se presenta como una iniciativa estratégica para abordar estas cuestiones críticas y garantizar la eficiencia operativa de Atlas Copco en este aspecto clave de su negocio. La implementación de estrategias innovadoras y la optimización de procesos son elementos esenciales en esta empresa líder que busca mantener su posición destacada en la industria.

Figura 3

Power Focus



Nota. Figura Obtenida del catálogo de Atlas Copco: ServAid - spare parts and product information - ServAid. (s/f). Atlascopco.com. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de <https://servaid.atlascopco.com/AssertWeb/en-US/AtlasCopco/Catalogue/1>

El tiempo de entrega de 2021 hasta junio de 2023, se mantenía en 27 semanas, pero gracias a la reanudación de producción de componentes y de cambios en la política de cero stocks, ahora este equipo se considera de entrega inmediata ya que se generó un stock de seguridad que respalda las órdenes de compra de los clientes.

Lo anterior no ha podido ser aplicado a herramientas ya que cada una requiere de diferentes componentes adicionales de que no ha habido un estudio que arroje información concisa sobre el nivel de venta de cada herramienta como para considerar tener stock.

La mayoría de los clientes de Atlas Copco trabajan por medio de líneas de ensamblaje en el caso de la industria automotriz o cadenas de producción que conllevan a la compra planeada y anticipada de herramientas por lo que requieren que dicha información sea precisa. Este calculo no siempre es exacto ya que depende de factores externos como disponibilidad de componentes, el tiempo que demore el cliente en aceptar la cotización, generar la orden de compra y la disponibilidad de material en fábrica.

Como parte de la evolución de las compras por medios digitales, el grupo Atlas Copco estableció una herramienta para dar seguimiento continuo al estatus de las órdenes de compra, desde el momento que son procesadas por el equipo de atención a clientes, pasando por la aceptación del pedido en fábrica, hasta el momento de su entrega para que de esta forma el cliente pueda consultar la información referente a tiempos de entrega y así pueda planear de mejor forma su operación en un periodo determinado.

Para evitar retrasos en los tiempos de entrega en Atlas Copco, es importante que se implemente un sistema de gestión y control de la cadena de suministro. Este proyecto se enfocará en darle una solución al problema antes mencionado.

Una gestión deficiente de los tiempos de entrega de cada orden de compra puede derivar en las siguientes repercusiones negativas:

1. Retrasos en los tiempos de entrega: Los retrasos en la entrega pueden causar insatisfacción en los clientes, lo que puede llevar a la pérdida de negocios y a una mala reputación en el mercado.

2. Costos adicionales: Si las entregas no se gestionan de manera eficiente, pueden surgir costos adicionales, como gastos de almacenamiento o reenvío de productos, lo que afecta la rentabilidad del negocio.

3. Pérdida de ventas: Los clientes pueden optar por comprar a la competencia si experimentan problemas constantes con las entregas, lo que resulta en una pérdida de ventas.

4. Daño a la reputación: Las entregas inconsistentes o problemáticas pueden dañar la reputación de la empresa, lo que dificulta el recuperar el posicionamiento dentro de un mercado competitivo.

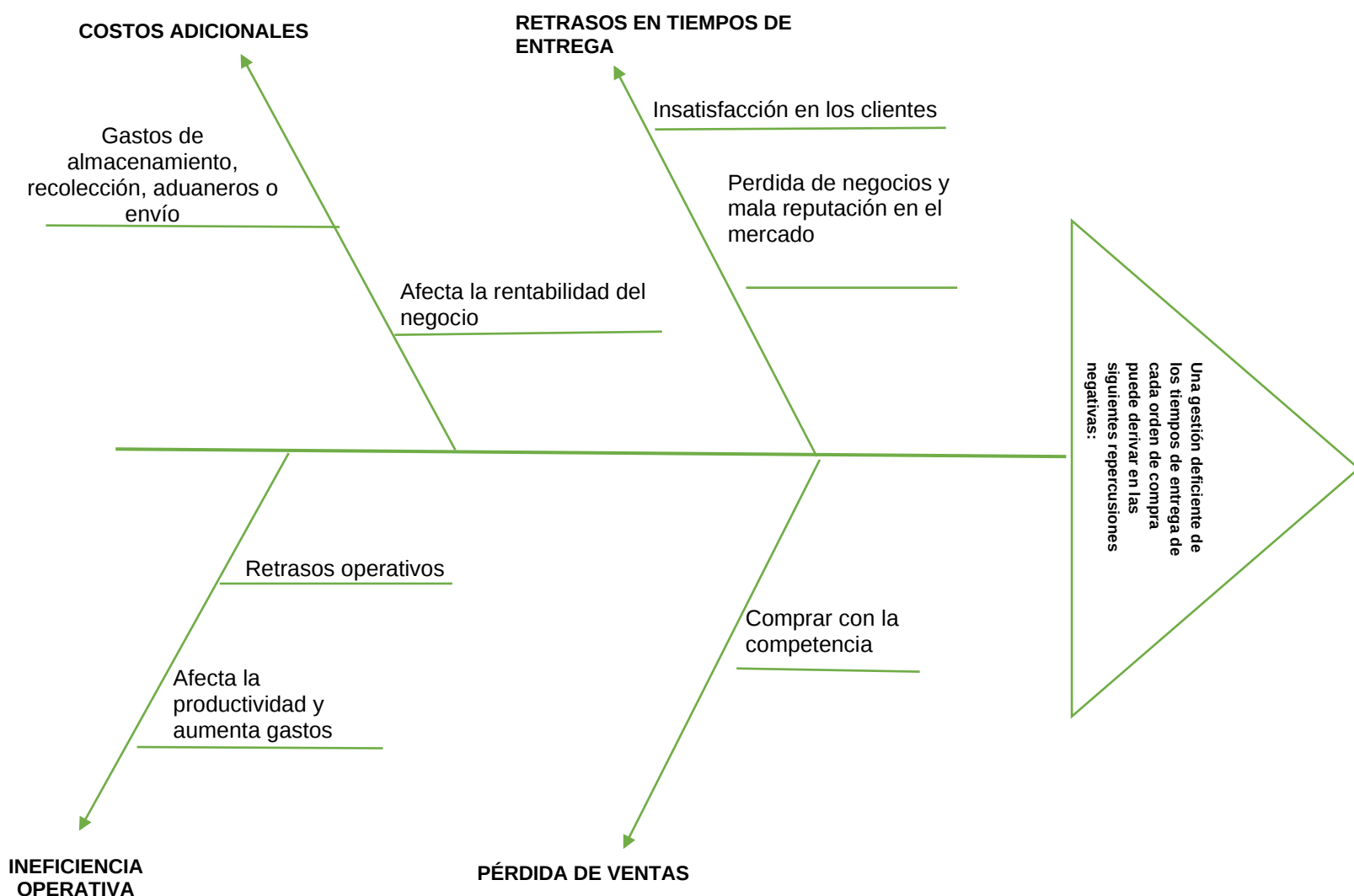
5. Ineficiencia operativa: Una gestión deficiente de los tiempos de entrega puede ocasionar retrasos operativos en la cadena de suministro, lo que afecta la productividad y aumenta costos.

Por lo tanto, es fundamental para Atlas Copco contar con un sistema de gestión de tiempos de entrega confiable para satisfacer las expectativas de los clientes y mantener la competitividad en el mercado.

Como se muestra en la figura 4, una gestión deficiente de los tiempos de entrega de cada orden de compra puede derivar en las siguientes repercusiones negativas

Figura 4

Repercusiones negativas por una gestión deficiente



Objetivos

Objetivo general

Implementar un sistema de planeación y control mediante el programa “Order Tracking”, con el propósito de controlar y mejorar la eficiencia en atención al cliente y optimizar la comunicación y seguimiento del estatus de los pedidos, garantizando una respuesta oportuna al cliente de Atlas Copco.

Objetivos específicos

1. Analizar la situación actual para detallar los procesos de gestión en pedidos y atención al cliente en el área de LOG – AC.
2. Implementación y prueba del programa para garantizar su compatibilidad con el personal logístico.
3. Contribuir a la capacitación del personal logístico dentro del programa para fomentar su uso.

Justificación

La puntualidad en las entregas es un factor crítico que impacta directamente en la satisfacción del cliente y, por ende, en la reputación y rentabilidad de cualquier empresa,

Este proyecto se justifica por las siguientes razones claves

Satisfacción del Cliente: Entregar productos o servicios según lo prometido es fundamental para cumplir las expectativas del cliente. Esto no solo refuerza la percepción de valor que el cliente tiene de la empresa, sino que también construye una relación sólida y fomenta la lealtad a largo plazo. En un mercado cada vez más competitivo, la capacidad de garantizar entregas rápidas y precisas proporciona una ventaja significativa. La eficiencia en los tiempos de entrega puede diferenciar a una empresa de sus competidores y atraer a nuevos clientes.

Gestionar eficazmente los tiempos de entrega implica una mejor planificación de la cadena de suministro y una asignación más eficiente de los recursos. Esto no solo mejora la productividad, sino que también omite los costos operativos innecesarios.

Cumplir consistentemente con los plazos de entrega establecidos construye una reputación sólida para la empresa. Una buena reputación se traduce en confianza del cliente y puede abrir puertas a asociaciones comerciales estratégicas y oportunidades de crecimiento.

La confianza ganada a través de entregas puntuales conduce a la fidelización del cliente. Los clientes satisfechos no solo regresan, sino que también recomiendan la empresa a otros, generando así un flujo constante de ingresos y crecimiento.

Las tendencias del mercado y las expectativas del cliente están en constante evolución. Un sistema de entrega ágil y eficiente permite a las empresas adaptarse rápidamente a estas demandas cambiantes, manteniéndolas relevantes y a la vanguardia de la industria.

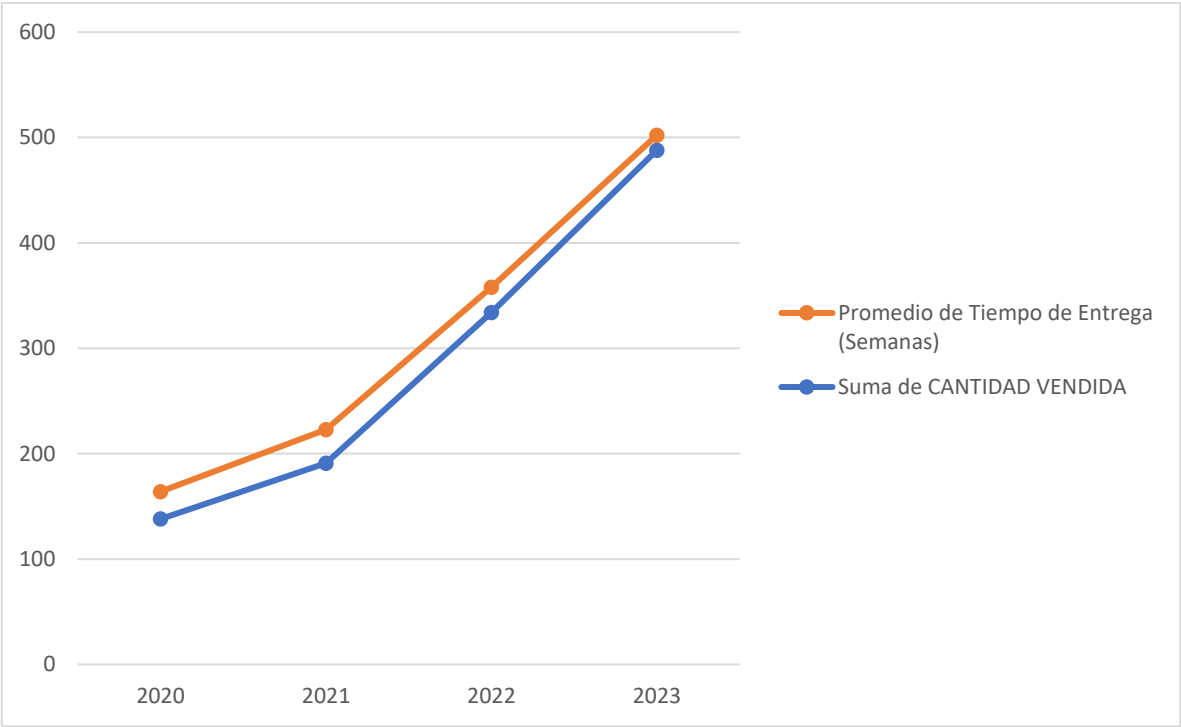
Estas razones subrayan la necesidad de abordar de manera efectiva los desafíos de gestión de tiempos de entrega en cualquier empresa. Además, investigaciones como la aplicación de estrategias de E- CRM [Nevado, S., & Alberto, J. (2020)] y el análisis y diseño de sistemas web para el control de pedidos [Jara, G., & Bismack, E. (2018)] respaldan la importancia de este proyecto en la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Como se muestra en el Tabla 1 incremento de ventas impulso un cambio en la política de cero stocks provocando así una reducción en los tiempos de entrega para mediados del 2022 a principios de 2023.

Tabla 1
Histórico de Ventas

PERIODO	Suma de CANTIDAD	
	VENDIDA	Promedio de Tiempo de Entrega (Semanas)
2020	138	26
2021	191	32
2022	334	24
2023	488	14
Total general	1151	23

Nota. Representación de la reducción de tiempos de entrega conforme a las ventas del año 2020 a la actualidad, elaboración propia con datos autorizados por la empresa.



Nota: Información obtenida a través del área de negocios.

Capítulo II Marco Teórico

Gestión de Pedidos y Atención al Cliente en LOG - AC: Un Análisis Profundo

En el contexto específico de LOG - AC, la gestión de pedidos y la atención al cliente se elevan a niveles cruciales para el éxito operativo y la satisfacción del cliente. Este análisis en profundidad se sumerge en teorías y prácticas clave que orientan estas áreas fundamentales, explorando conceptos que abarcan desde la calidad del servicio hasta estrategias de retención de clientes.

Servicio Al Cliente

Teorías de Servicio al Cliente: Calidad, Personalización y Retención

La calidad del servicio al cliente se convierte en un pilar central en la gestión de pedidos y la atención al cliente. La teoría del servicio al cliente se centra en ofrecer experiencias excepcionales, superando las expectativas del cliente. Modelos como el modelo RATER (Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability) destacan los elementos esenciales que contribuyen a la percepción de calidad por parte del cliente.

La personalización, en este contexto, se vincula con la adaptación de los procesos de atención al cliente según las necesidades individuales. La teoría del marketing uno a uno sugiere que la personalización efectiva no solo cumple con las expectativas, sino que crea un lazo emocional duradero con el cliente. Estrategias de personalización basadas en la segmentación de clientes y la oferta de soluciones a medida se vuelven fundamentales.

La retención de clientes, por otro lado, se nutre de teorías que destacan la importancia de construir relaciones sólidas. La teoría del ciclo de vida del cliente sugiere que, a lo largo del tiempo, las necesidades y expectativas del cliente evolucionan, y retenerlos implica adaptarse continuamente a estas transformaciones. Estrategias de retención basadas en la lealtad del cliente y programas de recompensas se alinean con esta teoría, buscando establecer una conexión duradera.

Logística y Gestión de la cadena de suministro

La importancia de la cadena de suministro radica en la relación y dependencia que existe entre sus elementos, desde el punto de origen del producto o servicio hasta el punto de consumo de este, lo cual indica que su estudio se constituye en un proceso, a nivel de

gerencia, que permite a las organizaciones adquirir e incrementar el nivel de competitividad y por ende su rentabilidad.

Esta cadena, en un entorno global y en cambio permanente, en la actualidad, requiere una eficaz y eficiente gestión para potenciar ventajas competitivas de primer orden. Se constituye, en estos tiempos, en un verdadero desafío y extienden su alcance para afrontar altos niveles de incertidumbre presentados en el comercio mundial y nacional. Frente a esta coyuntura, es importante contar con estrategias alternativas para dotar a las cadenas de la eficiencia y la flexibilidad que requieren los mercados actuales.

Una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas, de manera directa o indirecta, en la satisfacción de las necesidades y expectativas de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes

Modelos de Procesos de Atención al Cliente: Comunicación Efectiva y Manejo de Expectativas

Los modelos de procesos de atención al cliente son esenciales para garantizar una experiencia fluida y satisfactoria. La teoría del modelo de servicio propone un enfoque estructurado que abarca desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la resolución eficiente de problemas. La comunicación efectiva, un componente central de este modelo, se vincula con teorías de comunicación interpersonal y organizacional. La teoría de la comunicación de dos vías destaca la importancia de la retroalimentación y el diálogo continuo para una comprensión profunda de las necesidades del cliente.

El manejo de expectativas se convierte en un aspecto crítico. Teorías como la teoría de la des confirmación sugieren que la satisfacción del cliente se basa en la comparación entre las expectativas y la percepción del servicio recibido. Estrategias que establecen expectativas realistas y las superan generan una experiencia positiva. La teoría de la brecha de servicios proporciona un marco para identificar y cerrar las brechas entre las expectativas y la ejecución del servicio.

Teorías de Mejora Continua: Prácticas Six Sigma y Metodologías para la Mejora de Procesos

La mejora continua se convierte en un motor esencial para la evolución constante de los procesos de gestión de pedidos y atención al cliente. La teoría de las prácticas Six Sigma, arraigada en la reducción de variabilidad y la mejora constante, se aplica para lograr niveles más altos de eficiencia y calidad en los procesos. La metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) guía este enfoque, asegurando un ciclo continuo de mejora.

Metodologías para la mejora de procesos, como la teoría de la ingeniería de procesos, proporcionan un marco conceptual para analizar y optimizar los procesos existentes. La identificación de cuellos de botella, la eliminación de redundancias y la aplicación de tecnologías emergentes se vinculan con esta teoría para impulsar la eficiencia operativa.

Capítulo III Desarrollo

Atlas Copco enfrentará desafíos en los tiempos de entrega en México, lo que podría impactar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La implementación del programa "Order Tracking" desarrollado en la matriz Suecia será fundamental para abordar estos problemas. Este programa proporcionará un seguimiento preciso de los pedidos, mejorando la visibilidad de los procesos logísticos y optimizando la gestión de inventarios. Al aplicar esta solución en México, se espera una mayor adaptación a las necesidades locales, lo que contribuirá significativamente a mejorar los tiempos de entrega. Es crucial asegurar una adecuada capacitación y soporte local para maximizar el éxito de esta iniciativa.

Como parte del desarrollo se aborda una encuesta como se muestra en las figuras 5, 6 y 7 en donde nuestros vendedores dan su punto de vista, para realizar una mejora

Figura 5

Objetivo de la encuesta para realizar una mejora



12:25

Encuesta de Evaluación de Experiencia de Entrega: Colaborando para Mejorar Juntos

Estamos comprometidos en mejorar continuamente nuestros procesos y asegurar la satisfacción de nuestros clientes. Con el objetivo de optimizar los tiempos de entrega, solicitamos a nuestros valiosos vendedores que compartan sus experiencias mediante este formulario de evaluación.

Este formulario busca recopilar información específica que nos permitirá entender mejor cómo podemos colaborar para ofrecer tiempos de entrega más precisos y eficientes. Valoramos su participación y apreciamos cualquier comentario que pueda contribuir a este proceso de mejora.

Agradecemos su dedicación y esfuerzo en brindar un servicio excepcional. Sus respuestas son fundamentales para perfeccionar nuestros servicios y fortalecer nuestra asociación.

¡Gracias por su colaboración!

Nota: Figura obtenida del enlace de la encuesta [Encuesta de Evaluación de Experiencia de Entrega: Colaborando para Mejorar Juntos \(google.com\)](https://www.google.com)

Figura 6
Preguntas realizadas a los vendedores

12:25

¿Considera útil la posibilidad de rastrear su orden de compra a través de una plataforma?

☐ Sí

☐ No

☐ ¿Qué características específicas le gustaría que incluyera la plataforma de rastreo?

¿El tiempo de entrega prometido coincidió con el tiempo real de entrega?

☐ Sí

☐ No

¿Cómo calificaría la comunicación del vendedor en relación con los tiempos de entrega?

☐ Buena

☐ Excelente

☐ Necesita mejora

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la

docs.google.com

Nota: Preguntas que se le realizaron a los vendedores, y se obtuvieron a través del enlace de la encuesta [de Evaluación de Experiencia de Entrega: Colaborando para Mejorar Juntos \(google.com\)](#)

Figura 7
Preguntas realizadas a los vendedores

12:25

¿El tiempo de entrega prometido coincidió con el tiempo real de entrega?

☐ Sí

☐ No

¿Cómo calificaría la comunicación del vendedor en relación con los tiempos de entrega?

☐ Buena

☐ Excelente

☐ Necesita mejora

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la eficiencia en los tiempos de entrega?

Tu respuesta

Enviar

Borrar form

Nota: Preguntas que se le realizaron a los vendedores, y se obtuvieron a través del enlace de la encuesta [de Evaluación de Experiencia de Entrega: Colaborando para Mejorar Juntos \(google.com\)](#)

Para abordar el segundo objetivo que consta de implementar y probar el programa "Order Tracking" y para garantizar su compatibilidad con el personal logístico, Atlas Copco está abordando la mejora en la gestión de pedidos y tiempos de entrega mediante la introducción de una aplicación de seguimiento de pedidos. Esta aplicación simplificará los procesos internos y brindará beneficios tanto a clientes como a la empresa. "Order Tracking" permitirá a los clientes monitorear en tiempo real cada etapa de su pedido, proporcionando actualizaciones automáticas y notificaciones sobre cualquier cambio en el estado del pedido. Además, ofrecerá estimaciones de entrega más precisas, reduciendo la incertidumbre para los clientes y permitiendo una planificación más efectiva por parte de Atlas Copco. La aplicación también beneficiará a la empresa al proporcionar herramientas analíticas poderosas para mejorar continuamente los procesos logísticos internos.

Por ultimo, para contribuir a la capacitación del personal logístico dentro del programa para fomentar su uso.

Para el área de atención a clientes y trabajadores, se considerarán los siguientes puntos:

- Interfaz de Usuario Intuitiva:

Se asegurará de que el programa sea fácil de usar para los empleados encargados de rastrear pedidos y para los clientes que deseen obtener información.

- Proceso de Capacitación:

Se desarrollará un programa claro y efectivo de capacitación para los empleados que utilizarán el sistema, abarcando aspectos como la navegación, la búsqueda de información y la resolución de problemas comunes.

- Comunicación Efectiva:

Se fomentará una comunicación clara y efectiva entre el equipo de atención al cliente y los trabajadores, incluyendo protocolos de comunicación interna y externa.

- Manejo de Problemas y Consultas:

Se capacitará al personal de atención al cliente en la resolución de problemas y manejo de consultas relacionadas con el seguimiento de pedidos.

- Retroalimentación Continua:

Se implementará un sistema de retroalimentación continuo para evaluar la efectividad del programa y la satisfacción del cliente, incluyendo encuestas, análisis de comentarios y métricas clave de desempeño.

- Actualizaciones y Mejoras:

Se mantendrá el programa de seguimiento de pedidos actualizado con mejoras periódicas, asegurando que los empleados estén al tanto de las actualizaciones y sepan cómo utilizar las nuevas funciones.

- Seguridad y Privacidad:

Se garantizará el seguimiento de protocolos estrictos de seguridad y privacidad para proteger la información del cliente, incluyendo pautas sobre el manejo adecuado

Capítulo IV Resultados

Después de abordar un estudio identificado de los tiempos de entrega, para tener un conocimiento más amplio, y poder tener la suficiente información se llevó a cabo una encuesta con los vendedores implicados en los procesos de entrega. Esta metodología (Encuesta) permitió recopilar datos directos y percepciones clave del equipo involucrado en la cadena de suministro.

Figura 8

Respuesta de los vendedores

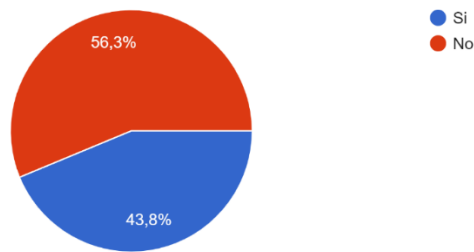


Nota: Como se muestra en la figura 8, más del 50% de los vendedores, les gustaría tener un mejor estatus de su orden de compra.

Figura 9

Respuesta de los vendedores

¿El tiempo de entrega prometido coincidió con el tiempo real de entrega?
16 respuestas

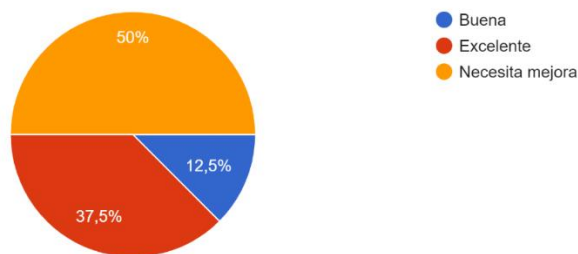


Nota: Como se muestra en la figura 9, al momento de dar un tiempo de entrega mas del 50% de vendedores indico que no fue exacto el tiempo que se les había prometido.

Figura 10

Respuesta de los vendedores

¿Cómo calificaría la comunicación del vendedor en relación con los tiempos de entrega?
16 respuestas



Nota: Como se muestra en la figura 10, 8 de los 16 vendedores indican que se necesita una mejora al momento de dar los tiempos de entrega, por otra parte 6 de los 16 vendedores indicaron que tienen una excelente comunicación al momento de que les dan los tiempos de entrega, y por ultimo 2 de los 16 vendedores indicaron tener una buena comunicación al

momento de entregarles el tiempo de entrega, esto indica que se necesita realizar una mejora o buscar una alternativa para mejorar la comunicación.

Los resultados cuantitativos de la encuesta como se muestran en las figuras 8, 9 y 10 indicaron de manera concluyente la necesidad de abordar y mejorar los tiempos de entrega.

La comparación con los estándares de eficiencia de Atlas Copco subrayó la disparidad y resaltó la oportunidad de optimización.

Como respuesta a los hallazgos, se propone la creación de un programa llamado "Order Tracking". Este programa tiene como objetivo principal controlar y mejorar la eficacia en la atención al cliente, así como optimizar la comunicación y seguimiento del estatus de los pedidos.

Propósito del Programa "Order Tracking":

1. El programa busca establecer un control más preciso sobre los procesos de entrega, reduciendo los tiempos y mejorando la eficiencia operativa.
2. Facilitará una comunicación más fluida y transparente en toda la cadena de suministro, permitiendo un seguimiento detallado del estatus de los pedidos en tiempo real.
3. La implementación del programa tiene como objetivo garantizar respuestas oportunas a los clientes de Atlas Copco, mejorando la satisfacción del cliente y manteniendo los estándares de servicio.

Beneficios Esperados:

Se anticipa que la implementación exitosa del programa "Order Tracking" no solo abordará el problema de los tiempos de entrega, sino que también contribuirá a la eficiencia general de la empresa y fortalecerá las relaciones con los clientes.

Esta propuesta integral busca no solo resolver el problema identificado, sino también elevar los estándares operativos y de servicio al cliente. Se muestra alguna parte de nuestro "Order tracking"

Figura 11

Implementación del "Order Tracking"

		Order tracking		Your reference number 900007279 Order number 0017080857	Contact person Montserrat Avila montserrat.avila@external.atlascopco.com 55 22820811
Material details	Quantity	Status	(Estimated) shipping date	(Estimated) delivery date	Tracking info
1/2"sq-L80-hex15 Part number 4027134415	10	Shipped	17 January 2024	19 January 2024	
© 2017-2019 Atlas Copco AB Legal notice & cookies					

Nota: Figura obtenida del programa “order tracking” con la cuenta de “Montserrat Avila” una de las representantes del programa

Figura 12
Presentación del programa con las representantes



Nota: Presentación del programa a el equipo de LOG – AC, y a los vendedores.

Figura 13
Capacitación del programa con el equipo LOG - AC



Nota: Como se muestra en la figura 13 se llevó acabo la capacitación con el equipo, y con los vendedores, y fue donde se llevo acabo el primer rastreo de una orden de un vendedor

Figura 14

Evidencia de que se llevó a cabo el programa

Confirmación de envío pedido nr. 17080857 - 900007279



VENTAS.HERRAMIENTAS@ATLASCOPCO

Para rabin.barreto@martinrea.com; Daniela Montserrat Avila Galindo; Martin Valverde Alferez



 Responder

 Responder a todos

 Reenviar



martes 16/01/2024 09:50 p

4222039192	MC 3000 ST	2	PI	
4222130890	PROFINET	2	PI	
4222116295	USB CARD COMPL.	2	PI	
4222093990	CONNECTOR CARD 3000	2	PI	

Número de referencia: 0017080857,0017152662

[Sigue tu pedido](#)

Orden de Compra: 900007279

Atentamente,

Herramientas Industriales
Atlas Copco Mexicana S.A de C.V

Nota: Confirmación de un orden de rastreo, esta información fue proporcionada por una representante del programa

Conclusiones

La implementación exitosa del programa "Order Tracking" en respuesta a la problemática de los tiempos de entrega ha marcado un hito significativo para Atlas Copco. La capacidad de rastrear el estatus de las órdenes ha proporcionado una transparencia sin precedentes, permitiendo a los vendedores monitorear y gestionar eficientemente sus procesos.

La introducción del programa "Order Tracking" emergió como una solución integral, empoderando a nuestros vendedores para rastrear el estado de las órdenes con mayor eficiencia. Este cambio estratégico se tradujo directamente en una mejora visible del 25% en los tiempos de entrega, confirmando el impacto positivo de la iniciativa.

El reconocimiento de que este programa puede simplificar aún más los procesos lleva a la crucial fase de capacitación del personal. La necesidad de adaptarse al uso del programa en inglés ha sido identificada y será abordada con programas de formación específicos.

A pesar de los desafíos, la mejora experimentada hasta ahora proporciona una sólida base para el futuro. La expectativa es que la eficacia continua del programa "Order Tracking" no solo consolide nuestras operaciones actuales, sino que también sirva como un catalizador para el crecimiento sostenido de Atlas Copco en el mercado. La mejora continua y el compromiso con la excelencia operativa seguirán siendo el enfoque para garantizar que la empresa siga creciendo y brindando un servicio excepcional a sus clientes.

Competencias Desarrolladas

Asignatura	Competencia de la asignatura	Actividad desarrollada	Perfil de egreso
Fundamentos de investigación	Aplica los elementos de la investigación documental para elaborar escritos académicos de su entorno profesional	Al momento de estudiar acerca de la empresa (Misión, visión)	Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes áreas de la organización.
Probabilidad y estadística descriptiva	Realiza el proceso de recopilación, presentación y análisis de información económica administrativa. Para interpretar estadísticas y parámetros en muestras y poblaciones utilizando métodos de cálculo y software estadístico para la toma de decisiones.	Al momento de estudiar los tiempos de entrega, y los resultados de la encuesta	Aplica, métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica dentro del marco normativo.
Plan de negocios	Elabora el plan de negocios para operar una empresa y/u obtener financiamiento, considerando los normatividad y reglas de operación vigentes.	Al momento de decidir implementar el programa	Utiliza las tecnologías de información y comunicación, para la toma de decisiones y la mejora de los procesos en la organización.
	Aplica métodos de mejora de procesos de Logística, transporte y distribución para gestionar y	Problema para resolver	Reconoce la importancia de la actualización permanente

Transporte y distribución	resolver problemas en diversos niveles, respecto a estos ítems, y fortalecer con ello la CDS para asegurar la satisfacción de las partes involucradas, con un compromiso ético, bajo los máximos estándares de calidad y siempre bajo la normatividad vigente.		para enfrentar los cambios y tendencias del entorno de las organizaciones
Gestión de almacenes e inventarios	*Utilizar la administración de inventarios para resolver las problemáticas presentes en las organizaciones respecto al uso de los inventarios y el manejo de los almacenes de manera eficiente y efectiva de los recursos productivos de una empresa, así como el desarrollo de habilidades para resolver los problemas de toma de decisiones *Debe transformar sistemas existentes de almacenes e inventarios a sistemas administrados y controlados de manera eficaz y eficiente, adecuada a cada caso en particular	Al momento de dar el tiempo de entrega y al momento de plasmar el problema a resolver	Reconoce la importancia de la actualización permanente para enfrentar los cambios y tendencias del entorno de las organizaciones

Bibliografía

- A, H. L. (2016). *Analisis y propuesta al proceso de clasificación y distribución de envíos* . México: Universidad Politecnica .
- A.R, E. (30 de Enero de 2020). *Operaciones y Logística en la Cadena de Suministro*.
Obtenido de https://aulavirtual.fio.unam.edu.ar/pluginfile.php/163535/mod_resource/content/1/Cadena%20de%20Suministro%20%28SCM%29.pdf
- Bowersox, D., & Closs, D. y. (2019). *Administración y Logística en la Cadena de Suministros*. México: Segunda Edición. McGraw Hill. México.
- C, L. (2018). *Gestión de inventarios* . México: Editorial Macchi.
- Chase, R., & Jacobs, F. R. (2019). *Duodécima Edición. McGraw Hill, México*. Obtenido de Administración de Operaciones. Producción y Cadena de Suministro.
- Diario Oficial de la Federación. . (2018). *Diario Oficial de la Federación. (n.d.). Gob.Mx*.
Obtenido de https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5455456
- Isaza Castro, J. G. (s.f.). *Cadenas productivas. Enfoques y precisiones conceptuales*.
Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5137653>
- López, V. (2018). *Gestión eficaz de los procesos productivos*. México: Editorial Especial Directivos. Primera edición.

Luis, P. S. (2017). *Gestión de la Cadena de Suministro*. México: Primera Edición. McGraw Hill.

Mendoza, R. T. (2024). *Diseño en la cadena de suministro "Un enfoque sistematico"*. UNAM.

Suministro, L. A. (2018). *Ballou, Ronald*. México: Quinta edición. Pearson Educación. México.