



MEJORA DEL PROCESO DE COTIZACIÓN EN SUNSHINE BOUQUET DISEÑANDO UN SISTEMA DE  
VERIFICACIÓN Y BLOQUEO

**AUTORES**

**INGENIERÍA INDUSTRIAL: DANIEL SEBASTIAN ZAPATA SIERRA**

**INGENIERÍA INDUSTRIAL: KAREN ALEXANDRA CASTILLO PINEDA**

**INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN: YACKCID BRYAM CAMPOS DURAN**

**DIRECTOR DEL PROGRAMA**

JOSE DIVITT VELOSA GARCIA

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

Bogotá D., C

11 DE DICIEMBRE DE 2023

## TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	5
	ABSTRACT .....	6
2.	INTRODUCCIÓN.....	7
3.	OBJETIVO GENERAL.....	9
5.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	10
6.	JUSTIFICACIÓN.....	13
7.	ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS.....	17
8.	MARCO DE REFERENCIA .....	25
	CUADRO COMPARATIVO SOBRE LAS SOLUCIONES PROPUESTAS .....	30
	SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS .....	32
9.	ANÁLISIS DE RESTRICCIONES.....	34
10.	METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN Y DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN	36
11.	ANÁLISIS DE COSTOS.....	59
	VALIDACIÓN POR MEDIO DE ENTREVISTA.....	62
12.	CONCLUSIONES.....	63
13.	REFERENCIAS .....	66

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 .....	26
Ilustración 2 .....	45
Ilustración 3 .....	46
Ilustración 4 .....	48
Ilustración 5 .....	49
Ilustración 6 .....	49
Ilustración 7 .....	51
Ilustración 8 .....	52
Ilustración 9 .....	55
Ilustración 10 .....	56
Ilustración 11 .....	58

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.....	30
Tabla 2.....	32
Tabla 3.....	60
Tabla 4.....	61
Tabla 5.....	61

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente resumen ejecutivo destaca los principales aspectos relacionados con la mejora exitosa de un sistema de verificación y bloqueo en el proceso de cotización. Sunshine Bouquet es una empresa exportadora de flores ubicada en la sabana de Bogotá, dedicada a la producción y venta de arreglos florales de alta calidad (*Sunshine bouquet*, 2023), esta empresa desarrolla enfoques socioambientales en sus procesos administrativos y empresariales. La mejora de este sistema va a generar mejoras significativas en la gestión de cotizaciones y en la satisfacción del cliente.

Puesto que como eje fundamental el desarrollo empresarial siempre estará enfocado a la excelencia aplicando políticas donde el cliente sea un objetivo principal puesto que es este el que compra productos o servicios de una empresa, de esta manera la empresa está obligada a desarrollar alternativas para satisfacer las necesidades de resolver problemas y complacer diferentes deseos.

En el desarrollo para la mejora en la aplicación de productos y servicios está inmerso también la aplicación de estrategias fundamentales que trabajan paralelamente con las necesidades del presente y manteniendo una visión clara y objetiva de los desafíos futuros, es en este punto donde una empresa puede lograr metas a corto, mediano y a largo plazo, siendo la industria de flores el punto de referente donde se necesita mejorar el estado de verificación y bloqueo en las cotizaciones.

**Palabras clave:** Adecuar, establecer, bloquear, optimizar.

## ABSTRACT

This executive summary highlights the main aspects related to the successful improvement of a verification and blocking system in the quoting process. Sunshine Bouquet is a flower exporting company located in the Bogotá savannah, dedicated to the production and sale of high quality floral arrangements (Sunshine bouquet, 2023).

This company develops socio environmental approaches in its administrative and business processes. The improvement of this system will generate significant improvements in quote management and customer satisfaction.

Since as a fundamental axis business development will always be focused on excellence by applying policies where the client is a main objective since it is he who buys products or services from a company, in this way the company is obliged to develop alternatives to satisfy the needs of the company. needs to solve problems and satisfy different desires.

In the development for the improvement in the application of products and services, the application of fundamental strategies that work in parallel with the needs of the present and maintaining a clear and objective vision of future challenges is also immersed, it is at this point where a company can achieve short, medium and long-term goals, with the flower industry being the point of reference where it is necessary to implement a state of verification and blocking of quotes.

**Keywords:** Adapt, establish, block, optimize.

## 2. INTRODUCCIÓN

El propósito del proyecto, " Mejora del proceso de cotización en Sunshine Bouquet diseñando un sistema de verificación y bloqueo", está enfocado a la precisión de cotizaciones donde adoptando ciertos mecanismos sea imposible cambiar o alterar el costo de estas una vez cerradas.

La primera solución que se plantea en este proyecto se refiere a la mejora de plataformas tecnológicas las cuales sean más ágiles y eficientes en la verificación y el bloqueo de cotizaciones, puesto que en determinadas ocasiones los procesos manuales incursionan en una serie de errores en las revisiones y modificaciones no autorizadas, esto representa una insatisfacción presentada a los clientes que contratan el servicio.

Un estudio de (Zendesk, 2023) encontró que los empleados de oficina dedican 69 días al año en procesos manuales, lo que cuesta a las organizaciones 5 billones de dólares al año, automatizar los procesos ayudara a reducir los costos y mejorar el rendimiento de la compañía, algunos ejemplos de la automatización de los procesos son los siguientes; la automatización de los procesos financieros tiene en cuenta todos los sectores y conecta las previsiones financieras globales de las empresas, la gestión documental y de contratos es uno de los ejemplo importantes de automatización de procesos, si la gestión documental no es buena, la productividad disminuirá e incluso pueden surgir problemas como multas o procedimientos judiciales, para finalizar también está presente la atención al cliente a ningún cliente le gusta esperar automatizar procesos de servicio al cliente ayuda a reducir los tiempos de espera, para que el cliente quede satisfecho con el servicio brindado.

La segunda solución que se plantea está relacionada con la definición de roles y responsabilidades definiendo una estructura organizativa en torno a la verificación y bloqueo de cotizaciones, este objetivo apunta al establecimiento de rutas claras y roles específicos que sean más actualizados fomentando un desarrollo más dinámico y colaborativo.

La tercera solución aborda determinar la mejora y el impacto que genera el bloqueó en las cotizaciones de Sunshine Bouquet, en términos de eficiencia interna y satisfacción del cliente.

En última instancia, la mejora exitosa de este sistema no solo ayudará en la eficiencia interna de Sunshine Bouquet, sino que también fortalecerá la confianza de los clientes en los productos y servicios ofrecidos. La optimización del proceso de cotización y el aseguramiento de su precisión y coherencia servirán como cimientos sólidos para construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes.

Además, la adopción de tecnologías y prácticas innovadoras también posicionará a la empresa en un lugar competitivo en el mercado de flores, permitiendo un crecimiento sostenible y una diferenciación estratégica.

En síntesis, este trabajo de grado se justifica no solo por la necesidad de abordar los desafíos en la gestión de cotizaciones en la industria de flores, sino también por los beneficios que derivarán de su mejora. La optimización del proceso de cotización no solo mejorará la eficiencia interna, sino que también generará un impacto directo en la experiencia del cliente al ofrecer transparencia, precisión y seguridad en las compras. Al fortalecer la confianza del cliente, Sunshine Bouquet estará posicionada de manera estratégica para enfrentar los retos del mercado en un entorno empresarial de constante evolución.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Mejora del proceso de cotización en Sunshine Bouquet, diseñando un sistema de verificación y bloqueo, con el fin de fortalecer la confianza y garantizar la precisión de las cotizaciones, así como asegurar que una vez cerradas, no puedan ser modificadas.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar y evaluar el proceso actual de gestión de cotizaciones en Sunshine Bouquet para identificar sus limitaciones y el área de mejora.
- Diseñar y mejorar el sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones que optimice la precisión y seguridad dentro del proceso de cotización.
- Determinar la mejora y el impacto que genera el bloqueó en las cotizaciones, en términos de eficiencia interna y satisfacción del cliente.

## 5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La mejora de un sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones surge como una necesidad crítica en Sunshine Bouquet. Actualmente, una vez que se crean las cotizaciones, estas quedan al alcance de distintas áreas que deben de hacer uso de esta como fin informativo.

El proceso de creación de una cotización es la siguiente: bien sea por requerimiento del cliente o como un nuevo ofrecimiento, se crea la cotización dentro del sistema en línea llamado Picaflor.

Al ingresar a esta página con el acceso adecuado, tiene permitido crear cotizaciones entre otras opciones, Se crea la cotización del ramo de flores, realizando un diseño inicial, cotizando tallo por tallo del diseño y así mismo realizar ligeras sustituciones de flores con el fin de llegar al precio adecuado del Bouquet creado. Una vez terminada la cotización, esta es enviada al vendedor, el vendedor realiza una revisión parcial y realiza el ofrecimiento al comprador. Una vez el comprador realiza la selección podemos encontrar uno de los primeros problemas que han sucedido.

Para el ofrecimiento de la temporada de Valentino de 2023 la vendedora del cliente a quien por temas de privacidad será llamado A1, realizó el respectivo ofrecimiento, lo que llevo a una pequeña negociación de precios. El producto en cuestión será llamado I LOVE YOU BOUQUET el cual tenía un precio de \$12.45 por unidad, la vendedora negoció el mismo bouquet en \$11.45 la unidad, al realizar dicho cambio en el precio manteniendo la misma composición de tallos de flor la vendedora realizó el cambio en la cotización sin la aprobación requerida y el cliente realizó pedido para la temporada de valentino un total de 20.500 unidades. Durante el resumen de ventas ejecutivo se evidenció que la vendedora había realizado dicho cambio sin la debida autorización generando un diferencial de \$20.500.00 solo con ese producto ofrecido en la temporada.

Las cotizaciones al ser fuente de acceso para determinar el consumo de flor en producción, elaboración del producto y creación del Código Universal del producto por sus siglas en inglés UPC, distintas áreas tienen acceso a las diferentes cotizaciones únicamente con el número generado de manera consecutiva en el momento de su creación. En la temporada de Easter, un usuario del área de producción entro a verificar la estructura y elaboración de un producto y al realizar dicha consulta eliminó 2 tallos de la cotización como error humano. Al eliminar el producto la producción fue realizada y despachada al cliente, el cuál con anexos de registro fotográfico del producto al momento de llegar al destino, evidenciando que el producto no tenía la cantidad de tallos adecuados, generó una nota crédito de \$67.840.00 esto ha afectado negativamente la percepción de los clientes sobre la confiabilidad del proceso de cotización.

El fácil acceso a las cotizaciones genera este tipo de problemas dentro de la empresa, y en busca de una solución viable se llega a la conclusión de bloquear la cotización y solo sea de fuente de acceso a información.

La falta de un sistema de verificación y bloqueo también ha generado incertidumbre en cuanto a la responsabilidad y los procedimientos para validar las cotizaciones, por tal motivo no hay una verificación en la actualidad.

Estos errores implican directamente un costo agregados como se observó anteriormente, así como costos de reprocesos, cuando a producción llega un error de la cotización que pudo ser filtrado durante el proceso previo al despacho, se toman acciones correctivas, si bien se está produciendo flor de más, o con menos tallos o con una variedad que no fue la asignada inicialmente se debe de corregir el error, lo que implica reprocesar el producto y si es en una producción de 1000 cajas, esta producción conlleva costos extra dependiendo del tiempo de reproceso, material usado y gastos administrativos

La mejora de un sistema de verificación y bloqueo abordará estos problemas de manera efectiva al proporcionar una estructura clara para la validación y garantizar que las cotizaciones cerradas sean inalterables y verificadas. Esto no solo mejorará la calidad de las cotizaciones, sino que también fortalecerá la relación con los clientes, generando confianza y fidelidad a largo plazo.

Además, mejorar el flujo de trabajo interno, aumenta la eficiencia y la productividad del equipo de ventas y cotizaciones. En última instancia, esta mejora en el proceso de cotización se traducirá en un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva para Sunshine Bouquet.

## 6. JUSTIFICACIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y orientado hacia la excelencia en la prestación de servicios y productos, la eficacia de los procesos internos y la confiabilidad que los clientes depositan en una empresa, son factores cruciales que determinan su éxito y su capacidad para perdurar en el tiempo (Nel, 2021). En este sentido, el presente trabajo de grado propone abordar un desafío apremiante en la industria de flores, específicamente en el caso de Sunshine Bouquet, al mejorar un sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones.

"Optimización del Proceso de Cotización y Fortalecimiento de la Confianza del Cliente a través de la mejora de un Sistema de Verificación y Bloqueo de Cotizaciones en Sunshine Bouquet", es el título que involucra adoptar el mejoramiento constante, en la búsqueda de que la empresa Sunshine Bouquet se más competitiva y ágil. Con esto resaltamos la naturaleza innovadora y proactiva del enfoque adoptado. Según Portafolio, (2021) indica: "Para ello, la innovación juega un papel fundamental, ya que es la clave para crear nuevas y mejores soluciones; además de obtener mayores beneficios económicos, sociales o tecnológicos, entre otros." No se trata simplemente de mejorar un aspecto interno, sino de elevar la experiencia del cliente al aumentar la precisión de las cotizaciones y garantizar su inalterabilidad una vez cerradas.

Como primer objetivo, de manera detallada y sistemática para comprender plenamente cómo se gestionan las cotizaciones en la empresa.

**Identificar Limitaciones y Deficiencias Actuales:** Se examinarán minuciosamente los procedimientos existentes para identificar cualquier limitación, inconsistencia o ineficiencia en el proceso de gestión de cotizaciones. Esto incluirá la revisión de posibles lagunas en la documentación, errores en los datos, demoras innecesarias o falta de claridad en las comunicaciones en cada proceso.

**Identificar Áreas de Mejora:** Se buscarán oportunidades para mejorar el proceso de gestión de cotizaciones. Esto implica identificar métodos, herramientas o prácticas que puedan optimizar la precisión, la eficiencia y la confiabilidad del proceso. Se prestará especial atención a las áreas donde se pueden implementar tecnologías, procesos más efectivos o capacitación adicional para mejorar la gestión global de cotizaciones.

**Realizar un Análisis Objetivo:** La evaluación se realizará de manera objetiva, basándose en datos y evidencias concretas. Se utilizarán métricas y comparativas relevantes para medir la efectividad del proceso actual y proporcionar una base sólida para las recomendaciones de mejora.

Como segunda instancia se refiere a la modificación de la plataforma tecnológica para permitir la verificación y el bloqueo de cotizaciones, adquiere relevancia al considerar las inconsistencias que pueden surgir en los procesos manuales de revisión y el riesgo inherente a las modificaciones no autorizadas, esto debido a la falta de importancia en el uso adecuado de TI, (Martínez, 2022).

La mejora de este sistema se traducirá en una mayor eficiencia, ya que los empleados responsables de la verificación podrán acceder a las cotizaciones pendientes de manera más ágil, revisarlas minuciosamente y, en caso de aprobación, bloquearlas. Esto no solo asegura la exactitud de la información presentada a los clientes, sino que también contribuye a la agilización del proceso, permitiendo a los equipos centrarse en tareas más estratégicas.

En tercera instancia, relacionado con la definición de roles y responsabilidades, se fundamenta en la necesidad de establecer una estructura organizativa clara en torno a la verificación y el bloqueo de cotizaciones. La ambigüedad en los roles puede llevar a decisiones erróneas o a la falta de responsabilidad. Definir criterios de aprobación, un proceso de revisión coherente y una metodología para bloquear cotizaciones brindará confianza y claridad a los miembros del equipo, teniendo claro que para una eficacia del proceso con lleva a tener una estructura fundamental en la responsabilidad de dicha tarea, (Mintic, 2016), todo lo anterior contribuye a una operación más armoniosa y colaborativa.

Otra estrategia que aborda el presente trabajo es el componente humano y la importancia de la verificación y el seguimiento exhaustivo de un programa integral de experiencia para todos los empleados involucrados en el proceso. Como lo exponen Silva, C., Dugarte J. y Rueda, Y. en su artículo científico para la revista de la Universidad EAN (2021) indican que: “se puede establecer que la competitividad de las mipymes se debe en un alto porcentaje a la calidad del talento humano, de tal forma que son las competencias de los colaboradores y su desarrollo las que llegan a convertirse en una ventaja competitiva, constituyéndose en un aspecto fundamental para las organizaciones que lleva a designar recursos y a desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa” lo anterior y junto con una estrategia de promoción interna, pretende asegurar la comprensión plena del sistema y su relevancia en la mejora de la calidad del servicio.

Al empoderar a los empleados con las habilidades y el conocimiento necesarios, se fomenta una cultura de excelencia y compromiso en toda la organización.

En última instancia, la mejora exitosa de este sistema no solo mejorará la eficiencia interna de Sunshine Bouquet, sino que también fortalecerá la confianza de los clientes en los productos y servicios ofrecidos. La optimización del proceso de cotización y el aseguramiento de su precisión y coherencia servirán como cimientos sólidos para construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, buscando siempre la mejora continua, en la activación de optimización de procesos internos, (Gonzales, L. 2021). Además, la adopción de tecnologías y prácticas innovadoras también posicionará a la empresa en un lugar competitivo en el mercado de flores, permitiendo un crecimiento sostenible y una diferenciación estratégica.

En síntesis, este trabajo de grado se justifica no solo por la necesidad de abordar los desafíos en la gestión de cotizaciones en la industria de flores, sino también por los beneficios que derivarán de su mejora. La optimización del proceso de cotización no solo mejorará la eficiencia interna, sino que también generará un impacto directo en la experiencia del cliente al ofrecer transparencia, precisión y seguridad en las compras. Al fortalecer la confianza del cliente, Sunshine Bouquet estará posicionada de manera estratégica para enfrentar los retos del mercado en un entorno empresarial de constante evolución.

## 7. ANALISIS DE REQUERIMIENTOS

En el contexto de la industria de flores, el concepto de crecimiento sostenible es esencial para empresas como Sunshine Bouquet. Este tipo de crecimiento se refiere a la capacidad de la compañía para expandirse de manera constante y al mismo tiempo mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, social y ambiental. Para lograr esto, Sunshine Bouquet debe implementar prácticas empresariales responsables que minimicen los impactos negativos en el medio ambiente y la sociedad. Este enfoque no solo beneficia a la empresa, sino que también demuestra su compromiso con la responsabilidad social y la conservación ambiental (Mansilla, C., & Mcallister, A. 2007).

La diferenciación estratégica es otra pieza fundamental en el éxito de Sunshine Bouquet. En un mercado competitivo, es esencial destacarse de la competencia ofreciendo productos o servicios únicos y de alto valor para los clientes. Sunshine Bouquet puede lograr esto mediante la adopción de tecnologías y prácticas innovadoras en la producción y distribución de flores. Al hacerlo, la empresa puede posicionarse de manera competitiva y lograr una ventaja distintiva en el mercado de flores, lo que a su vez contribuirá a su crecimiento sostenible (Bernal Rozo, J., & Díaz Pabón, S. P. 2020).

En cuanto a la gestión de cotizaciones en la industria de flores, este proceso se refiere a la preparación y envío de ofertas de precios a los clientes potenciales. Dado que los precios de las flores son variables, la disponibilidad de los productos puede cambiar y los plazos de entrega son cruciales, gestionar cotizaciones en esta industria puede ser especialmente desafiante. Para mejorar este proceso, Sunshine Bouquet debe enfocarse en optimizar la eficiencia interna y garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes. Esto se logra ofreciendo transparencia, precisión y seguridad en las compras, lo que fortalecerá la confianza de los clientes y los fidelizará a largo plazo (Santillán Muñoz, N. M., & Herrera Pérez, R. D. 2012).

Implementando un sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones es en sí una medida clave en este proceso. Este sistema tiene como objetivo garantizar que una vez que las cotizaciones son cerradas, no puedan ser modificadas. Esta medida no solo asegura la precisión de las cotizaciones, sino que también fortalece la confianza tanto en el equipo interno de ventas como en los clientes. La mejora en el flujo de trabajo interno aumentará la eficiencia y la productividad del equipo de ventas y cotizaciones. En última instancia, esta eficiencia contribuirá al crecimiento sostenible de Sunshine Bouquet y su ventaja competitiva en el mercado de flores (Rodríguez & Camargo, 2014).

### **Mejora del sistema de verificación y bloqueo en el proceso de cotización**

La eficacia de los procesos internos y la confiabilidad que los clientes depositan en una empresa son factores cruciales que determinan su éxito y su capacidad para perdurar en el tiempo. Estos elementos no solo son fundamentales, sino que están estrechamente interconectados en el funcionamiento de una organización. Un área en la que esta interconexión se hace evidente es la gestión de cotizaciones en la industria de flores (Contreras, 1997)

La gestión eficaz de cotizaciones es esencial tanto para la empresa como para el cliente. Aquí es donde entra en juego el sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones. Este sistema mejorado tiene un impacto significativo en la calidad de las cotizaciones, ya que garantiza que una vez que se ha cerrado una cotización, no pueda ser modificada sin la debida autorización. Este nivel de control y seguridad no solo beneficia a la empresa, sino que también genera un gran nivel de confianza en el cliente (Madrid, 2023).

La confianza del cliente es un activo invaluable para cualquier empresa. Cuando un cliente siente que las cotizaciones proporcionadas son precisas y no serán alteradas de manera injusta, se establece una relación de confianza sólida. La transparencia y la precisión en el proceso de cotización son elementos que contribuyen en gran medida a esta confianza.

Los clientes confían en que están obteniendo un trato justo y que la empresa está comprometida con la honestidad en sus transacciones comerciales (PricewaterhouseCoopers, 2023).

La confiabilidad que los clientes depositan en una empresa es un factor clave para su éxito y su supervivencia a largo plazo, como señala. Esta confiabilidad no solo se traduce en transacciones comerciales exitosas, sino que también conduce a la fidelización a largo plazo. Los clientes satisfechos y confiados tienden a seguir haciendo negocios con la empresa en el futuro, lo que contribuye al crecimiento sostenible y al desarrollo continuo de la organización (Guarneros, I. 2014).

La eficacia en la gestión de cotizaciones, respaldada por un sistema de verificación y bloqueo mejorado, es esencial para forjar relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Esta eficiencia no solo beneficia a la empresa en términos de precisión y control de costos, sino que también construye la confianza del cliente, lo que, es un pilar fundamental para el éxito y la longevidad de cualquier empresa (Castillo, 2023).

### **Generación de mejoras significativas en la gestión de cotizaciones:**

La mejora de los procesos de cotización es un factor crítico que puede impulsar el crecimiento sostenible y conferir una ventaja competitiva destacada a una empresa. Al optimizar minuciosamente el proceso de cotización, se desencadenan una serie de efectos positivos que tienen un impacto sustancial en el desempeño general de la organización (Valderrama, 2019).

En primer lugar, la optimización del proceso de cotización permite identificar y eliminar ineficiencias. Esto significa que los recursos de la empresa se utilizan de manera más efectiva, lo que a su vez se traduce en una reducción de costos operativos. La eliminación de procesos redundantes o demorados agiliza el flujo de trabajo, permitiendo a la empresa responder de manera más rápida y eficiente a las solicitudes de cotización (Parades, 2016).

Un proceso de cotización mejorado no solo beneficia a la empresa desde una perspectiva interna, sino que también tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente.

Al brindar cotizaciones precisas y confiables de manera oportuna, se establece una relación de confianza sólida con los clientes. La transparencia y la precisión en las cotizaciones son elementos esenciales para generar confianza, lo que a su vez fomenta la lealtad del cliente y la retención a largo plazo (Tellez, 2019).

Además, la mejora en la gestión de cotizaciones puede abrir nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa. Al proporcionar un servicio de cotización de alta calidad, la empresa se destaca en el mercado y se convierte en un socio confiable para los clientes existentes y potenciales. Esta reputación positiva puede facilitar la expansión del negocio y la captación de nuevos clientes, lo que contribuye a un crecimiento sostenible (Segui, 2010).

La optimización de los procesos de cotización va más allá de la simple eficiencia interna. No solo reduce los costos operativos, sino que también aumenta la satisfacción del cliente y mejora la posición competitiva de la empresa. Este enfoque no solo es beneficioso en el corto plazo, sino que también sienta las bases para el crecimiento sostenible a largo plazo y el éxito continuo en el mercado (Kirberg, 2011).

### **Enfoque en la satisfacción del cliente:**

El cliente desempeña un papel central en el desarrollo empresarial, ya que es quien adquiere los productos o servicios de una empresa. Por lo tanto, la satisfacción del cliente se convierte en un objetivo primordial que debe ser perseguido con diligencia por todas las organizaciones (Lorenzo, 2013).

La satisfacción del cliente no es simplemente un concepto abstracto, sino un factor crítico que tiene un impacto tangible en el éxito y la viabilidad a largo plazo de una empresa. Uno de los puntos de contacto clave con el cliente se produce en el proceso de cotización. La calidad de este proceso influye directamente en la percepción que el cliente tiene de la empresa y en su nivel de satisfacción (Kutchera García, Fernández, 2014).

La mejora en el proceso de cotización tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción del cliente. Al ofrecer cotizaciones precisas y confiables, se brinda transparencia en las transacciones comerciales, lo que genera un alto nivel de confianza en el cliente. La confianza es un activo invaluable en el mundo de los negocios, ya que los clientes satisfechos y confiados son más propensos a realizar compras repetidas y a mantener relaciones comerciales a largo plazo con la empresa (Castillo, 2022).

Esta confianza también coloca a la empresa en una posición estratégica sólida para enfrentar los desafíos del mercado. Cuando los clientes confían en que la empresa cumplirá sus promesas y ofrecerá un servicio confiable, están más dispuestos a permanecer leales, incluso en tiempos de competencia intensa. Además, una base de clientes satisfechos se convierte en un valioso activo que puede proporcionar recomendaciones positivas y respaldo en el mercado (Kotler, 2019).

La satisfacción del cliente es un objetivo ineludible en cualquier empresa, ya que los clientes son quienes impulsan el negocio. La mejora en el proceso de cotización, al ofrecer transparencia, precisión y seguridad en las compras, fortalece la confianza del cliente y coloca a la empresa en una posición estratégica para enfrentar los desafíos del mercado y lograr un crecimiento sostenible. En última instancia, la satisfacción del cliente no solo es un objetivo para alcanzar, sino un factor crítico para el éxito y la longevidad de cualquier organización (Kotler, 2019).

**Mejora del flujo de trabajo interno:**

La mejora del flujo de trabajo interno en el proceso de cotización es un factor esencial para aumentar la eficiencia y la productividad del equipo de ventas y cotizaciones. Esta optimización no solo simplifica las operaciones internas, sino que también tiene un impacto positivo en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes (Borbón, 2015).

Uno de los aspectos clave de esta mejora radica en la identificación y eliminación de cuellos de botella. Los cuellos de botella son áreas o tareas que ralentizan el flujo de trabajo y pueden generar retrasos en el proceso de cotización. Al abordar estos obstáculos, el equipo de ventas y cotizaciones puede trabajar de manera más fluida y eficiente, lo que resulta en tiempos de respuesta más cortos y en una experiencia de cliente más satisfactoria (Borbón, 2015).

La automatización de tareas repetitivas es otra estrategia efectiva para mejorar la eficiencia interna. Al liberar a los empleados de tareas manuales y rutinarias, se les permite enfocarse en actividades de mayor valor, como el análisis de las necesidades del cliente y la personalización de las cotizaciones. La automatización también reduce la posibilidad de errores humanos, lo que garantiza la precisión en el proceso de cotización (Oppenheimer, 2018).

Mejorar la comunicación interna es un tercer componente fundamental. Una comunicación fluida y efectiva entre los miembros del equipo de ventas y cotizaciones asegura que la información se comparta de manera eficiente, lo que evita malentendidos y garantiza que todos estén en la misma página. Esto es especialmente importante cuando se trata de manejar cotizaciones y brindar a los clientes respuestas oportunas y precisas.

El resultado de estas mejoras en el flujo de trabajo interno es un equipo de ventas y cotizaciones más eficiente y productivo. Con la capacidad de generar cotizaciones de manera más rápida y precisa, el equipo está mejor posicionado para atender a los clientes de manera efectiva, lo que mejora la calidad del servicio y refuerza la satisfacción del cliente (Oppenheimer, 2018).

La optimización del flujo de trabajo interno en el proceso de cotización no solo agiliza las operaciones internas, sino que también tiene un impacto positivo en la eficiencia y productividad del equipo de ventas y cotizaciones. Estas mejoras contribuyen a una respuesta más rápida a las necesidades de los clientes y a una experiencia general más satisfactoria, lo que fortalece la posición de la empresa en el mercado y contribuye a su crecimiento sostenible.

### **Desafío apremiante en la industria de flores:**

En un entorno empresarial caracterizado por su competitividad y la búsqueda constante de la excelencia en la prestación de servicios y productos, la eficacia de los procesos internos es un elemento crucial para el éxito de cualquier empresa. Este principio es especialmente relevante en industrias altamente competitivas, como la industria de flores, que se caracteriza por desafíos específicos en términos de diferenciación estratégica y satisfacción del cliente (Mansilla, 2007).

La industria de flores se encuentra en un contexto empresarial donde la excelencia en la prestación de servicios y la diferenciación estratégica son fundamentales para destacarse en un mercado saturado. La mejora del proceso de cotización se convierte en un factor clave para lograr tanto el crecimiento sostenible como la diferenciación estratégica. Una gestión eficaz de las cotizaciones permite a las empresas florales agilizar sus operaciones, brindar cotizaciones precisas y confiables, y, en última instancia, satisfacer las demandas de los clientes en un mercado altamente competitivo (Pacheco, 2007).

La eficiencia en los procesos internos no solo es importante en términos de satisfacción del cliente y diferenciación estratégica, sino que también es fundamental para la supervivencia de la empresa en un entorno altamente competitivo. Los procesos internos eficientes son esenciales para que una empresa permanezca relevante y competitiva en su sector. La mejora del sistema de cotización y la gestión de cotizaciones son ejemplos concretos de cómo la eficacia interna impacta en la eficiencia y la calidad del servicio al cliente.

Este análisis detallado subraya la interconexión entre diversos aspectos críticos para el éxito de una empresa en la industria de flores. La mejora de los procesos internos, en particular el sistema de cotización y la gestión de cotizaciones, es esencial para abordar los desafíos específicos de la industria. A través de la optimización de estos procesos, las empresas florales pueden no solo competir con eficacia en un entorno altamente competitivo sino también destacarse por la calidad de sus servicios y productos, lo que, a su vez, contribuye al crecimiento sostenible y la ventaja competitiva en el mercado (Fontalvo, 2010).

En síntesis, este desarrollo del análisis de requerimientos revela la interconexión de diversos elementos críticos en la industria de flores. La mejora de los procesos de cotización, en particular, emerge como un punto de partida fundamental para abordar los desafíos específicos de la industria, y refuerza la eficiencia interna, la satisfacción del cliente y la diferenciación estratégica. A través de la optimización de estos procesos, las empresas florales pueden no solo competir de manera efectiva en un entorno altamente competitivo sino también destacarse por la calidad de sus servicios y productos, contribuyendo al crecimiento sostenible y a la ventaja competitiva en el mercado. La eficacia interna y la satisfacción del cliente son los pilares que sostienen el éxito de la industria de flores en un mundo empresarial cada vez más competitivo y orientado hacia la excelencia.

## 8. MARCO DE REFERENCIA

La relación entre la memoria y la historia ha sido ambivalente para la humanidad, con aspectos positivos y negativos. Podríamos decir que hay una mezcla inseparable de bien y mal en la forma en que utilizamos el pasado. Con el paso del tiempo, tratamos de reconstruir el pasado y a veces buscamos afirmar un tipo específico de pasado en lugar de otro. Sin embargo, nos enfrentamos a limitaciones significativas, ya que las pruebas de lo que llamamos "el pasado" son inherentemente fragmentarias: documentos, recuerdos, objetos, edificios y obras de arte; estos elementos por sí solos no son suficientes para una comprensión completa (Derry, T. K., & Williams, T. I. 1990).

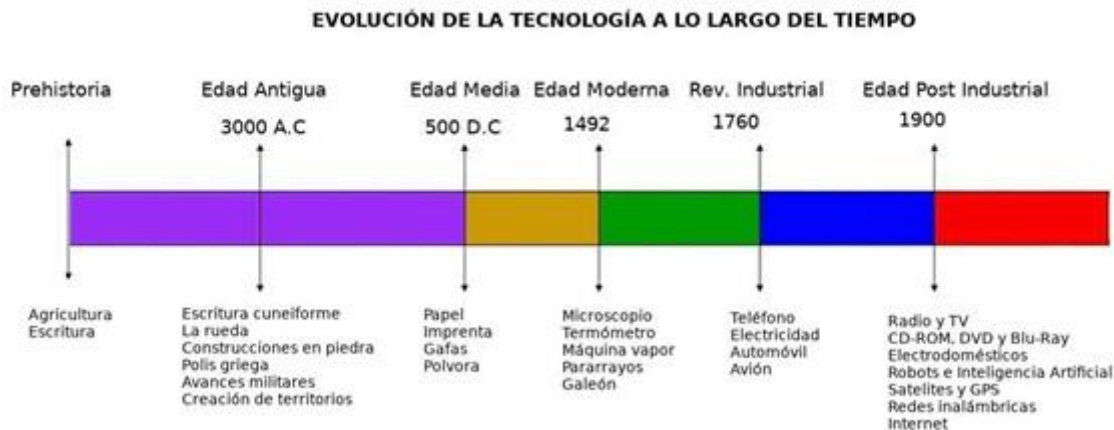
La historia de la tecnología es una narrativa fascinante que se remonta a los albores de la civilización humana. Desde las primitivas herramientas de piedra utilizadas por nuestros antepasados hace millones de años hasta la sofisticada era digital actual, la tecnología ha sido un motor impulsor del progreso y la innovación. Los avances tecnológicos a lo largo de la historia han transformado radicalmente la forma en que vivimos, trabajamos y nos comunicamos.

Desde la invención de la imprenta de Gutenberg en el siglo XV, que revolucionó la difusión de la información, hasta la Revolución Industrial en el siglo XIX, que trajo consigo la mecanización y la producción en masa, y hasta la era contemporánea con la informática, la internet y la inteligencia artificial, cada período ha dejado una huella imborrable en la sociedad y la cultura. La tecnología no solo ha mejorado la calidad de vida, sino que también ha planteado desafíos éticos, sociales y medioambientales.

A medida que avanzamos en el siglo XXI, la historia de la tecnología sigue siendo una narrativa en constante evolución, impulsada por la creatividad humana y la búsqueda incansable de soluciones a los problemas de nuestro tiempo (Nieto-Galán, A. 1996).

### Ilustración 1

#### Evolución de la tecnología



Nota: Evolución de la tecnología (Tecnoadmin, 2018).

La llegada de la tecnología a América ha sido un proceso histórico que ha transformado profundamente el continente desde la llegada de los primeros colonizadores europeos en el siglo XV hasta la era moderna. La tecnología ha influido en múltiples aspectos de la sociedad, la economía y la cultura en América. Desde los primeros encuentros con los europeos, la tecnología desempeñó un papel crucial en la exploración y colonización de América.

La mejora en las embarcaciones, la brújula y otras tecnologías de la época permitieron la expansión hacia nuevos territorios, marcando el inicio de la interacción entre el Viejo y el Nuevo Mundo (Barreto, 2008).

Durante el siglo XIX, la Revolución Industrial en Europa tuvo un impacto significativo en América. La maquinaria avanzada y la tecnología se exportaron al continente, lo que impulsó el crecimiento económico y la urbanización, especialmente con la expansión del ferrocarril. A finales del siglo XIX, la invención del telégrafo y más tarde del teléfono revolucionó las comunicaciones en América.

Estas tecnologías acortaron las distancias geográficas y conectaron a personas y empresas en todo el continente, transformando la forma en que las personas se comunicaban y hacían negocios (Pasquali, L., & Pozzi, P. 2017).

En el siglo XX, la electrificación, la radio, la televisión y la computadora personal redefinieron la vida cotidiana en América. Estas innovaciones tecnológicas influyeron en la cultura, la política y la economía, y permitieron la exploración espacial, como el histórico aterrizaje en la Luna en 1969. En las últimas décadas, la llegada de Internet ha llevado a la conectividad global.

La tecnología móvil y las redes sociales han redefinido la comunicación y la interacción social, acercando a las personas y creando nuevas industrias digitales (Plaza 2019).

En Colombia La historia de la tecnología es un relato que abarca desde la época precolombina hasta la era moderna. Antes de la llegada de los europeos, como lo mencionamos anteriormente, civilizaciones como los muiscas y los taironas tenían sus propias innovaciones tecnológicas. Con la colonización española, se introdujeron nuevas tecnologías como la metalurgia y la agricultura. En el siglo XIX, la industrialización trajo consigo la construcción de ferrocarriles y la expansión de la minería y la agricultura. El telégrafo, llegado en 1881, marcó un hito en las comunicaciones colombianas.

Durante el siglo XX, las telecomunicaciones y la electrificación se expandieron, con la llegada de la televisión en la década de 1950. En el siglo XXI, Colombia ha experimentado un crecimiento en tecnología de la información y comunicación, democratizando el acceso a Internet y viendo el surgimiento de una industria tecnológica emergente. A pesar de desafíos como la brecha digital, el enfoque en la innovación y la inclusión digital promete un futuro tecnológico prometedor para Colombia (Herazo, 2017).

Según Santos P. (2021) en su artículo “El desarrollo global de la tecnología y sus retos para Colombia” para la Universidad Nacional, indica que: “La sociedad tal cual como la conocemos comenzó a ser moldeada y transformada hace un poco más de dos siglos, a principios de la edad contemporánea en un periodo conocido como la primera revolución industrial.

Doscientos años es relativamente poco tiempo, considerando que es prácticamente un abrir y cerrar de ojos frente a los trescientos mil años de historia de la humanidad”. Por ende, hoy en día la tecnología en Colombia ha tenido un impacto significativo en la evolución de las empresas en el país. La adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha transformado la forma en que las empresas operan y compiten en el mercado.

La implementación de sistemas de gestión empresarial, la automatización de procesos, la analítica de datos y la presencia en línea han mejorado la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la capacidad de llegar a un público más amplio. Además, el auge de los startups tecnológicos ha fomentado la innovación y la creación de nuevos modelos de negocio. En un mundo cada vez más digital, la tecnología continúa siendo un motor clave para el crecimiento y la competitividad de las empresas colombianas (Unesco, 2021).

Sin embargo, en la actualidad, las empresas colombianas enfrentan varios desafíos tecnológicos que impactan su operación y competitividad. Uno de los problemas más destacados es la brecha digital, que persiste en muchas regiones del país, limitando el acceso a la tecnología y la conectividad a Internet en algunas áreas rurales. Esta falta de acceso dificulta la participación plena en la economía digital y el aprovechamiento de las ventajas que la tecnología puede ofrecer a las empresas (Fuentes, 2019).

Otro problema tecnológico relevante es la ciberseguridad. A medida que las empresas adoptan soluciones tecnológicas, se vuelven más vulnerables a amenazas cibernéticas, como ataques de malware, ransomware y ciberataques. La falta de conciencia y medidas de seguridad adecuadas puede exponer a las empresas a riesgos significativos, incluyendo la pérdida de datos y la interrupción de operaciones. En este contexto, la capacitación en ciberseguridad y la implementación de políticas sólidas de protección de datos se convierten en imperativos para proteger la información y el funcionamiento de las empresas en Colombia (Martínez, 2019).

Además de los desafíos de acceso y ciberseguridad, un problema tecnológico adicional que enfrentan muchas empresas colombianas es la persistencia de tecnologías obsoletas y la falta de innovación en la implementación de nuevas soluciones. Muchas empresas siguen utilizando sistemas y procesos anticuados que limitan su capacidad para competir en un entorno empresarial cada vez más global y digitalizado. La reticencia al cambio y la falta de inversión en la adopción de tecnologías modernas pueden resultar en una eficiencia deficiente y en la pérdida de oportunidades de crecimiento. La promoción de la innovación y la actualización tecnológica se vuelven esenciales para impulsar la competitividad de las empresas colombianas en un mundo empresarial en constante evolución (Castillo, 2021).

Y es en este punto donde Sunshine Bouquet, necesita ser revisado, en búsqueda de la mejora empresarial y la evolución tecnológicamente hablando, La necesidad de que Sunshine Boutique evolucione tecnológicamente es evidente a través de los beneficios que se derivarán de la mejora en una de sus herramientas clave: la gestión de cotizaciones. La mejora de este proceso no solo incrementará la eficiencia interna de la empresa, sino que también se traducirá en una experiencia mejorada para los clientes al ofrecer transparencia, precisión y seguridad en sus compras. Al fortalecer la confianza del cliente a través de una herramienta de cotización mejorada, Sunshine Bouquet se posicionará estratégicamente para enfrentar los desafíos cambiantes del mercado en un entorno empresarial en constante evolución, lo que contribuirá a su crecimiento y productividad a largo plazo.

## CUADRO COMPARATIVO SOBRE LAS SOLUCIONES PROPUESTAS

Tabla 1

Cuadro comparativo de soluciones propuestas

ASPECTO	IMPLEMENTACIÓN DE UNA MEJORA EN EL SISTEMA DE VERIFICACIÓN Y BLOQUEO AUTOMATIZADO	INTRODUCIR UNA CAPACITACIÓN CONTINUA Y AUDITORÍAS REGULARES	INTEGRACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROYECTOS COMPLETA	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE BLOQUEO MANUAL CON CRITERIOS PREDEFINIDOS
<b>Enfoque principal</b>	Implementación del proceso de mejora en la verificación y bloqueo de cotizaciones	Mejora mediante capacitación continua y auditorías regulares	Uso de una herramienta de gestión de proyectos completa	Bloqueo manual basado en criterios predefinidos
<b>Desarrollo y Evaluación</b>	Evaluación detallada de requisitos, desarrollo de software a medida, integración.	Diseño de programa de capacitación, implementación de auditorías, retroalimentación.	Investigación y selección de herramienta, personalización, capacitación.	Establecimiento de criterios, evaluación y bloqueo manuales, registro detallado.
<b>Ventajas destacadas</b>	Eficiencia operativa, reducción de errores humanos, escalabilidad.	Mejora de la conciencia, supervisión activa, enfoque en calidad	Centralización de información, automatización de tareas, mejora en colaboración.	Control de calidad riguroso, flexibilidad y adaptabilidad, garantía de precisión.
<b>Desafíos y Limitaciones</b>	Altos costos iniciales, mantenimiento continuo, posibles desafíos de integración.	Posibilidad de errores involuntarios, riesgo de manipulación, recursos necesarios para auditorías.	Complejidad de desarrollo, limitaciones de tiempo, curva de aprendizaje	Proceso manual, posible carga de trabajo adicional, adaptación a situaciones no estándar.
<b>Recomendaciones y Alternativas</b>	Considerar soluciones de software existentes, implementación gradual, explorar financiamiento.	Implementar controles de acceso y seguridad, explorar soluciones de auditoría automatizadas, establecer políticas estrictas.	Considerar soluciones modulares, usar herramientas de terceros, mejoras incrementales.	Establecer criterios claros, implementar controles de calidad, adaptarse a cambios en el mercado.
<b>Viabilidad y Sostenibilidad</b>	Depende de la disposición financiera, análisis de costo-beneficio necesario.	Depende de la aplicación rigurosa de controles de acceso y políticas de auditoría.	Puede ser complejo y llevar tiempo, soluciones modulares y de terceros son más viables.	Viabilidad inmediata, costos controlados, mantenimiento simple, adaptabilidad continua.

Nota: Soluciones propuestas

Este cuadro proporciona una visión comparativa de las soluciones propuestas, destacando sus aspectos clave, ventajas, desafíos y recomendaciones. La decisión final dependerá de los factores específicos de Sunshine Bouquet, como recursos disponibles, infraestructura tecnológica y preferencias en términos de control y funcionalidad.

Con base en el cuadro anterior y revisando se realiza el análisis y se decide escoger la siguiente solución: “Implementación de una mejora en el Sistema de Verificación y Bloqueo Automatizado”

La elección de implementar un sistema de verificación y bloqueo automatizado como la solución preferida para abordar las problemáticas en el proceso de cotizaciones de Sunshine Bouquet se sustenta en una evaluación exhaustiva de sus ventajas y desafíos en comparación con las otras opciones consideradas. A continuación, se presenta un análisis detallado de por qué esta solución se considera la mejor opción a través de unos contextos específicos y veremos como a través de unas imágenes del actual sistema se puede realizar la mejora propuesta:

#### **Eficiencia Operativa:**

La automatización del proceso de verificación y bloqueo de cotizaciones promete una mejora significativa en la eficiencia operativa. La capacidad de realizar estas tareas de manera rápida y precisa reduce considerablemente el tiempo dedicado a estos procesos, proporcionando una ventaja competitiva al agilizar las operaciones comerciales.

## SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Tabla 2

Seguimiento de objetivos

OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES	COMENTARIOS	ESTADO
<p><b>Analizar y evaluar el proceso actual de gestión de cotizaciones en Sunshine Bouquet para identificar sus limitaciones y el área de mejora</b></p>	<p>Este objetivo busca identificar las limitaciones del proceso de cotización actual de Sunshine Bouquet y determinar el área de mejora.</p>	<p>Revisión de posibles errores en la documentación. - Identificación de errores en los datos. - Análisis de demoras innecesarias o falta de claridad en las comunicaciones en cada proceso.</p>	<p>Este objetivo es fundamental para poder diseñar un sistema de verificación y bloqueo que optimice el proceso de cotización.</p>	<p>4 limitaciones identificadas:  <b>1)</b> Falta de un sistema de verificación y bloqueo;  <b>2)</b> Falta de criterios claros;  <b>3)</b> Falta de evaluación detallada;  <b>4)</b> Falta de seguimiento y control.</p>
<p><b>Diseñar y mejorar el sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones que optimice la precisión y seguridad dentro del proceso de cotización.</b></p>	<p>Este objetivo busca diseñar e implementar un sistema de verificación y bloqueo que optimice la precisión y seguridad dentro del proceso de cotización.</p>	<p>Identificación de métodos, herramientas o prácticas que puedan optimizar la precisión, la eficiencia y la confiabilidad del proceso. - Implementación de un sistema de bloqueo manual con criterios predefinidos. - Adopción de soluciones modulares y plataformas de terceros para mejorar el proceso de cotización en el corto plazo.</p>	<p>Este objetivo es clave para mejorar la eficiencia interna de Sunshine Bouquet y fortalecer la confianza de los clientes en los productos y servicios ofrecidos.</p>	<p>3 mejoras identificadas implementadas:  <b>1)</b> Implementación de una mejora en el sistema de bloqueo manual con criterios predefinidos;  <b>2)</b> Adopción de soluciones modulares y plataformas de terceros para mejorar el proceso de cotización en el corto plazo;  <b>3)</b> Evaluación de la mejora y el impacto que genera el bloqueo en las cotizaciones, en términos de eficiencia interna y satisfacción del cliente.</p>

<b>Determinar la mejora y el impacto que genera el bloqueo en las cotizaciones, en términos de eficiencia interna y satisfacción del cliente.</b>	Este objetivo busca determinar la mejora y el impacto que genera el bloqueo en las cotizaciones, en términos de eficiencia interna y satisfacción del cliente.	Evaluación objetiva, basada en datos teóricos concretos. - Utilización de métricas y comparativas relevantes para medir la efectividad del proceso actual.	Se recomiendan encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción del cliente.	Se determina la escogencia de: 1) Implementación de una mejora en el sistema de bloqueo manual con criterios predefinidos, proyectando un nivel de satisfacción teórico aumentado en un 25%
---	--	--	---	--

*Nota: Seguimiento de los objetivos*

## 9. ANÁLISIS DE RESTRICCIONES

**ALCANCE:** Se va a aplicar el bloqueo en las cotizaciones de Sunshine Boutique, se va dejar instaurado y la empresa le hará el seguimiento adecuado al proyecto ya que por el tiempo con el que se cuenta, solamente se alcanza a dejar el bloqueo en las cotizaciones para que nadie pueda afectarlas, el bloqueo se solicita directamente al área de sistemas para que ellos programen el bloqueo, dentro del programa actual que se maneja en la compañía para realizar las actualizaciones. Se realiza el requerimiento y el área correspondiente genera el bloqueo, se verifica que funcione y también se hará la capacitación a las personas que manipulen las cotizaciones.

**ECONÓMICAS:** El bloqueo de este sistema implica costos significativos. Los servicios de programadores especializados y desarrolladores de software suelen ser caros, lo que puede ser difícil de justificar para una empresa con limitaciones financieras, los sistemas que se deben actualizar requieren mantenimiento constante para asegurar un funcionamiento correcto todo lo anterior implica costos adicionales para realizar actualizaciones, correcciones de errores y soporte técnico, contratar al personal adicional para que realice el bloqueo de las cotizaciones genera costos altos, reunir el sistema ¡automático con las aplicaciones y procesos existentes de la empresa puede ser complejo, esto va a requerir personal adicional o servicios para acceder a personas profesionales que tengan conocimiento y experiencia en el tema para garantizar una integración adecuada. esto genera costos adicionales por los salarios de los miembros del equipo, costos en reparaciones cuando se dañen los equipos, costos en equipos de cómputo.

**CALIDAD:** A pesar de la capacitación si los empleados fueran los que van a generar el bloqueo en las cotizaciones pueden cometer errores involuntarios debido a la complejidad inherente de algunos procesos de cotización, la falta de conocimiento lleva a malentendidos y errores en los documentos cargados en el sistema, la falta de un sistema de verificación que no esté bien elaborado puede dejar la puerta abierta a la manipulación de cotizaciones por parte de empleados deshonestos, la ausencia de la automatización adecuada en los procesos podría dificultar la detección de manipulaciones en las cotizaciones.

**TIEMPO:** Considerando las restricciones temporales, se establece que el desarrollo del proyecto para la implementación estará sujeto a un periodo máximo de 6 meses. Durante este lapso, todas las actividades relacionadas irán encaminadas siempre en búsqueda del cumplimiento de los objetivos de este proyecto, y deberán ser planificadas, ejecutadas y completadas de manera eficiente para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos. Esta restricción temporal se implementa con el objetivo de garantizar la entrega oportuna del proyecto y mantener una gestión efectiva del tiempo.

## 10. METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN Y DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

Para el desarrollo y solución del proyecto puesto en marcha se analizaron diferentes opciones de solución a la problemática presentada en el proceso de cotizaciones dentro de la empresa. Para esto se tomaron tres opciones base y así analizar cada una de estas para lograr el mejor proceso para mejorar la labor de cotizaciones.

- **Implementación de un Sistema de Verificación y Bloqueo Automatizado**

### **Desarrollo**

**Evaluación de Requisitos:** Iniciar con una evaluación detallada de los requisitos específicos de la empresa. Esto incluirá la identificación de criterios de verificación, roles de usuario y procedimientos de bloqueo.

**Desarrollo del Sistema:** Contratar o asignar un equipo de desarrollo para crear un sistema de software a medida. Este sistema debe ser capaz de recibir cotizaciones, aplicar criterios predefinidos para su verificación y, en caso de aprobación, bloquearlas automáticamente en una base de datos segura y no modifica

**Integración con el Sistema Existente:** Asegurar la integración efectiva del nuevo sistema con las herramientas y procesos existentes en Sunshine Bouquet, como los sistemas de gestión de clientes y bases de datos.

**Pruebas y Entrenamiento:** Realizar pruebas exhaustivas del sistema para garantizar su funcionalidad y seguridad. Proporcionar entrenamiento detallado a los empleados sobre cómo utilizar el sistema para la verificación y bloqueo de cotizaciones.

- **Introducir una Capacitación Continua y Auditorías Regulares:**

**Desarrollo:**

**Diseño del Programa de Capacitación:** Desarrollar un programa de capacitación continuo que cubra aspectos clave como políticas de cotización, estándares de calidad y el uso adecuado de herramientas internas.

**Implementación de Auditorías:** Establecer un equipo o un proceso dedicado para realizar auditorías regulares de las cotizaciones cerradas. Estas auditorías pueden implicar la revisión de documentos, llamadas de seguimiento a los clientes o incluso visitas in situ en ciertos casos.

**Retroalimentación y Mejora Continua:** Proporcionar retroalimentación específica y detallada a los empleados basada en los resultados de las auditorías. Implementar mejoras y ajustes en el proceso de acuerdo con las lecciones aprendidas durante las auditorías.

- **Integración de una Herramienta de Gestión de Proyectos Completa:**

**Desarrollo:**

**Selección de la Herramienta:** Investigar y seleccionar una herramienta de gestión de proyectos completa que se adapte a las necesidades de Sunshine Bouquet. Esto incluirá módulos específicos para la creación de cotizaciones, asignación de tareas y seguimiento del estado de las cotizaciones.

**Personalización e Implementación:** Personalizar la herramienta según los requisitos específicos de la empresa. Esto podría implicar la configuración de flujos de trabajo, campos personalizados y notificaciones automatizadas.

**Capacitación y Adopción:** Ofrecer capacitación detallada a todos los empleados sobre cómo utilizar la nueva herramienta. Implementar estrategias para fomentar la adopción, como incentivos y soporte técnico continuo.

Cada una de estas soluciones ofrece un enfoque diferente para abordar la problemática.

La decisión final dependerá de factores como los recursos disponibles, la infraestructura tecnológica existente y las preferencias específicas de Sunshine Bouquet en términos de control y funcionalidad.

### **Evaluación de las soluciones planteadas**

A continuación, se analiza la viabilidad de cada una de las opciones mencionadas anteriormente teniendo en cuenta la viabilidad aplicable al proyecto en cuestión.

### **Análisis de viabilidad de Implementación de un Sistema de Verificación y Bloqueo Automatizado**

La automatización de la verificación y bloqueo de cotizaciones es una opción atractiva en términos de eficiencia y precisión, pero también implica ciertos desafíos y costos que deben ser cuidadosamente considerados. A continuación, se presenta un análisis de viabilidad enfocado en los gastos de programación altos y la actual falta de viabilidad financiera de Sunshine Bouquet:

#### **Factores Positivos:**

**Eficiencia Operativa:** La automatización permitiría una verificación y bloqueo rápidos y precisos de las cotizaciones, lo que reduciría significativamente el tiempo dedicado a estos procesos.

**Reducción de Errores Humanos:** Al minimizar la intervención humana, se reducirían los errores potenciales asociados con la verificación manual, lo que mejoraría la precisión de las cotizaciones cerradas.

**Escalabilidad:** Una vez implementado, el sistema automatizado puede manejar un gran volumen de cotizaciones sin necesidad de contratar personal adicional, lo que es beneficioso para el crecimiento futuro de la empresa.

#### **Factores Negativos:**

**Altos Costos Iniciales:** La programación y desarrollo de un sistema de este tipo implican costos significativos. Los servicios de programadores especializados y desarrolladores de software suelen ser caros, lo que puede ser difícil de justificar para una empresa con limitaciones financieras.

**Necesidad de Mantenimiento Continuo:** Los sistemas automatizados requieren mantenimiento constante para asegurar su funcionamiento óptimo. Esto implica costos adicionales a largo plazo para actualizaciones, correcciones de errores y soporte técnico.

**Posibles Desafíos de Integración:** Integrar el sistema automatizado con las aplicaciones y procesos existentes de la empresa puede ser complejo. Esto puede requerir personal adicional o servicios de consultoría para garantizar una integración adecuada.

**Recomendaciones y Alternativas:**

**Considerar Soluciones de Software ya existentes:** En lugar de desarrollar un sistema personalizado desde cero, la empresa podría considerar soluciones de software ya existentes en el mercado que se adapten a sus necesidades específicas. Esto podría ser más rentable en términos de costos iniciales.

**Optar por una Implementación Gradual:** En lugar de automatizar todo el proceso de una vez, Sunshine Bouquet podría considerar una implementación gradual. Comenzar con la automatización de ciertas partes críticas del proceso de cotización y expandirse gradualmente a medida que los recursos financieros lo permitan.

**Explorar Alternativas de Financiamiento:** La empresa podría investigar opciones de financiamiento, como préstamos para pequeñas empresas o programas de subvenciones gubernamentales, que podrían ayudar a cubrir los costos iniciales de desarrollo.

En última instancia, la viabilidad de esta opción dependerá de la disposición de la empresa

para invertir en la automatización, equilibrando los beneficios potenciales con los costos financieros y operativos asociados. Es fundamental realizar un análisis de costo-beneficio detallado y explorar cuidadosamente las alternativas antes de tomar una decisión final.

### **Análisis de viabilidad de Introducir una Capacitación Continua y Auditorías Regulares**

La introducción de una capacitación continua y auditorías regulares para mejorar el proceso de cotización tiene sus ventajas, pero también presenta desafíos significativos, especialmente considerando que las personas que tienen acceso a la información no deben conocer los detalles del proceso de cotización para evitar errores y manipulaciones.

#### **Factores Positivos:**

**Mejora de la Conciencia:** La capacitación continua puede mejorar la comprensión general de los empleados sobre la importancia de las cotizaciones precisas y puede ayudarles a evitar errores comunes.

**Supervisión Activa:** Las auditorías regulares permiten una supervisión activa del proceso de cotización. Los errores pueden ser identificados y corregidos antes de que las cotizaciones se presenten a los clientes, lo que mejora la calidad de las ofertas.

**Enfoque en la Calidad:** Al proporcionar capacitación específica y realizar auditorías regulares, la empresa puede enfocarse en mejorar la calidad de las cotizaciones en lugar de invertir grandes sumas de dinero en tecnologías complejas.

#### **Factores Negativos:**

**Posibilidad de Errores Involuntarios:** A pesar de la capacitación, los empleados pueden cometer errores involuntarios debido a la complejidad inherente de algunos procesos de cotización.

La falta de conocimiento detallado puede llevar a malentendidos y errores en los documentos.

**Riesgo de Manipulación:** La falta de un sistema de verificación robusto puede dejar la puerta

abierta a la manipulación de cotizaciones por parte de empleados deshonestos. La ausencia de controles automatizados podría dificultar la detección de manipulaciones.

**Recursos Necesarios para Auditorías:** Las auditorías regulares requieren tiempo y recursos. La empresa debe dedicar personal para llevar a cabo estas auditorías, lo que podría aumentar la carga de trabajo y los costos operativos.

**Recomendaciones y Alternativas:**

**Implementar Controles de Acceso y Seguridad:** La empresa debe establecer controles de acceso estrictos para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a las cotizaciones. Los sistemas de gestión de documentos seguros pueden ayudar a controlar quién puede ver o modificar los documentos.

**Explorar Soluciones de Auditoría Automatizadas:** Investigar herramientas de auditoría automatizadas que puedan analizar las cotizaciones en busca de posibles errores y discrepancias. Estas herramientas pueden ofrecer una capa adicional de seguridad y precisión sin depender completamente de la capacitación humana.

**Establecer Políticas de Cumplimiento estrictas:** Implementar políticas de cumplimiento estrictas y consecuencias claras para cualquier manipulación o error intencional en las cotizaciones. Esto puede actuar como un elemento disuasivo y promover la integridad en el proceso de cotización.

En última instancia, la viabilidad de esta opción dependerá de la rigurosidad con la que se apliquen los controles de acceso y de la capacidad de la empresa para establecer políticas claras y procedimientos de auditoría efectivos. Es crucial encontrar un equilibrio entre el costo de implementar estas medidas y los beneficios que aportan en términos de mejora de la calidad y confiabilidad de las cotizaciones.

## **Completa**

La integración de una herramienta de gestión de proyectos completa tiene el potencial de mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de cotización, sin embargo, este enfoque presenta desafíos considerables, especialmente considerando las limitaciones de tiempo y la complejidad del desarrollo de la herramienta.

### **Factores Positivos:**

**Centralización de la Información:** Una herramienta completa centralizaría toda la información relacionada con las cotizaciones, mejorando la accesibilidad y facilitando el seguimiento del estado de cada cotización.

**Automatización de Tareas:** Estas herramientas a menudo incluyen funciones automatizadas, como recordatorios de tareas y notificaciones, lo que podría mejorar la gestión del proceso de cotización.

**Mejora en la Colaboración:** Herramientas de gestión de proyectos permiten una colaboración más efectiva entre los miembros del equipo, facilitando la comunicación y reduciendo la posibilidad de malentendidos.

### **Factores Negativos:**

**Complejidad de Desarrollo:** Desarrollar o personalizar una herramienta de gestión de proyectos completa específicamente para las necesidades de Sunshine Bouquet puede ser extremadamente complejo. Esto podría requerir un equipo de desarrolladores dedicado y significativos recursos financieros.

**Limitaciones de Tiempo:** El desarrollo, la personalización y la implementación de una herramienta de este tipo llevan tiempo considerable. Dado que Sunshine Bouquet enfrenta limitaciones de tiempo para el proyecto, no sería viable completar este proceso en un plazo razonable.

**Curva de Aprendizaje:** La introducción de una nueva herramienta puede requerir tiempo para

que los empleados se adapten y aprendan a utilizarla eficazmente, lo que puede afectar la productividad en el corto plazo.

#### **Recomendaciones y Alternativas:**

**Considerar Soluciones de Gestión de Proyectos Modulares:** En lugar de una herramienta completa, considerar soluciones modulares que puedan abordar problemas específicos dentro del proceso de cotización. Por ejemplo, herramientas que se centren en la creación de cotizaciones y asignación de tareas.

**Optar por Herramientas de Gestión de Proyectos de Terceros:** En lugar de desarrollar una herramienta personalizada, considerar utilizar plataformas de gestión de proyectos ya existentes y bien establecidas, como Trello, Asana o Microsoft Project. Estas plataformas son fáciles de usar y requieren menos tiempo para implementarse.

**Enfocar en Mejoras Incrementales:** Identificar áreas específicas del proceso de cotización que requieran mejoras inmediatas y enfocarse en implementar soluciones más pequeñas y manejables en lugar de abordar todo el proceso de una vez.

Dada la complejidad del desarrollo, la limitación de tiempo y los recursos disponibles, optar por soluciones modulares y plataformas de terceros puede ser más viable y efectivo para mejorar el proceso de cotización en Sunshine Bouquet en el corto plazo.

#### **Nueva Solución Propuesta: Implementación de un Sistema de Bloqueo Manual con Criterios Predefinidos**

Esta propuesta se centra en mejorar el proceso de cotización a través de un sistema de bloqueo manual basado en criterios predefinidos. Esta estrategia, aunque manual, establece estándares claros para garantizar la coherencia y precisión en las cotizaciones de Sunshine Bouquet.

**Características Detalladas de la Solución:****Establecimiento de Criterios Claros:**

Se definirán criterios detallados para cada cotización, incluyendo la cantidad precisa de tallos, los precios de los productos y un margen de ganancia mínimo del 22%. Estos criterios se basarán en análisis previos de costos y márgenes de beneficio deseables.

**Validación y Evaluación Manual:**

Un equipo designado revisará manualmente cada cotización en función de los criterios predefinidos. Se llevará a cabo una evaluación detallada para asegurar que la cotización cumple con los estándares establecidos.

**Bloqueo Manual de Cotizaciones:**

Una vez que una cotización ha sido revisada y cumple con todos los criterios predefinidos, un supervisor o un miembro específico del equipo tendrá la autoridad para bloquear manualmente la cotización. Esto la convierte en una fuente de información fiable para futuras consultas.

**Registro Detallado de Revisiones:**

Todas las revisiones, modificaciones y bloqueos manuales serán registrados meticulosamente. Esto crea un historial completo de cada cotización, lo que facilita la trazabilidad y la rendición de cuentas.

**Ventajas Amplias de la Solución:**

**Control de Calidad Riguroso:** La revisión manual garantiza un control de calidad riguroso, evitando errores y asegurando que cada cotización esté alineada con los estándares de la empresa.

**Flexibilidad y Adaptabilidad:** El proceso manual permite una mayor flexibilidad para evaluar las cotizaciones en función de circunstancias específicas, lo que es beneficioso en situaciones no estándar o con requisitos especiales del cliente.

**Garantía de Precisión:** La revisión minuciosa asegura la precisión tanto en los datos

ingresados como en los cálculos, lo que fortalece la confianza de los clientes y reduce los malentendidos.

**Viabilidad y Sostenibilidad:**

Esta solución manual se destaca por su viabilidad inmediata y sostenibilidad a largo plazo:




**Costos Controlados:** Al ser un proceso manual, no implica costos significativos de desarrollo de software. La capacitación del equipo puede ser gestionada internamente sin gastos adicionales.

**Mantenimiento Simple:** La implementación de esta solución no requiere actualizaciones tecnológicas complejas ni mantenimiento constante, lo que reduce la carga administrativa.

**Adaptabilidad Continua:** La empresa puede ajustar los criterios predefinidos según sea necesario, adaptándose a las fluctuaciones del mercado y a las demandas cambiantes de los clientes.

Esta estrategia manual, aunque requiere trabajo humano, ofrece un enfoque meticuloso y detallado para garantizar cotizaciones precisas y coherentes en Sunshine Bouquet. La combinación de criterios claros, revisión minuciosa y registro detallado establece una sólida base para un proceso de cotización confiable y efectivo, como se puede observar a continuación en la figura 2.

Un modelo de cotización se refiere a un formato estandarizado utilizado para presentar de manera detallada los costos asociados con la prestación de servicios, la fabricación de productos o la realización de proyectos. Este documento tiene como objetivo proporcionar a clientes potenciales o partes interesadas estimaciones claras y transparentes de los costos involucrados en transacciones comerciales. Por lo general, incluye información detallada sobre productos o servicios, precios unitarios, cantidades, impuestos, descuentos, y otros costos asociados. Además, puede contener términos y condiciones, plazos de pago, políticas de garantía y cualquier otra información relevante. Como se evidencia en la ilustración 2. La elaboración precisa de un modelo de cotización es esencial en el ámbito empresarial para establecer expectativas claras y evitar malentendidos y conflictos relacionados con los costos.

Product Pricing Quote #1177601				E-mail Quote	
<a href="#">Show Changes</a> Cust #: SWSE01 Safeway GP Guideline: <input type="checkbox"/> DP <input type="checkbox"/> WP Sales list this quote appears on: <input type="checkbox"/> TRENDS 2024	Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall) Labor Type: <input type="checkbox"/> BQ <input type="checkbox"/> WP Product Type: <input type="checkbox"/> BQ <input type="checkbox"/> WP Is this a Kit: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Sales Type: <input type="checkbox"/> ED <input type="checkbox"/> Other	Projected Weekly Volume: <input type="text"/> Projected Ships Per Week: <input type="text"/> Offer Period: <input type="text"/> Item Sold: <input type="checkbox"/> Tab: TRENDS	Item Name: DL NEW VICTORIAN PREMIUM Collection Name: WEHISTORIC Department: BQT Override Approved By: <input type="text"/> Stems on Catalog: <input type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Available	Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM Sales And Pricing Notes	
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b> RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM, 3 STOCK, 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM, 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM, 2 AGAPANTHUS, 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC. RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM, 2 ROSE 50 CM, 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK, 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM, 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC		<b>RECIPE NOTES</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK, 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI, 2 BLUE AGAPANTHUS, 2 BICOLOR WHITE -		<b>CATALOG RECIPE</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.	<b>PRODUCTION NOTES</b> AGRUPAR CARNIS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.
PRODUCT COSTING					
<b>Inbound Shipping</b> Farm Pk ( Full Box Est 14) Dry <input type="checkbox"/> 8 Box Size: CHX6 28X11	<b>Outbound Shipping</b> Dry Pack: 6 Box Size: CHX6 28X10X6	<b>Other Customer Charges (Not Marked-Up)</b> Description: <input type="text"/> Cost: <input type="text"/>	<a href="#">Flowers and Hard Goods</a> <a href="#">Product Costing Summary</a>	<a href="#">Quote Recipes</a>	
FINAL PRICING					
		Suggested Retail Price: 24.99			
		Dry Miami Del			
Freight Per Case	\$4.89				
Unit Sales Price	\$11.35				
SBC Gross Profit	25.06%				
Customer Gross Profit	54.6%				
If the sales price is: \$11.35		25.06%			
The SBC GP would be:					
The Customer GP would be: 54.6%		<input type="button" value="Submit"/>   			

*Nota: Modelo de cotización*

En la ilustración 2 se evidencia el modelo de cotización que se ha venido trabajando durante los últimos años en Sunshine Bouquet, el cual es un editable que cualquier persona dentro de la empresa que tenga acceso a la cotización puede modificar.

### Reducción de Errores Humanos:

La minimización de la intervención humana en el proceso de cotización ayuda a mitigar los errores potenciales asociados con la verificación manual. La precisión mejorada de las cotizaciones cerradas no solo fortalece la confianza del cliente, sino que también optimiza los recursos al evitar correcciones y retrabajos.

Ilustración 3

Modelo de cotización

Show Changes		Product Pricing Quote #1177601			E-mail Quote	
Cust #:	SWSE01	Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall)	Projected Weekly Volume:	Item Name: DL NEW VICTORIAN PREMIUM	Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM	
Safeway	Labor Type: BQ	Offer Period:	Projected Ships Per Week:	Collection Name: WEHISTORIC	Department: BQT	
DP WP	Product Type: BQ	Quote Status: Not Submitted	Override Approved By:			
GP Guideline:	Is this a Kit: No	Sales Type: ED	Item Sold:	Product Photo	Keywords	Sales And Pricing Notes
Sales list this quote appears on:	TRENDS 2024	Tab: TRENDS	Stems on Catalog: Actual	Available:		
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b>		<b>RECIPE NOTES</b>		<b>CATALOG RECIPE</b>		<b>PRODUCTION NOTES</b>
RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM , 3 STOCK, 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM , 2 AGAPANTHUS , 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFeway 10 GRAM, 1 UPC. RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM , 2 ROSE 50 CM , 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM , 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFeway 10 GRAM, 1 UPC		RECIPE #1 - PK 3: 3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK , 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI , 2 BLUE AGAPANTHUS , 2 BICOLOR WHITE -		RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.		AGRUPAR CARNIS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.
PRODUCT COSTING						
Inbound Shipping		Outbound Shipping		Other Customer Charges (Not Marked-Up)		Flowers and Hard Goods
Farm Pk ( Full Box Est 14)		Pack 6		Description		Product Costing Summary
Dry 8		Box Size CHX6 28X10X6		Cost		Quote Recipes
CHX6 28X11						
FINAL PRICING						
				Suggested Retail Price: 24.99		
		Dry				
		Miami				
		Del				
Freight Per Case		\$4.89				
Unit Sales Price		\$11.35				
SBC Gross Profit		25.05%				
Customer Gross Profit		54.6%				
If the sales price is: \$11.35		25.06%				
The SBC GP would be:						
The Customer GP would be: 54.6%				Submit		

Nota: Modelo de cotización

En la ilustración 3 se muestra el modelo de cotización con una opción adicional la cual no se

evidencia en la ilustración 1 que es el desplegable de Quote Status el cual hace referencia en qué estado se encuentra la cotización si esta Not Submitted o PD. Review.

Not Submitted hace referencia a que la cotización sigue abierta y no ha cumplido todos los parámetros o no ha sido terminada para cambiar el estado a PD. Review la cual indica que la cotización ha sido terminada y cumple todos los parámetros para ser bloqueada y así servir de fuente de acceso para cualquier persona dentro de la compañía que necesite consultarla.

### **Escalabilidad:**

La capacidad del sistema automatizado para manejar un gran volumen de cotizaciones sin requerir personal adicional posiciona a Sunshine Bouquet de manera favorable para el crecimiento futuro. La escalabilidad inherente de la solución asegura que la empresa pueda adaptarse a un aumento en la demanda sin comprometer la calidad del proceso.

*Ilustración 4*

*Desplegable creado para la cotización*

**Product Pricing Quote #1177601**

Projected Weekly Volume:  Item N

Projected Ships Per Week:  Collect

Offer Period:  Depart

Quote Status: Not Submitted  Overrid

Sales Type: ED  Item Sold  [Product Photo](#)

Tab: TRENDS  Stems on Cata

*Nota: Desplegable para la cotización*

En la ilustración 4 se evidencia de manera más clara el desplegable creado para la cotización.

### **Desafíos Financieros y Alternativas:**

Aunque la implementación de un sistema personalizado implica costos iniciales significativos, se reconocen alternativas viables, como considerar soluciones de software ya existentes en lugar de desarrollar desde cero.

Este enfoque podría ser más rentable en términos de costos iniciales y podría reducir la carga financiera para la empresa.

*Ilustración 5*

*Quote Status cambia a PD Review*

**Product Pricing Quote #1177601**

Projected Weekly Volume:  Item N

Projected Ships Per Week:  Collect

▼ Offer Period:  Depart

Quote Status **PD. Review** ▼ Overrid

▼ Sales Type **ED** ▼ Item Sold  [Product Photo](#)

Tab **TRENDS** ▼ Stems on Cata

*Nota: Quote Status cambia a PD review*

En la ilustración 5 se muestra como el Quote Status cambia a PD Review.

El cambio en el estado de "Quote Status" a "PD Review" indica que la cotización ha sido completada y cumple con todos los parámetros necesarios para ser revisada y bloqueada. En el contexto de un proceso de cotización, "PD Review" generalmente significa que la cotización ha pasado por una revisión interna o por un proceso de aprobación y está lista para ser utilizada como referencia o fuente de información oficial dentro de la empresa. Este estado proporciona una señal clara de que la cotización ha sido finalizada de manera satisfactoria y puede ser consultada por cualquier persona autorizada dentro de la organización. Así, el cambio a "PD Review" marca un hito importante en el ciclo de vida de la cotización, indicando que ha sido preparada y evaluada de manera completa.

*Ilustración 6*

*Bloqueó*

Product Pricing Quote #1177601				E-mail Quote	
<a href="#">Show Changes</a> Cust #: SWSE01		Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall)		Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM	
Safeway DP WP		Labor Type: BQ		Offer Period:	
GP Guideline:		Product Type: BQ		Department: BQT	
Sales list this quote appears on: TRENDS 2024		Is this a Kit: No		Quote Status: PD_Review	
Sales Type: ED		Item Sold:		Override Approved By:	
Tab: TRENDS		Stems on Catalog: Actual		Available:	
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b> RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM , 3 STOCK , 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM , 2 AGAPANTHUS , 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFeway 10 GRAM, 1 UPC, RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM , 2 ROSE 50 CM , 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM , 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFeway 10 GRAM, 1 UPC		<b>RECIPE NOTES</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK , 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI , 2 BLUE AGAPANTHUS , 2 BICOLOR WHITE -		<b>CATALOG RECIPE</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.	
<b>PRODUCTION NOTES</b> AGRUPAR CARNIS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.					
PRODUCT COSTING					
<b>Inbound Shipping</b> Farm Pk ( Full Box Est 14) Dry 6 Box Size: CHX6 28X11		<b>Outbound Shipping</b> Dry 6 Pack 6 Box Size: CHX6 28X10X6		<b>Other Customer Charges (Not Marked-Up)</b> Description: Cost:	
				<a href="#">Flowers and Hard Goods</a> <a href="#">Product Costing Summary</a> <a href="#">Quote Recipes</a>	
FINAL PRICING					
				Suggested Retail Price: 24.99	
Freight Per Case		Dry Miami Del + \$4.89			
Unit Sales Price		\$11.35			
SBC Gross Profit		25.06%			
Customer Gross Profit		54.6%			
If the sales price is: \$11.35		25.06%			
The SBC GP would be:					
The Customer GP would be: 54.6%				<input type="button" value="Submit"/>	

*Nota: Bloqueo*

En la Ilustración 6 se encuentra ya cambiado el Quote Status, pero para hacer efectivo el bloqueo de la cotización es necesario dar click en el botón Submit al final de la cotización. El "Quote Status" es un indicador del estado de una cotización en un sistema o proceso.

En este contexto, el hecho de que el bloqueo de la cotización requiera hacer clic en el botón

"Submit" al final de la cotización significa que el cambio de estado a "PD Review" y, por ende, el bloqueo efectivo de la cotización, está condicionado a la acción deliberada y consciente por parte del usuario de enviar la cotización mediante el botón de envío ("Submit"). Este paso adicional de confirmación y envío garantiza que el bloqueo de la cotización no ocurra de manera automática, sino que sea una acción intencionada por parte del usuario, proporcionando un control adicional sobre el proceso y asegurando que el documento esté completamente revisado y listo antes de ser bloqueado y accesible para otros usuarios dentro de la compañía, así mismo se puede observar en la ilustración 7.

Product Pricing Quote #1177601				E-mail Quote	
<a href="#">Show Changes</a> Cust #: SWSE01		Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall)		Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM	
Safeway		Labor Type: BQ		Offer Period:	
DP WP		Product Type: BQ		Department: BQT	
GP Guideline:		Is this a Kit: No		Sales Type: ED	
Sales list this quote appears on: TRENDS 2024		Tab: TRENDS		Stems on Catalog: Actual	
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b> RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM , 3 STOCK , 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM , 2 AGAPANTHUS , 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC, RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM , 2 ROSE 50 CM , 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM , 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC		<b>RECIPE NOTES</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK , 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI , 2 BLUE AGAPANTHUS , 2 BICOLOR WHITE -		<b>CATALOG RECIPE</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.	
<b>PRODUCTION NOTES</b> AGRUPAR CARNIS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.					
PRODUCT COSTING					
<b>Inbound Shipping</b> Farm Pk ( Full Box Est 14) Box Size: CHX8 28X11		<b>Outbound Shipping</b> Dry Pack: 6 Box Size: CHX6 28X10X6		<b>Other Customer Charges (Not Marked-Up)</b> Description: Cost	
				<a href="#">Flowers and Hard Goods</a> <a href="#">Product Costing Summary</a> <a href="#">Quote Recipes</a>	
FINAL PRICING					
Suggested Retail Price: 24.99					
		Dry Miami Del +			
Freight Per Case		\$4.89			
Unit Sales Price		\$11.35			
SBC Gross Profit		25.05%			
Customer Gross Profit		54.6%			
If the sales price is: \$11.35		25.06%			
The SBC GP would be:					
The Customer GP would be: 54.6%				Submit	

Nota: Cotización bloqueada

En la ilustración 7 se observa la cotización ya bloqueada y no modificable por nadie a menos que se vuelva a abrir la cotización lo cual únicamente lo pueden hacer las personas con el acceso a realizar dicho procedimiento. Ya bloqueada cualquier persona puede entrar a la cotización y consultar la información sin riesgo de alguna modificación en ella.

Cotización final bloqueada

Product Pricing Quote #1177601				E-mail Quote
<a href="#">Show Changes</a> Cust #: SWSE01 Safeway DP WP GP Guideline: <input type="text"/> <input type="text"/> Sales list this quote appears on: TRENDS 2024	Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall) Labor Type: BQ Product Type: BQ Is this a Kit: No Sales Type: ED Item Sold: <input type="checkbox"/>	Projected Weekly Volume: <input type="text"/> Projected Ships Per Week: <input type="text"/> Offer Period: <input type="text"/> Quote Status: PD, Review Department: BQT Override Approved By: <input type="text"/> Stems on Catalog: Actual	Item Name: DL NEW VICTORIAN PREMIUM Collection Name: WEHISTORIC Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM Keywords Sales And Pricing Notes Available: <input type="text"/>	
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b> RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM, 3 STOCK, 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM, 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM, 2 AGAPANTHUS, 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC, RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM, 2 ROSE 50 CM, 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK, 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM, 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC	<b>RECIPE NOTES</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK, 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI, 2 BLUE AGAPANTHUS, 2 BICOLOR WHITE - LAVENDER GERBERA PICOLINIS LINOSA, 1 WHITE RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 GREEN EUCALYPTUS BABY BLUE, 1 SAFEWAY 10 GRMS, 1 ETIQUETA TERMICA 1X1.5 SP, 1 24X24 ABS GRISAILLE 5275 PURPLE (TEMKIN), 1 21" DEBI LILLY MIX BOUQUET BOPP (TEMKIN). RECIPE #2 - PK 3: 2 BICOLOR WHITE-PINK CARNATION MELODIA, 3 GREEN HYPERICUM, 2 MEDIUM PINK ROSE, 2 WHITE FOOTBALL MUM, 3 PINK STOCK, 2 PINK GERBERA MINI, 2 BLUE DELPHINIUM SPRAY, 1 WHITE COCCULUS DYED DUSTY, 2 GREEN EUCALYPTUS BABY BLUE, 1 SAFEWAY 10 GRMS, 1 ETIQUETA TERMICA 1X1.5 SP, 1 24X24 ABS GRISAILLE 5275 PURPLE (TEMKIN), 1 21" DEBI LILLY MIX BOUQUET BOPP (TEMKIN).	<b>CATALOG RECIPE</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE. RECIPE #2 - PK 3: 2 CARNS, 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 4 VOLUME FOCALS, 3 PREMIUM GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.	<b>PRODUCTION NOTES</b> AGRUPAR CARNS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.	
PRODUCT COSTING				
<b>Inbound Shipping</b> Farm Pk ( Full Box Est 14) Box Size: CHX6 28X11 Dry 6 CHX6 28X11	<b>Outbound Shipping</b> Pack 6 Box Size: CHX6 28X10X6 Dry	<b>Other Customer Charges (Not Marked-Up)</b> Description: <input type="text"/> Cost: <input type="text"/>	<a href="#">Flowers and Hard Goods</a> <a href="#">Product Costing Summary</a>	<a href="#">Quote Recipes</a>
FINAL PRICING				
		Suggested Retail Price: 24.99		
Freight Per Case \$4.89 Unit Sales Price \$11.35 SBC Gross Profit 25.05% Customer Gross Profit 54.6%	Dry Miami Del +			
If the sales price is: \$11.35 The SBC GP would be: 25.06%				
The Customer GP would be: 54.6%		<input type="button" value="Submit"/>		

Nota: Cotización final bloqueada

Cómo se observa en la ilustración 8 se observa que no es modificable y sirve para obtener la información necesaria de las distintas áreas de la empresa. Si el "Quote Status" es no modificable y se utiliza para obtener la información necesaria de las distintas áreas de la empresa, esto sugiere que cumple un papel crucial como un indicador estático que refleja el estado actual de la cotización.

Al no ser modificable, este estado proporciona una representación fija y confiable del progreso

y la condición de la cotización en su ciclo de vida. Su función principal radica en servir como un punto de referencia inmutable para las diversas áreas de la empresa, permitiendo una fácil identificación del estado de cada cotización sin riesgo de cambios no autorizados. Esta característica garantiza la integridad y la consistencia de la información utilizada por diferentes departamentos o equipos dentro de la organización al obtener datos precisos y estándar sobre el estado de las cotizaciones.

#### **Mantenimiento y Desafíos de Integración:**

Aunque se reconoce la necesidad de mantenimiento continuo y la posibilidad de desafíos en la integración, se sugieren recomendaciones para abordar estos problemas, como considerar soluciones de software existentes y explorar opciones de financiamiento para cubrir los costos iniciales.

#### **Enfoque Gradual y Consideraciones Estratégicas:**

La recomendación de considerar una implementación gradual permite a la empresa gestionar la transición de manera más manejable, comenzando con la automatización de partes críticas del proceso y expandiéndose a medida que los recursos lo permitan. Esto aborda las preocupaciones financieras y facilita la adaptación a los cambios.

Como observamos anteriormente la implementación de una mejora en el sistema de verificación y bloqueo automatizado se destaca como la opción preferida debido a su capacidad para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores humanos, y ofrecer escalabilidad para el crecimiento futuro. Además, las consideraciones financieras se abordan mediante alternativas y estrategias de implementación gradual. Este enfoque se alinea estratégicamente con los objetivos de Sunshine Bouquet, proporcionando una solución integral y efectiva para optimizar su proceso de cotizaciones.

## **USUARIOS CON ACCESO AL BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE COTIZACIONES**

Dentro de Sunshine Bouquet, existe un área específica encargada de generar nuevas ofertas mediante la elaboración de cotizaciones. Estas cotizaciones se envían a los vendedores, quienes las presentan a los clientes. Este departamento se conoce como Desarrollo de Producto y actualmente cuenta con 35 Desarrolladores de Productos (PD, por sus siglas en inglés).

Los Desarrolladores de Productos (PD) desempeñan un papel fundamental en la creación y revisión de cotizaciones para garantizar que cumplan con los requisitos establecidos por la empresa. Son responsables de asegurarse de que las cotizaciones sean aprobadas según los criterios definidos y de satisfacer los requisitos específicos de los clientes.

Además, dentro de Sunshine Bouquet, hay 5 Sales Managers encargados de supervisar el proceso de ventas de los vendedores. En el contexto de las cotizaciones, estos Sales Managers tienen la responsabilidad de garantizar que lo ofrecido a los clientes esté alineado con la capacidad de producción de la empresa y genere la rentabilidad adecuada. Por esta razón, los Sales Managers también tienen acceso para bloquear o desbloquear cotizaciones.

Es importante destacar que, de acuerdo con los requisitos de la empresa y las limitaciones establecidas por la vicepresidencia, solo los usuarios mencionados anteriormente tendrán el privilegio de bloquear y desbloquear cotizaciones.

### **DELIMITACIÓN Y CONDICIONES PARA EL BLOQUEO DE COTIZACIONES**

Para que una cotización pueda ser bloqueada, es imperativo que se completen correctamente los elementos resaltados en amarillo por los Desarrolladores de Productos (PD), como se muestra en la ilustración 9. La necesidad de completar correctamente los elementos resaltados en amarillo por los Desarrolladores de Productos (PD) para bloquear una cotización destaca la importancia de asegurar la integridad y la exhaustividad de la información. Estos elementos resaltados probablemente representan datos críticos o requisitos específicos que deben ser revisados y validados por el equipo de Desarrolladores de Productos antes de que la cotización sea considerada finalizada y bloqueada.




*Ilustración 9*

*Items iniciales a diligenciar*

Show Changes			Product Pricing Quote #1177601			E-mail Quote
Cust #:	SWSE01	Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall)	Projected Weekly Volume:	Item Name: DL NEW VICTORIAN PREMIUM	Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM	
Safeway	Labor Type: BO	Offer Period:	Projected Ships Per Week:	Collection Name: WEHISTORIC	Department: BQT	
DP	WP	Product Type: BO	Quote Status: Not Submitted	Override Approved By:		
GP Guideline:	Is this a Kit: No	Sales Type: ED	Item Sold: <input type="checkbox"/>	Product Photo	Keywords	Sales And Pricing Notes
Sales list this quote appears on:	TRENDS 2024	Tab: TRENDS	Stems on Catalog: Actual	Available:		
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b>		<b>RECIPE NOTES</b>		<b>CATALOG RECIPE</b>		<b>PRODUCTION NOTES</b>
RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM , 3 STOCK , 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON) , 2 GERBERA 55 CM , 2 AGAPANTHUS , 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA) , 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN) , 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN) , 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC. RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM , 2 ROSE 50 CM , 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJI/DISBUD/CREMON) , 2 GERBERA MINI 55 CM , 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA) , 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN) , 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN) , 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC		RECIPE #1 - PK 3:  3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK , 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI , 2 BLUE AGAPANTHUS , 2 BICOLOR WHITE -		RECIPE #1 - PK 3:  3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.		AGRUPAR CARNIS  NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.
<b>PRODUCT COSTING</b>						

*Nota: Items iniciales a diligenciar*

Estos campos se llenan de acuerdo con el tipo de oferta que se va a presentar, determinado por la temporada o fecha en que el cliente adquiera el producto y el tipo específico de producto, cada uno con características distintas, Al vincular el bloqueo de la cotización con la correcta cumplimentación de estos elementos, se establece un proceso de control de calidad que garantiza que la información es precisa y completa antes de ser utilizada como referencia dentro de la empresa. Esta práctica contribuye a la consistencia y confiabilidad de las cotizaciones, asegurando que solo aquellas que cumplen con los estándares establecidos sean bloqueadas y accesibles para consulta. como se muestra en la ilustración 10.

Product Pricing Quote #1177601				E-mail Quote
<a href="#">Show Changes</a>	Cust #: SWSE01	Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall)	Projected Weekly Volume: <input type="text"/>	Item Name: DL NEW VICTORIAN PREMIUM
Safeway	Labor Type: BQ	Offer Period: <input type="text"/>	Department: BQT	Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM
GP Guideline: <input type="text"/> <input type="text"/>	Product Type: BQ	Quote Status: Not Submitted	Override Approved By: <input type="text"/>	
Sales list this quote appears on: TRENDS 2024	Is this a Kit: No	Sales Type: ED	Item Sold: <input type="checkbox"/>	<a href="#">Product Photo</a> <a href="#">Keywords</a> <a href="#">Sales And Pricing Notes</a>
	Tab: TRENDS	Stems on Catalog: Actual	Available: <input type="text"/>	
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b>	<b>RECIPE NOTES</b>	<b>CATALOG RECIPE</b>	<b>PRODUCTION NOTES</b>	
RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM , 3 STOCK , 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM , 2 CREMON FLEXIBLE FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM , 2 AGAPANTHUS , 1 RUSCUS (DANAE) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC, RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM , 2 ROSE 50 CM , 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK , 2 CREMON FLEXIBLE FUJI/DISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM , 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFEWAY 10 GRAM, 1 UPC	RECIPE #1 - PK 3: GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK , 2 SALMON CREMON COMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI , 2 BLUE AGAPANTHUS , 2 BICOLOR WHITE -	RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.	AGRUPAR CARNIS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.	
PRODUCT COSTING				
Inbound Shipping	Dry	Outbound Shipping	Other Customer Charges	<a href="#">Flowers and Hard Goods</a>
Farm Pk ( Full Box Est 14)	8	Pack	(Not Marked-Up)	<a href="#">Product Costing Summary</a>
<a href="#">Box Size</a>	CHX8 28X11	Box Size	Description	<a href="#">Quote Recipes</a>
		CHX6 28X10X6	Cost	
FINAL PRICING				
			Suggested Retail Price:	24.99
	Dry			
	Miami			
	Del			
Freight Per Case	\$4.89			
Unit Sales Price	\$11.35			
SBC Gross Profit	25.05%			
Customer Gross Profit	54.6%			
If the sales price is: \$11.35		25.06%		
The SBC GP would be:				
The Customer GP would be: 54.6%				
			<input type="button" value="Submit"/>	  

*Nota:* Correlación entre PRODUCT RECIPE Y RECIPE NOTES

Una vez asignados los mencionados campos, se procede a verificar que la información en PRODUCT RECIPE coincida con la proporcionada en RECIPE NOTES.

Esta concordancia es esencial, ya que PRODUCT RECIPE detalla la flor cotizada junto con los elementos de material seco a cotizar, como la ruana con diseño que decora el ramo de flores, el capuchón plástico para proteger la flor y el respectivo UPC.

Por otro lado, RECIPE NOTES ofrece información más detallada, incluyendo la variedad de cada flor, el color y el tipo de material seco de manera más específica.

Esta correspondencia garantiza que lo cotizado sea consistente con lo ingresado y, por ende, lo que se ofrecerá, tal como se resalta en la ilustración 10.

### Ilustración 11

#### Requisitos finales para aprobación

Product Pricing Quote #1177601				E-mail Quote
<a href="#">Show Changes</a> Cust #: SWSE01 Safeway GP Guideline: DP WP Sales list this quote appears on: TRENDS 2024	Quote Type: 152 (a - EVERYDAY BOG - Spring, Summer, Fall) Labor Type: BQ Product Type: BQ Is this a Kit: No Tab: TRENDS	Projected Weekly Volume: <input type="text"/> Projected Ships Per Week: <input type="text"/> Offer Period: <input type="text"/> Quote Status: Not Submitted Sales Type: ED Item Sold: <input type="checkbox"/>	Item Name: DL NEW VICTORIAN PREMIUM Collection Name: WEHISTORIC Department: BQT Override Approved By: <input type="text"/> Product Photo Keywords Sales And Pricing Notes Available: <input type="text"/>	Prepared by: jcardenas on 10/31/2023 11:13:44 AM
<b>PRODUCT RECIPE (19 Stems)</b> RECIPE #1(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 3 TRACHELIUM DYED SPRAY/GLITTERED, 2 ROSE 50 CM , 3 STOCK , 2 GERBERA PICOLINIS 55 CM , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJ/IDISBUD/CREMON), 2 GERBERA 55 CM , 2 AGAPANTHUS , 1 RUSCUS (DANA) DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFeway 10 GRAM, 1 UPC, RECIPE #2(PACK 3 DRY PACK 3 WET) 2 CARNATION OTHER NOVELTY, 3 HYPERICUM , 2 ROSE 50 CM , 2 DELPHINIUM SPRAY /TRICK, 3 STOCK , 2 CREMON FLEXIBLE (FUJ/IDISBUD/CREMON), 2 GERBERA MINI 55 CM , 1 COCCULUS DYED DUSTY, 2 EUCALYPTUS (BABY BLUE/PARVIFOLIA), 1 DEBI LILY SLEEVE 21" (TEMKIN), 1 ABS SHEET 24X24 (TEMKIN), 1 ALBERTSONS/SAFeway 10 GRAM, 1 UPC	<b>RECIPE NOTES</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 GREEN - NUDE TRACHELIUM DYED SPRAY, 2 BICOLOR WHITE-RED ROSE SWEETNESS, 3 YELLOW STOCK , 2 SALMON CREMON EMPRESS, 2 LAVENDER GERBERA MINI , 2 BLUE AGAPANTHUS , 2 BICOLOR WHITE -	<b>CATALOG RECIPE</b> RECIPE #1 - PK 3: 3 PREMIUM FILLERS, 2 ROSES, 5 TEXTURE FOCALS, 6 VOLUME FOCALS, 2 PREMIUM GREENS, 1 REGULAR GREENS, 1 FOOD, 1 LABEL, 2 SLEEVE.	<b>PRODUCTION NOTES</b> AGRUPAR CARNIS NOT FOR HOLIDAYS PERIODS.	
PRODUCT COSTING				
<b>Inbound Shipping</b> Farm Pk ( Full Box Est 14) Box Size: CHX6 28X11 Dry: 6	<b>Outbound Shipping</b> Pack: CHX6 28X10X6 Dry: 6	<b>Other Customer Charges (Not Marked-Up)</b> Description: <input type="text"/> Cost: <input type="text"/>	<a href="#">Flowers and Hard Goods</a> <a href="#">Product Costing Summary</a>	<a href="#">Quote Recipes</a>
FINAL PRICING				
		Suggested Retail Price: 24.00		
Freight Per Case: \$4.00 Unit Sales Price: \$11.35 SBC Gross Profit: 25.05% Customer Gross Profit: 54.6%	Dry Miami Del			
If the sales price is: \$11.35 The SBC GP would be: 25.06%				
The Customer GP would be: 54.6%		<input type="button" value="Submit"/>		

Nota: Requisitos finales para aprobación

El siguiente paso crítico en la revisión de la cotización es asegurar que la caja asignada corresponda al valor volumétrico del ramo y al pack asignado, que determina la cantidad de ramos que se despacharán en la caja asignada.

Además, se verifica la asignación del precio de venta del cliente, que debe garantizar un margen mínimo de ganancia del 50% para el mismo, resaltado en azul en la ilustración 3, y el precio al

cual se venderá al cliente, asegurando un margen de ganancia para Sunshine Bouquet de al menos el 23%, resaltado en amarillo en la ilustración 11.

Al confirmar que todos los requisitos mencionados se cumplen, el Desarrollador de Productos encargado de la cotización procede a realizar el bloqueo correspondiente y envía la cotización a la vendedora para la presentación requerida.

En caso de que se desee realizar alguna modificación en la cotización por solicitud del cliente, la vendedora debe solicitar el cambio al Desarrollador de Productos (PD) correspondiente. Luego, se procede a abrir la cotización, realizar el cambio y, de igual manera, llevar a cabo una revisión exhaustiva de toda la cotización antes de cerrarla nuevamente. Este enfoque minimiza la probabilidad de errores en el proceso de cotización.

## **11. ANÁLISIS DE COSTOS**

La ejecución de este proyecto de estudio financiero se plantea como una medida preventiva para mitigar riesgos históricos que han ocasionado una reducción de ingresos en la empresa. En este contexto, el análisis financiero se centra en los costos asociados a la implementación de mejoras en el proceso de cotización de Sunshine Bouquet.

Este análisis abarca los costos operacionales vinculados al ingeniero encargado de desarrollar la funcionalidad de la pestaña desplegable en el modelo de cotización, el costo del capacitador necesario para explicar su funcionamiento y el tiempo de los desarrolladores de producto, quienes serán capacitados en el uso de esta funcionalidad para asegurar mejoras en el proceso de cotización.

### **Costos Directos e Indirectos**

Los costos directos no se asocian directamente a un valor específico, ya que están intrínsecamente ligados a los costos indirectos.

Los costos indirectos incluyen el tiempo invertido por cada participante en el proyecto.

A continuación, se evalúa el impacto económico de estos costos indirectos, los cuales están relacionados con el tiempo empleado por los investigadores y desarrolladores involucrados en el proyecto.

*Tabla 3*

*Costos Indirectos*

<b>INVESTIGADORES DEL PROYECTO</b>	<b>HORAS ADJUDICADAS AL PROYECTO</b>	<b>SALARIO EN PESOS COLOMBIANOS DE INVESTIGADORES</b>	<b>VALOR EN PESOS COLOMBIANOS DE ACUERDO CON HORAS ADJUDICADAS AL PROYECTO</b>
<b>Karen</b>	310 h	\$1'700.000	\$3'063.953.49
<b>Daniel</b>	310 h	\$1'700.000	\$3'063.953.49
<b>Yackcid</b>	310 h	\$1'700.000	\$3'063.953.49

*Nota: Costos indirectos*

Durante el desarrollo del proyecto, se ha determinado un costo de \$3,063,953.49 para cada uno

de los ejecutores, totalizando así \$9,191,860.46. Este monto es asumido por los propios ejecutores, ya que el propósito del proyecto es demostrar el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera, así como mostrar cómo la Ingeniería puede resolver una necesidad dentro de Sunshine Bouquet.

Estos costos están directamente asociados al tiempo invertido por el Ingeniero de sistemas, quien modificó el modelo de cotización.

Tabla 4

Costos Ingeniero de sistemas

INGENIERO DE SISTEMAS	HORAS ADJUDICADAS AL PROYECTO	SALARIO EN PESOS COLOMBIANOS DE INVESTIGADORES	VALOR EN PESOS COLOMBIANOS DE ACUERDO CON HORAS ADJUDICADAS AL PROYECTO
<b>Iván Ocampo</b>	6 h	\$4'600.000	\$146.808.51

*Nota: Costos Ingeniero de sistemas*

Este costo está incluido en la nómina del Ingeniero de sistemas de la empresa, quien llevó a cabo la adaptación en el modelo de cotización. Dado que forma parte de los deberes regulares del Ingeniero mantener y mejorar el aplicativo, no se considera un gasto adicional.

En cuanto a los costos asociados a la capacitación de los desarrolladores de producto sobre el uso del desplegable y los requisitos para cerrar una cotización, estos están contemplados como parte del proceso de implementación.

Tabla 5

Costos de capacitación



INVESTIGADORES DEL PROYECTO	HORAS ADJUDICADAS AL PROYECTO	SALARIO EN PESOS COLOMBIANOS DE INVESTIGADORES	VALOR EN PESOS COLOMBIANOS DE ACUERDO CON HORAS ADJUDICADAS AL PROYECTO
<b>Capacitador</b>	1h	\$5'000.000	\$26.595.75
<b>35 desarrolladores de producto</b>	1h	\$5'000.000	\$93.0851.06

*Nota: Costos de capacitación*

La capacitación sobre el uso del desplegable y los criterios para cerrar una cotización se lleva a cabo durante el horario laboral como parte de las capacitaciones regulares.

Los costos asociados a esta formación no generan una inversión adicional en la nómina de Sunshine Bouquet, ya que están incluidos dentro de los costos operativos regulares de la empresa.

Estos gastos se manejan dentro de la nómina habitual de la empresa y no se consideran una inversión adicional, ya que forman parte de las actividades de capacitación programadas sin generar costos extras.

Entrevistado – jefe de Desarrollo de Producto, Lina González

Entrevistador Daniel

**1. Daniel:** ¿Considera útil la función del nuevo desplegable para bloquear la cotización?

**Lina:** Si, me parece muy útil, ayuda a bloquear la cotización para evitar cambios no deseados y asegurar la información que yo ingrese, además que es un desplegable muy fácil de usar y eficiente.

**2. Daniel:** ¿Qué tipo de errores considera se evitan con este nuevo sistema de bloqueo?

**Lina:** Se evita que terceros ingresen a la cotización y modifiquen información que pueda afectar datos como: costos, % de ganancias, periodo de ofrecimiento, precios de venta sugeridos, son datos importantes que debes garantizar al cliente una vez le haces llegar la cotización.

**3. Daniel:** ¿Qué problemática podría generar esta nueva función?

**Lina:** Que una vez se bloquea la cotización, si el cliente requiere alguna modificación debemos incluir el paso de HABILITARLA nuevamente para poder trabajar en ella, pero creo que vale la pena si evita errores más grandes.

**4. Daniel:** ¿Cada cuanto considera que es necesario realizar capacitaciones para actualizar y aclarar las condiciones que debe de cumplir la cotización para poder ser bloqueada?

**Lina:** Cada vez que las condiciones de la industria cambien (productos erradicados, permisos, formas de cotizar o despachar), los costos de los artículos dentro de la cotización (cajas, fletes, productos, etc.), los lineamientos de la empresa (porcentajes de ganancia, clientes nuevos, etc.).

## 12. CONCLUSIONES

- El exhaustivo análisis y evaluación del proceso actual de gestión de cotizaciones en Sunshine Bouquet ha proporcionado una visión clara de sus limitaciones y áreas de mejora. Se han identificado aspectos que afectan la eficiencia y efectividad del proceso, como la falta de automatización, la ausencia de una plataforma centralizada y la necesidad de integrar tecnologías avanzadas. La implementación de soluciones tecnológicas modernas, la revisión de procesos y la capacitación del personal se presentan como pasos esenciales para abordar estas limitaciones y mejorar el proceso de gestión de cotizaciones. La superación de estas limitaciones requerirá una estrategia integral que incluya la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas, la redefinición de los flujos de trabajo y la capacitación del personal. Luego de un análisis objetivo, se identificaron diversas limitaciones en el proceso de cotización actual de Sunshine Bouquet. Estas incluyen la falta de un sistema de verificación y bloqueo, criterios poco claros, una evaluación limitada y la ausencia de seguimiento y control. Estas limitaciones demuestran la necesidad de mejorar el sistema de cotización para optimizar su eficiencia y confiabilidad.
- Se diseñó e implementó un sistema de verificación y bloqueo que mejorara significativamente la precisión y seguridad del proceso de cotización. La implementación de criterios predefinidos en un sistema de bloqueo manual y la adopción de soluciones modulares y plataformas de terceros permitieron optimizar la eficiencia y confiabilidad del proceso. Estas mejoras fortalecerán la eficiencia interna de Sunshine Bouquet y generarán mayor confianza en los clientes. El diseño y mejora del sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones se presenta como un elemento fundamental para potenciar la precisión y seguridad dentro del proceso de cotización en Sunshine Bouquet.

La implementación de un sistema robusto que garantiza la verificación minuciosa de la

información y permite bloquear cotizaciones una vez confirmadas, asegurará la integridad de los datos y evitará errores o modificaciones no autorizadas. En conclusión, el objetivo de diseñar y mejorar el sistema de verificación y bloqueo de cotizaciones en Sunshine Bouquet ha sido abordado con el propósito de optimizar la precisión y seguridad dentro del proceso de cotización. Este enfoque estratégico busca no solo elevar la exactitud de la información en las cotizaciones, sino también fortalecer las salvaguardias que resguardan la integridad de dicho proceso. En última instancia, este diseño y mejora del sistema de verificación y bloqueo no solo impacta positivamente en la eficiencia operativa de Sunshine Bouquet, sino que también sienta las bases para una relación más sólida y confiable con los clientes al ofrecer cotizaciones precisas y seguras, promoviendo así el crecimiento y la reputación positiva de la empresa en el mercado.

- En conclusión, la determinación de mejoras y el análisis del impacto generado por el bloqueo en las cotizaciones en Sunshine Bouquet revelaran resultados significativos tanto en términos de eficiencia interna como de satisfacción del cliente. La implementación de esta medida demostrara ser una contribución crucial para optimizar los procesos internos, incrementando la eficiencia operativa mediante la reducción de posibles errores y la mejora de la precisión en las cotizaciones generadas. Además, el bloqueo en las cotizaciones tendrá un impacto directo en la satisfacción del cliente al garantizar la consistencia y confiabilidad de la información proporcionada. La seguridad y la precisión en las transacciones comerciales resultantes de este enfoque no solo fortalecen la relación con los clientes existentes, sino que también generara un ambiente propicio para atraer a nuevos clientes.
- En última instancia, la determinación de mejoras y el impacto positivo del bloqueo en las

cotizaciones demostrará que esta medida no solo se traduce en beneficios operativos internos, sino que también elevará la calidad del servicio ofrecido, promoviendo la confianza del cliente y posicionando a Sunshine Bouquet. como una entidad comprometida con la excelencia en todas las etapas de su proceso de cotización y transacciones comerciales.

- Para finalizar estas conclusiones basadas en los objetivos del trabajo demuestran la importancia y el impacto positivo de implementar un sistema de verificación y bloqueo en el proceso de cotización de Sunshine Bouquet, contribuyendo a la eficiencia interna y la satisfacción del cliente.

Barreto, Osvaldo, et al. HISTORIA Y EVOLUCIÓN de LAS TECNOLOGÍAS de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN COLOMBIA. 31 mar. 2008.

Bernal Rozo, J., & Díaz Pabón, S. P. (2020). Estudio de factibilidad para la creación de empresa manufacturera de bouquets personalizados, en la ciudad de facatativá (Doctoral dissertation).

Borbón, L. C., & Villarreal, J. V. (2005). Estudio de factores para la implementación de soluciones de flujos de trabajo (workflow). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Castillo Céspedes, S. P., & Sánchez Brenes, S. J. (2022). Comportamiento en el Sistema de Control de Inventarios de Mercadería con la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.

Castrillo Suárez, R. A. (2023). Tecnología para fundición de chatarra en Corpacam.

Castillo, g. d. m. (2021). análisis crítico de los retos de la industria de la construcción ante la innovación tecnológica (doctoral dissertation, universidad nacional autónoma de México).

Contreras Navarro, J. L. (1997). Dinámica organizativa y flexibilidad productiva en sistemas territoriales de pequeña y mediana empresa: el caso de la industria del calzado de las comarcas del Vinalopó.

Derry, T. K., & Williams, T. I. (1990). Historia de la tecnología (Vol. 4). Siglo XXI de España Editores.

EL, PEDRO, et al. "LAS TEORÍAS de LA COMPETITIVIDAD: UNA SÍNTESE". Revista Republicana, vol. 31, núm. 31, 31 de julio de 2021, pp. 119–144, <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a110>.

FUENTES, A. P. H. (2019). La cooperación digital y la reducción de la brecha tecnológica en

Colombia en la Cuarta Revolución Industrial.

Flores Pacheco, A. L., Galicia Segura, G., & Sánchez Vanderkast, E. (2007). Una aproximación a la sociedad de la información y del conocimiento. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 5(11), 19-28.

Fontalvo Jurado, M. A., & Lascarro Laguna, A. M. (2010). Diseño de un plan de acción con miras a la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad corporativo multisede en la Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial (COTECMAR).

Gonzales, Luis. LOS SISTEMAS de GESTIÓN de CALIDAD Y SU IMPORTANCIA EN LA directora: Angélica Mercedes Rodríguez Pedraza UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD de ESTUDIOS a DISTANCIA ADMINISTRACIÓN de EMPRESAS BARRANQUILLA, COLOMBIA mayo 04 de 2021. 4 May 2021.

Guarneros, I. (2014). Más competitivas que pequeñas: Imagen corporativa a la medida de su empresa. Grupo Editorial Patria.

Herazo, E. (2017). Abriendo la caja negra de la tecnología: una historiografía de las técnicas en Colombia. *Anuario Colombiano de Historia Social y de la Cultura*, 44(1), 335-362.

Kirberg, A. S. (2011). Marketing de fidelización: ¿Cómo obtener clientes satisfechos y leales, bajo una perspectiva latinoamericana? Ecoe ediciones.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). Marketing 4.0 (Versión México): Transforma tu estrategia para atraer al consumidor digital. Lid Editorial Mexicana Sa De CV.

Kutchera, J., García, H., & Fernández, A. (2014). EXITO: su estrategia de marketing digital en 5 pasos. Grupo Editorial Patria.

Lorenzo, I. F., & Aguerrebere, P. M. (2013). Gestión empresarial de la agencia de publicidad. Ediciones Díaz de Santos.

Madrid, C. L., Calderon Sierra, E. J., Moncada Montoya, D. C., Valencia, J. H., & Restrepo Diaz, N. Propuesta de Supply Chain Management y Logística para la empresa Liga contra el cáncer Risaralda. 2023

Martínez J. y Rincón C. et al. “La Gestión Empresarial Cotización, G. U. P. T. P., & de Servicios En Bogotá, G. Y. C. D. E. P. D. E. D. G. E. N. L. A. S. P. P. D. E. E. T. (s. f).

CAMILO MARTINEZ RINCON JAIME ALBERTO SILVA RODRIGUEZ. Edu.co.

Martínez Landrove, N. (2019). Ciberseguridad y riesgo operacional en las organizaciones.

Min Tic. “Roles Y Responsabilidades.” <https://Gobiernodigital.mintic.gov.co/>, Apr. 2016, [gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-5482\\_G4\\_Roles\\_responsabilidades.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-5482_G4_Roles_responsabilidades.pdf).

Oppenheimer, A. (2018). ¡Sálvese quien pueda!: El futuro del trabajo en la era de la automatización. Debate.

Nieto-Galán, A. (1996). Industria textil e historia de la tecnología: las indianas europeas de la primera mitad del siglo XIX. Revista de historia industrial, 11-37.

Paredes LLanos, G. A. (2016). Análisis financiero mediante. Business Intelligence (Doctoral dissertation).

Pasquali, L., & Pozzi, P. (2017). A 100 años de la Revolución Rusa: El impacto en América Latina. Avances del Cesor, 14(17), 89-95.

Plaza, Ignacio Mártil de la. “La Historia de La Mayor Revolución Silenciosa Del Siglo XX: La Electrónica.” The Conversation, 29 July 2019, [theconversation.com/la-historia-de-la-mayor-revolucion-silenciosa-del-siglo-xx-la-electronica-117956](https://theconversation.com/la-historia-de-la-mayor-revolucion-silenciosa-del-siglo-xx-la-electronica-117956).

Portafolio. "Innovación, la apuesta de crecimiento para las empresas en Colombia."

Portafolio.co, 23 de febrero de 2021, [www.portafolio.co/innovacion/la-apuesta-de-crecimiento-para](https://www.portafolio.co/innovacion/la-apuesta-de-crecimiento-para)

[las-empresas-en-colombia-549398.](https://www.repositorio.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11520/GESTIC~1.PDF?sequence=1)

Recuperado de

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11520/GESTIC~1.PDF?sequence=1>

PricewaterhouseCoopers. (s. f.). ¿Por qué es importante garantizar la confianza de los consumidores? PwC. Recuperado 16 de octubre de 2023, de <https://www.pwc.com/co/es/pwc-insights/importante-garantizar-confianza-consumidores.html>

Rodriguez Gonzalez, C. A., & Camargo, A. S. (2014). Propuesta de plan de continuidad, disponibilidad y recuperación para el sistema de planificación de recursos empresariales (erp) de la universidad ean (Bachelor's thesis, Universidad EAN).

Santillán Muñoz, N. M., & Herrera Pérez, R. D. (2012). Desarrollo de un plan estratégico de negocios para las empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Babahoyo aplicando un sistema de logística integral (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB. 2012).

Santos, P. “El Desarrollo Global de La Tecnología Y Sus Retos Para Colombia.” Ieu.unal.edu.co, 3 May 2021, [ieu.unal.edu.co/medios/noticias-del-ieu/item/el-desarrollo-global-de-la-tecnologia-y-sus-retos-para-Colombia](http://ieu.unal.edu.co/medios/noticias-del-ieu/item/el-desarrollo-global-de-la-tecnologia-y-sus-retos-para-Colombia).

Seguí Alcaraz, A. (2010). La responsabilidad social de la empresa en las entidades de crédito españolas: un enfoque basado en los grupos de interés.

Silva, C., Dugarte J. y Rueda (2021), et al. “El Talento Humano, Una Perspectiva Desde La Gerencia En Las MiPymes.” [Http://Www.scielo.org.co/](http://Www.scielo.org.co/), 13 Sept. 2021, [www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602020000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602020000200013).

Sunshine bouquet |. (s/f). Sunshinebouquet.com. Recuperado el 11 de septiembre de 2023, de

<https://sunshinebouquet.com/>

Tellez Avila, C. S. (2019). Propuesta para la fidelización de clientes en la empresa humplast.

Tecnoadmin. (2018, 14 diciembre). Historia de la tecnología y evolución tecnológica a lo largo del tiempo. *TecnoMagazine*. <https://tecnomagazine.net/historia-de-la-tecnologia/>

Unesco. “ESTRATEGIA de LA UNESCO SOBRE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA EDUCACIÓN (2022-2025).” Unesco.org, 21 Sept. 2021,

[unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378847\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378847_spa).

Valderrama, M. A. R. (2019) Estudio comparativo de los enfoques, políticas y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de dos de las empresas más representativas de Popayán, en el sector financiero.

Zendesk. (2023, julio 11). Automatización de procesos y sus beneficios. [GUÍA PRÁCTICA]. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacion-de-procesos/>

Mansilla, Carlos, and Alberto McAllister. “Análisis de Industria Y Mercadeo En Empresas Floricultoras Colombianas.” Universidad de Los Andes, July 2007, [repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/23358/u295724.pdf](https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/23358/u295724.pdf).