Evidencia 2: Infografía “Índices de gestión de servicio”

Aprendiz: Wilmar de Jesús Botero Urrea
Jonathan Ospina Moreno

Instructora: Nohora Julieta Bolaños

Tecnología: Gestión Logística (2348624)

SENA Regional Cauca

Modalidad Virtual

5 – Agosto – 2022

DESARROLLO

- Basado en lo anterior, elabore una infografía donde se evidencien las diferentes aplicaciones de los indicadores de gestión de servicio al cliente en una organización.

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).

AXA COLPATRIA.

2. Elija una empresa de producción.

MINERALES INDUSTRIALES

3.Seleccione una empresa de transporte de mercancía

LOGISTICA Y TRANSPORTE CORONA

4.Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.

AXA COLPATRIA
Esta empresa cuenta con un índice de gestión los cuales se llevan a cabo por medio de canales de atención para solicitudes, quejas y reclamos donde se alimenta una base de datos en la cual se alimentan una serie de graficas tales como indicador de calidad del servicio, indicador de quejas, indicador de reclamos. Todo esto se hace por medio de correo electrónico, vía chat virtual red telefónica de oficinas.

MINERALES INDUSTRIALES

Maneja un índice de gestión donde por medio de Lead Time se hace un calculo

Para la recepción y entrega de los insumos y productos.

Para el ingreso de las materias primas por medio de un Kanban electrónico se

Mantiene un inventario eficaz en el cual no existiría exceso del mismo

LOGISTICA Y TRANSPORTE CORONA

Esta empresa cuenta con un índice de gestión el cual consiste en tener un indicador de entregas oportunas al cliente en el cual se evalúa la satisfacción del mismo y la atención ágil con calidad de servicio.
Para esto se implementó un sistema Scada en el cual el cliente hace la orden de compra y para la entrega también se haría la factura de venta y los registros asociados al servicio.
Esta actividad estaría monitoreada por un sistema GPS en el cual se haría monitoreo detallado desde el despacho de la mercancía, transporte y entrega.

5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados.



AXA COLPATRIA



INDICADOR DE CALIDAD

INDICADOR DE RECLAMOS

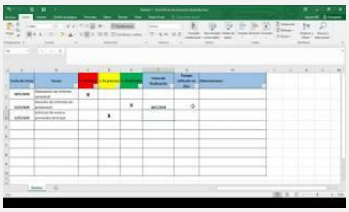
QUEJAS





LEAD TIME

MINERALES INDUSTRIALES



KANBAN



INDICADOR DE ENTREGAS OPORTUNAS



INDICADOR DE SATISFACCION DEL CLIENTE



6. Para finalizar indique en la infografía:

¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?

AXA COLPATRIA

Los indicadores que son utilizados en esta empresa so:

- ✓ Calidad que es de desempeño.
- ✓ Reclamos es de desempeño y satisfacción del cliente.
- ✓ Quejas es indicador de desempeño.

MINERALES INDUSTRIALES

- ✓ Productividad.
- ✓ Indicador de utilización para inventarios

LOGISTICA Y TRANSPORTE CORONA

- ✓ Indicadores de eficiencia y de desempeño.

¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado

Lo que se debe controlar es la excelente atención que se le ofrece al cliente por medio de diferentes indicadores que deben arrojar inmediatamente las causas atribuibles al resultado del mismo, dependiendo de esto se generan los respectivos planes de acción para las oportunidades de mejora que se generen. Es muy importante medir desde todas las fases de una actividad o servicio para encontrar posibles deficiencias que hacen que la atención al cliente no sea la más oportuna.

¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?

Se define evaluando que es lo que debemos medir para buscar mejorar la atención a los clientes y enfocándonos en las actividades mas criticas de determinado servicio ya que si generamos los respectivos planes de acción asociados a determinada actividad o servicio vamos a ser competitivos y confiables en el mercado.

¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?

Los indicadores sirven para analizarlos detenidamente y para encontrar las causas que están generando la insatisfacción de determinado cliente. Esto lo podemos evidenciar en diferentes indicadores, esto nos permite tomar decisiones para mejorar en diferentes aspectos, y si el resultado del indicador es positivo nos reta a sostener lo que tenemos bien o a retarnos a replantear metas.

¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores

Los responsables de interpretar los resultados son todas aquellas personas que se reciben la información de los indicadores, pero creo que se debería de involucrar a mas personas de diferentes áreas para que aprendan a interpretarlos también ya que pueden tener un buen criterio a la hora de generar los respectivos planes de acción.

¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

El principal objetivo para utilizar los indicadores es realizar una evaluación de como esta una empresa en determinada actividad o servicio con el fin de implementar las mejoras buscando la satisfacción de los clientes ,otro objetivo es tomar decisiones ante alguna anormalidad para poder corregirla.

Al cumplir varios de los objetivos buscamos que la empresa reduzca los costos asociados a operación y logística buscando ser competitiva y sostenible en el mercado.

REFERENCIAS

https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQEintzRbSDyfagEew44Kne8_kE0OEduZv_uQ&usqp=CAU

https://pbs.twimg.com/profile_images/1507933851947044864/zddtccTb_400x400.jpg

https://qcsolutions.com.ar/site/wp-content/uploads/2016/08/gestion-de-reclamos.jpg

https://equipate.biz/wp-content/uploads/2020/05/opt-KPI-w.png

https://i.ytimg.com/vi/tGDwgZCCeoM/mqdefault.jpg

https://revistamomentos.co/wp-content/uploads/2018/10/Log%C3%ADstica-Corona.jpg

https://img77.uenicdn.com/image/upload/v1597505501/business/18ea718e-1908-4d47-af5a-a85d6d2fe169/inbound5937179743146367941jpg.jpg

https://aspectspain.files.wordpress.com/2011/05/satisfaccic3b3n-con-el-servicio-de-atencic3b3n-al-cliente.jpg

SENA

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Facultad: Gestión logística

Grupo:2348341

Tema: Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"

Estudiantes: José David Castro Ruiz

Docente: Nohora Julieta Bolaños

BOGOTA D.C 08/08/2022

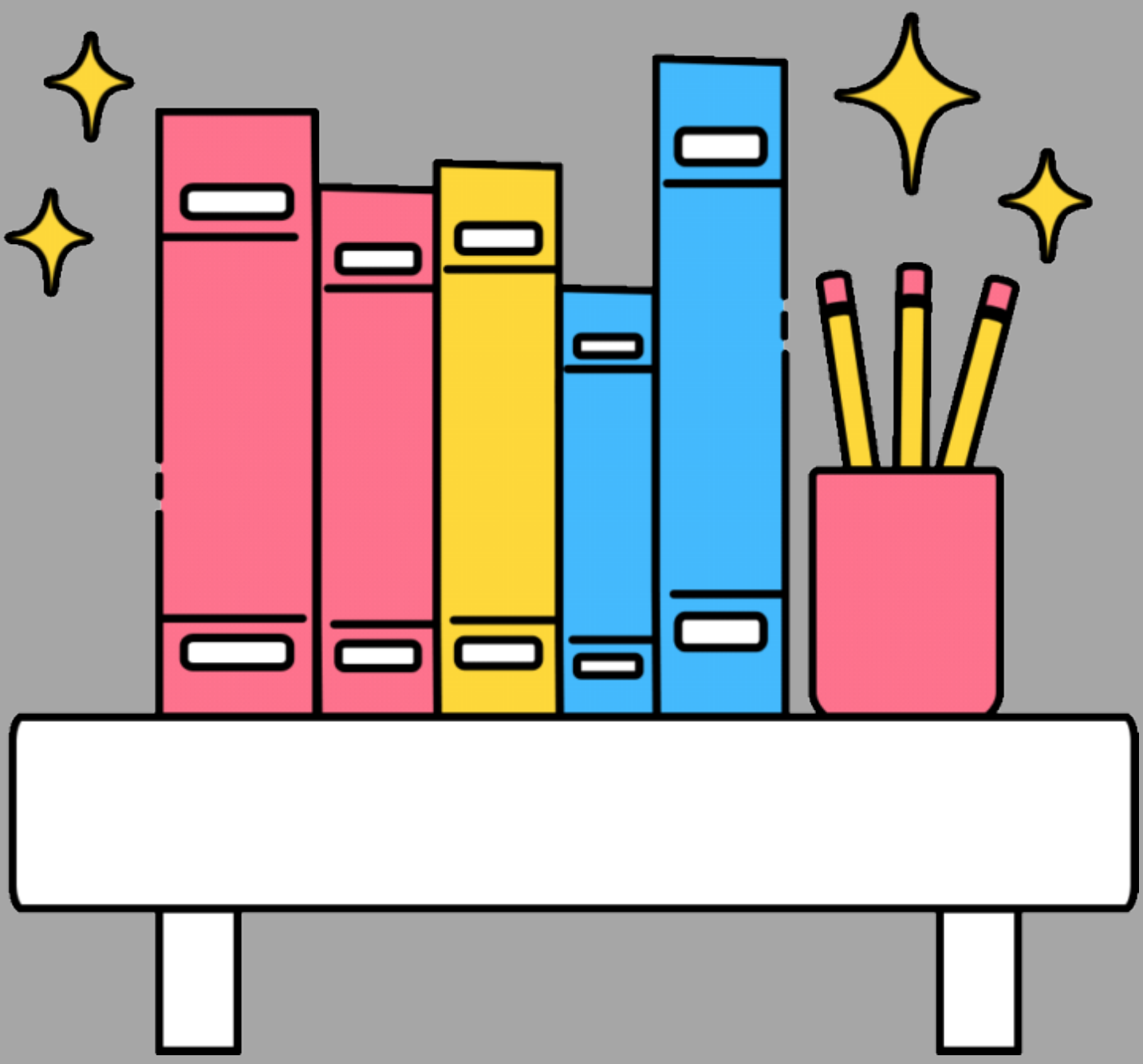
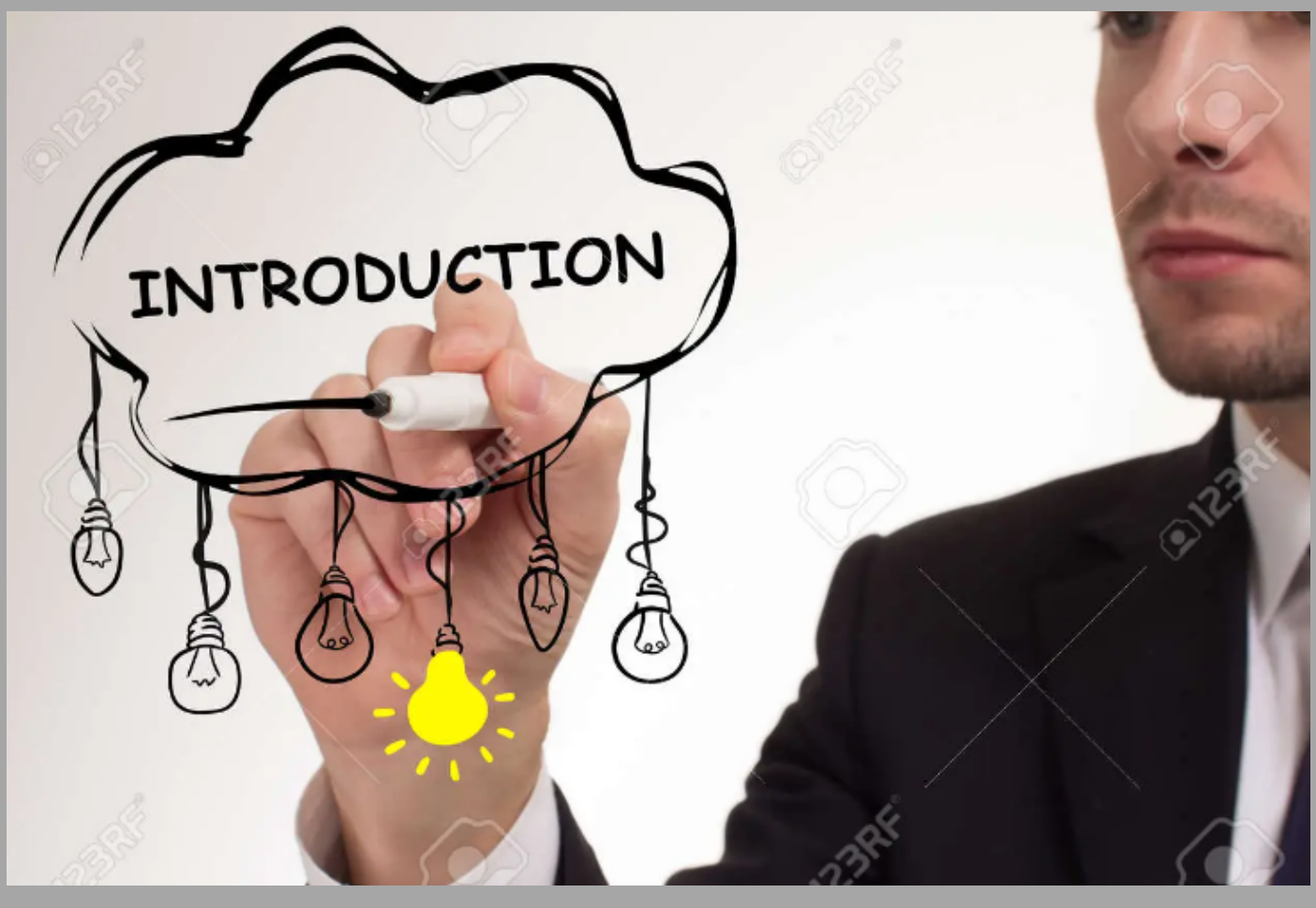


Tabla de contenido

Introducción.....3
objetivos.....4
Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).....5
Elija una empresa de producción.....5
Seleccione una empresa de transporte de mercancía.....5
Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.....6
6. Para finalizar indique en la infografía:
¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?.....8
¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?.....8
¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?.....8
¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?...8
¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?.....9
¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?.....8
Conclusión.....10
Bibliografía.....11



Introducción

Esta evidencia nos ayuda a entender a fondo la importancia que tiene los índices de gestión de servicio al cliente para las empresas ya que con esos índices podemos saber que comportamiento tienen ya sea un producto. un servicio y así podemos ir encaminando y garantizando un buen servicio al cliente. Con un buen servicio podemos ser líderes estratégicamente competitivos en el mercado.

Dentro de las Organizaciones empresariales. se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garantice contare indicadores que nos garantice contar con información constante. real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad. eficiencia. productividad. calidad. la ejecución presupuestal. la incidencia dela gestión todos los cuales constituyan el conjunto de signos vitales dentro de la gestión todos los cuales constituyan el conjunto de signos vitales dentro de la organización.



Objetivo

1. Identificar los índices de gestión de servicio al cliente.

2. Interpretar de manera objetiva que se desea controlar.

3. Entender con cual objetivo se realiza un índice de gestión.

4. Saber la importancia que tienen los índices de gestión de servicio al cliente en las organizaciones

5. Resumir o explicar de manera figurativamente información en una infografía

Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).

Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, es una empresa pública prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial, Cuenta con 132 años de experiencia, con una de las mejores aguas del continente y Tiene a su cargo cerca de 7000 kilómetros de redes de alcantarillado.

2. Elija una empresa de producción.

Cervecería Bavaria S.A

Es la mayor cervecería de Colombia, una de las más grandes de América y la décima del mundo. Fue fundada el 4 de abril de 1889 por Leo Siegfried Kopp, un inmigrante alemán. Bavaria es la mayor compañía de bebidas de Colombia y a lo largo de su historia ha producido una gran variedad de bebidas a base de malta. Esta empresa cuenta con 6 plantas cerveceras en el país y es una gran generadora de empleo en Colombia ya que ocupa a más de 4100 empleos directos y unos 3500 empleos indirectos.

3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía.

servientrega

Servientrega International es una empresa líder en servicios de logística y comunicación con el objetivo de brindar soluciones en envíos y manejo de documentos y paquetería a individuos y empresas pequeñas, medianas y grandes. Servientrega S.A. es una compañía orientada a ofrecer a nuestros clientes soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, ydistribución de documentos y mercancías.



Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"

4. Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.



Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP

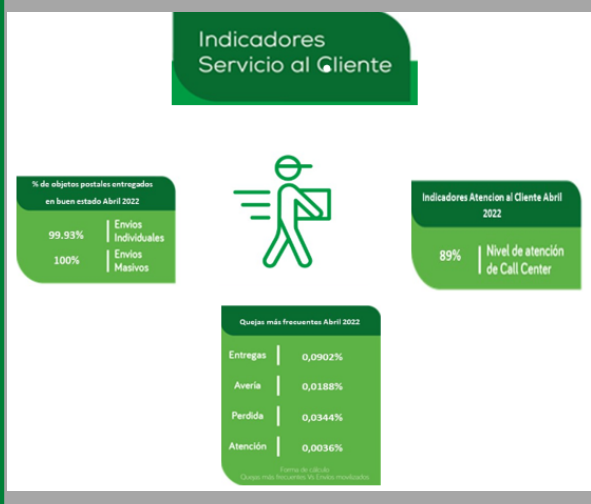
La empresa acueducto de Bogotá cuenta con los siguientes indicadores:

- Indicadores de calidad de servicio que mide el nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupo de interés, para esta informacion cuenta con oficinas y líneas telefónicas para quejas y reclamo.
- Indicadores de auto eficiencia para manejar los tiempos de atención de daños en redes de acueductos.
- Indicador de generación de factura, donde se conoce los nuevos suscriptores de acueducto facturados, las entregas a tiempo de facturas.
- La empresa acueducto de Bogotá cuenta cuenta con los medios tecnológicos para la atención de sus clientes, estos medios son PQR, con puntos de atención en línea y chat.

servientrega

Índice de gestión de medios electrónicos o digitales de Servientrega:

1. **Porcentaje de entregas de justo a tiempo:** los sistemas de informacion nos ayuda a cumplir con los objetivos organizacionales.
2. **Porcentaje de clientes satisfechos realizando el rastreo de sus servicios:** la comodidad del cliente y satisfacer sus necesidades nos hace mas competitivos.
3. **Porcentajes de quejas por mercancías deterioradas:** las quejas por deterioro de mercancías ya no son frecuentes sim embargo existe un margen menor de estas novedades gracias a las herramientas modernas.
4. **Porcentajes de solicitudes para cotizar envios y servicios:** las líneas de atención pueden prestar asesoría y adicional prestan su servicio.





Cervecería Bavaria S.A

Los índices de servicio al cliente que utiliza BAVARIA para la evaluación de su servicio son: líneas telefónicas, chat de servicio al cliente, PQR, y relación cliente- servicio CRM ya que para Bavaria sus clientes son una prioridad.

Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"

6. ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?







Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"

¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?

controlan

- los objetivos estrategicos
-desempeño de una organizacion
-responsabilidades de cada area
-detectan y preveen desviaciones en el logro de objetivos

como interpretan el resultado

-la medcion del desmpeño puede ser definida generalmente como una serie de acciones orientadas a medir. evaluar. ajustar. y regular las actividades de una empresa.

o ¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?

en primer lugar. el indicador debe ser relebante para la gestion es decir. que aporta informacion imprescindible para informar. controlar. evaluar y tomar deciciones.

otras caracteristica deseable es la objetividad. los indicadores deben evitar estar condicionados por factores externos tales como la situacion del pais o accionar a terceros.

Beneficios de contar con indicadores de servisio al cliente.

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas.



¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

lo que permite un indicador de gestion es determinar un proyecto o una organizacion para ver si estan siendo exitosos o si estan cumpliendo con los objetivos.

el lider de la organizacion es quien suele establecer los indicadores de gestion que son utilizado de manera frecuente para evaluar el desmpeño y los resultados.



Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"

¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?



el modelo de medicion de gestion debe ser en cascada y por lo tanto, involucrar todos los niveles de organizacion. en este sentido la medion de gestion es responsabilidad de toda la organizacion y la toma de deciciones es responsabilidad de la alta gerencia.

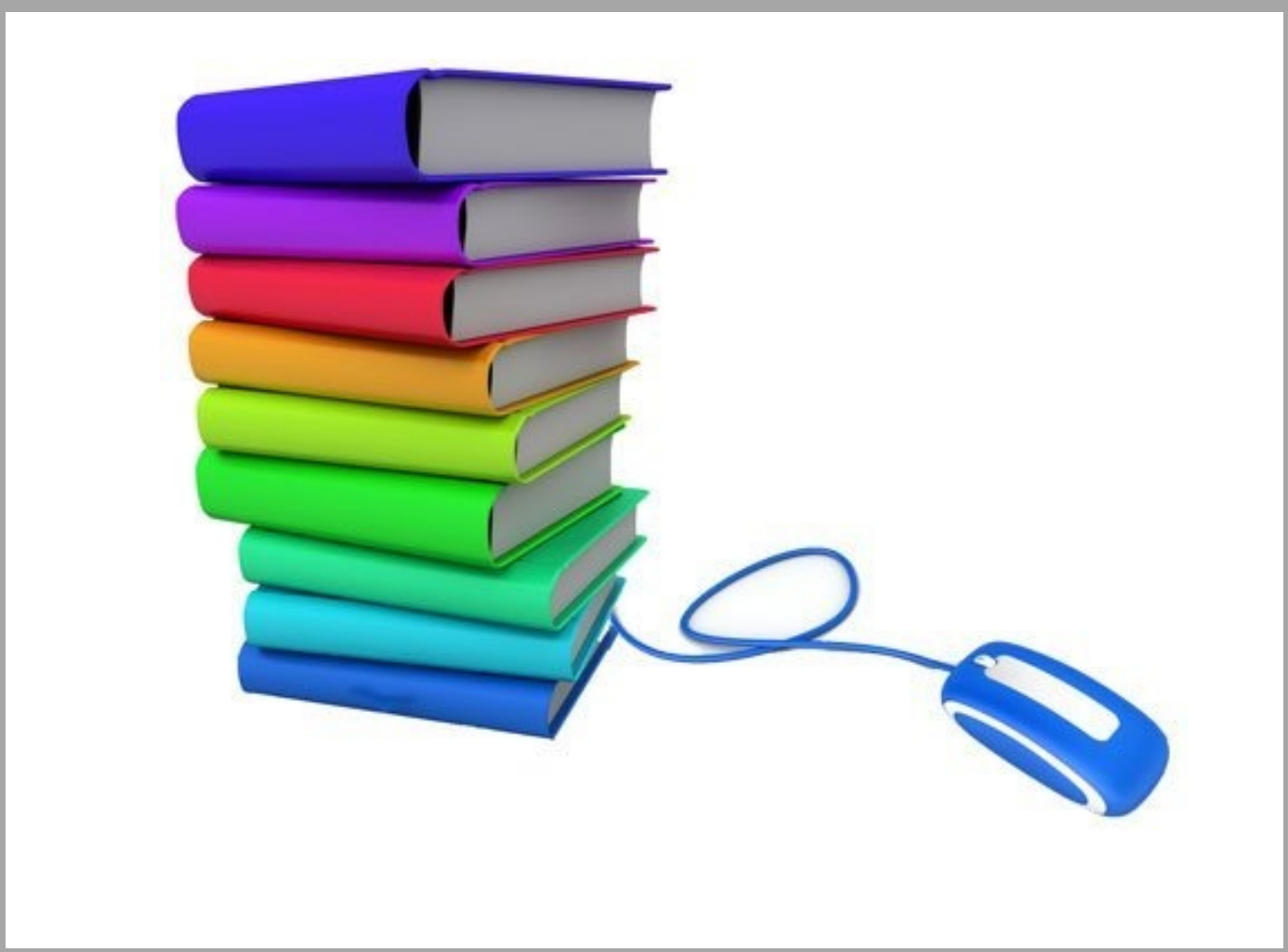


Conclusiones

concluccciones

Al realizar la infografía favorece la compresión ya que incluye textos e imágenes que ofrecen agilidad al tema. ya que debe ser sencillo. completo. ético. bien diseñado y adecuado con la informacion que se presenta. mediante los gráficos e imagines podemos tener más un entendimiento ya que es más fácil que leer o escuchar. Hoy en dia los indicadores de gestión en el servicio juega un papel muy importante ya que es ficha fundamental para tener un mejor servicio y que los clientes sientan satisfacción por toda la informacion que se pueda prestar.

Mirando el entorno competitivo que se destacan en algunas empresas los índices de gestión de servicio al cliente constituyen una herramienta útil y necesaria para realizar el seguimiento y control sobre el nivel de satisfacción de las personas que reciben un servicio o producto que son suministrados por una empresa. estos indicadores nos ayudana su vez a tener datos actualizados y en la toma de decisiones para así llegar a tener un mejor servicio.



wedgrafia

https://es.calameo.com/read/005187594ff9e14cf59a1

https://servientrega.us/nosotros/

https://bogota.gov.co/servicios/entidad/empresa-de-acueducto-y-alcantarillado-de-bogota-esp

https://www.ecured.cu/Cervecer%C3%ADa_Bavaria_S.A

https://www.servientrega.com/wps/portal/servicio-al-cliente/!ut/p/z1/jY9LC4JAFIV_Swu33uurrN1UYA8fGIk2m9Cw0VBHRtO_n1SboKS7O4fvfHCBQgS0irucxW3Oq7gY8olOz3NF1ze4Qs_aqwb6M9s5unagoWdA-ATwxxEE-s9-BKDj-hDoEzHM7WDQFc9y1zr6h6XquApRiaO-gRHHDigrePJ6l1SJZjKgIr2mlhXyXQx11rZ1s5BQwr7vZcY5K1L5wksJv00y3rQQfZJQl0GEN6PobDJ5AAZ8NNo!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

https://www.canva.com/design/DAFlqogmKwE/1uxK5HcQhLa2602AJqyWaA/edit#

Actividad de aprendizaje 14 Evidencia 2: Infografía “Índices de gestión de servicio”

JHON JAIRO RODRIGUEZ DIAZ

Gestión logística - 2348341

INSTRUCTOR: NOHORA JULIETA BOLAÑOS

Servicio Nacional De Aprendizaje SENA
Sede POPAYÁN (Cauca)

Bogotá D.C.
Agosto 2022

INFOGRAFIA

EMPRESA DE SERVICIOS ENEL



Estamos orgullosos de suministrar energía a casi 70 millones de casas y empresas. Somos uno de los principales operadores integrados del sector eléctrico. Vendemos electricidad y gas a empresas y consumidores privados. Y con nuestras tecnologías inteligentes te ayudamos a reducir, optimizar y manejar de forma más simple tu consumo energético**.**

(FUENTE ENEL)

(FUENTE MOTORMOBIL)

EMPRESA PRODUCTORA ALPINA

.



La empresa Alpina Productos Alimenticios S A Bic se encuentra situada en el departamento de CUNDINAMARCA, en la localidad SOPO y su dirección postal es CARRERA 4 7 99, SOPO, CUNDINAMARCA. La actividad a la que se dedica la empresa Alpina Productos Alimenticios S A Bic es Elaboración de productos lácteos

(FUENTE EL ECONOMISTA)

(FUENTE STATIC)

EMPRESA DE TRANSPORTE TCC



TCC es una empresa de servicios logísticos y envío de paquetes y documentos en Colombia que realiza además transporte de carga terrestre y aérea nacional y envíos internacionales. El origen del Grupo TCC o Transportadora Comercial Colombia S.A. se remonta a los años 70 en la ciudad de Bogotá para luego cambiar su sede central a Medellín que es donde está en la actualidad su sede central**.**

(FUENTE ENVIOS)

(FUENTE STORAGE)

INDICES DE GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE



SAIDI (Tiempo de la duración de la interrupción)

SAIFI (Frecuencia con que se da una interrupción)

Fortalecimiento en la infraestructura

Incentivando con nuevas tecnologías

Aumento de equipos a control remoto

(FUENTE ENEL)

(FUENTE MOTORMOBIL)



Estrategias de promociones

Nuevos productos

Entrega a tiempo

Indicador de satisfacción al cliente

(FUENTE PREZI)

(FUENTE STATIC)



Indicador de entregas a tiempo

Indicador de satisfacción del cliente

Indicador de devoluciones

Indicador de utilización de la flota de vehículos

(FUENTE TCC)

(FUENTE STORAGE)

¿QUÉ DESEA CONTROLAR Y CÓMO INTERPRETA EL RESULTADO?



Se desea medir el tiempo en el cual dura un área sin energía y el tiempo de respuesta en restablecerla.

Permite conocer si el cliente se encuentra satisfecho con los nuevos equipos, para identificar posibles fallas y mejorar.

(FUENTE MOTORMOBIL)



Que los nuevos productos sean del agrado del cliente.

La cantidad de clientes que podemos atraer con estas promociones.

Fidelidad a los productos de la marca.

(FUENTE STATIC)



Que los productos lleguen en los tiempos acordados.

Que se cuente con la cantidad de vehículos.

Que las devoluciones sean mínimas o que no se presenten.

(FUENTE STORAGE)


Hablemos un poco del ...
INDICE DE GESTION DE SERVICIO
ENEL
SERVICIOS
ALPÍNA
PRODUCCION
TCC
TRANSPORTE

¿CÓMO SE DEFINE CUÁL ES EL INDICADOR A UTILIZAR PARA HACER LAMEDICIÓN DE UN SERVICIO?

Está determinado por los aspectos del servicio que la empresa desea conocer, en general, la medición de la satisfacción del cliente es necesaria para conocer la calidad de los productos y/o servicios que brinda la empresa, el nivel, por lo que a través de esta medición saber dónde hay margen de mejora y qué se puede innovar. Con base en estos datos, la empresa puede implementar estrategias que conduzcan a:

Incremento en la competitividad

Incremento en la productividad

Disminución de desperdicio de recursos

Incremento en la satisfacción del cliente

¿PARA QUÉ SIRVEN LOS INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE?

Las métricas de servicio al cliente permiten a una empresa aumentar los niveles de satisfacción, mejorar la imagen de marca y mejorar la efectividad del marketing. Del mismo modo, las métricas de servicio miden la calidad del servicio que los socios de una empresa brindan a sus clientes y miden la calidad y satisfacción que productos similares generan a sus clientes.

¿QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES DE INTERPRETAR EL RESULTADO DE LOS INDICADORES?

Quién trabaja en la recolección de la información

Quién analiza la información

Quién presenta los resultados del procesamiento de la información

Quien elabora los ítems de la información

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE UTILIZAR LOS INDICADORES DEGESTIÓN?

El objetivo principal es determinar si la organización está logrando sus objetivos mediante la evaluación de sus actividades y resultados.

El conocer las opiniones de sus clientes y los aspectos a mejorar.

CONCLUSIONES

Por medio de esta evidencia podemos afianzar el comportamiento que tienen las empresas en cuanto a conocer la satisfacción de sus clientes, los puntos a mejorar y las nuevas estrategias que se deberían adoptar para atraer y retener los que ya utilizan estos servicios y productos.

Conocer las opiniones de cada uno es muy importante para cada una de estas empresas las cuales ayudan a cumplir sus objetivos propuestos.

CIBERGRAFIA

(FUENTE ENEL)

(FUENTE MOTORMOBIL)

(FUENTE EL ECONOMISTA)

(FUENTE STATIC)

(FUENTE ENVIOS)

(FUENTE STORAGE)

(FUENTE ENEL)

(FUENTE PREZI)

(FUENTE TCC)

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 14

EVIDENCIA 2:

INFOGRAFÍA "ÍNDICES DE GESTIÓN DE SERVICIO"

PRESENTADO POR:

ERIKA JOHANA QUINAYAS ROJAS

INSTRUCTORA:

NOHORA JULIETA BOLAÑOS BOLAÑOS

SERVICIO DE APRENDIZAJE SENA

GESTION LOGISTICA

FICHA 2348572

REGIONAL CAUCA

2022

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia). 3

2. Elija una empresa de producción. 4

3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía. 5

4. Identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso. 5

5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados. 7

6. Para finalizar indique en la infografía: 11

REFERENCIAS 13

Bibliografía 13

INFOGRAFÍA "ÍNDICES DE GESTIÓN DE SERVICIO"

Los índices de gestión de servicio deben aplicarse a cualquier tipo de organización, ya que permiten medir los resultados obtenidos de un servicio prestado. En este tema, se debe recordar que lo que no se mide no se controla, lo cual hace que hoy en día los indicadores jueguen un papel muy importante dentro de la gestión de las compañías.

Basado en lo anterior, elabore una infografía donde se evidencien las diferentes aplicaciones de los indicadores de gestión de servicio al cliente en una organización.

Para esto realice los siguientes pasos:

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).

Empresa de Servicios

Telefónica Movistar



(1000marcas, s.f.)

"Telefónica es una compañía sensible a los nuevos retos que exige la sociedad actual. Por eso ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionándoles la tecnología más segura y de vanguardia, para que vivan mejor y consigan lo que se propongan.

Un espíritu innovador, atento y con un inmenso potencial tecnológico que multiplica la capacidad de elegir de sus más de 322 millones de clientes en 21 países. Una empresa totalmente privada que cuenta con más de un millón y medio de accionistas y cotiza en varios de los principales mercados bursátiles del mundo”**.** (Telefonica, s.f.)**.**

Sus oficinas cuentan con un Digiturno y la opción de un PQR para una mayor organización en el servicio, y con las herramientas TICS: EDI, ECR

2. Elija una empresa de producción.

Empresa de Producción

Propal s.a.

(www.propal.com.co, s.f.)

“Propal es la única empresa colombiana que produce papeles y cartulinas 100% a partir del bagazo de caña de azúcar, logrando así el aprovechamiento de este subproducto agroindustrial para la fabricación de papeles de alta calidad a partir de una fibra renovable en periodos cortos de tiempo” (htt).

Con grandes herramientas para sus procesos las TICS: ERP- CRM - OPTIVISION SISTEMA DE ANOMALIAS RECLAMO A TITULO INFORMATIVO (ATI), TMS.

3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía.

Empresa de Transporte

Transportadora Comercial Colombia S.A (TCC).



(PRACTICA 1ADM - Blogger, s.f.)

Es una compañía orientada a ofrecer a nuestros clientes, soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías. Un grupo humano, íntegro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes, a través de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento. Actuando siempre con responsabilidad y coherencia. Comprometidos con el desarrollo sostenible.

Utiliza grandes aliados que activan de manera inmediata la gestión como son el uso de las siguientes TICS: ERP, GPS, TMS.

4. Identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.

- **Índice de Gestión de Servicio al Cliente en Telefónica Movistar**

Índice de Gestión.	ABRIL
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	96%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	84%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	4%

Movistar utiliza para los indicadores de gestión al servicio al cliente publicarlos por medio de la página principal, también todas las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, las App Mi Movistar, además de la línea 018000, WhatsApp o desde el celular *611 y # 610.

- **Índice de Gestión de Servicio al Cliente en Propal S.A.**

Índice de Gestión	%
Nivel de Cumplimiento entregas a Clientes	96%
Seguimiento a los pedidos (Órdenes de Compra)	90%
Calidad de Facturación	95%
Número de Quejas Recibidas	10%

Medios utilizados para los indicadores de gestión al servicio al cliente: www.carvajaltys.com- Servicioalcliente.cts@carvajal.com- Chat online- Cotice en línea- CEN.BIZ- Chat online.

- **Índice de Gestión de Servicio al Cliente en Transportadora Comercial Colombia S.A (TCC).**

Se desea controlar el grado de satisfacción de los clientes, y los más importante es el bajo costo del servicio o producto, la calidad en el servicio, la entrega oportuna de las cantidades exigidas del respectivo producto, la buena calidad del servicio prestado, el tiempo oportuno en las entregas y en buen estado.

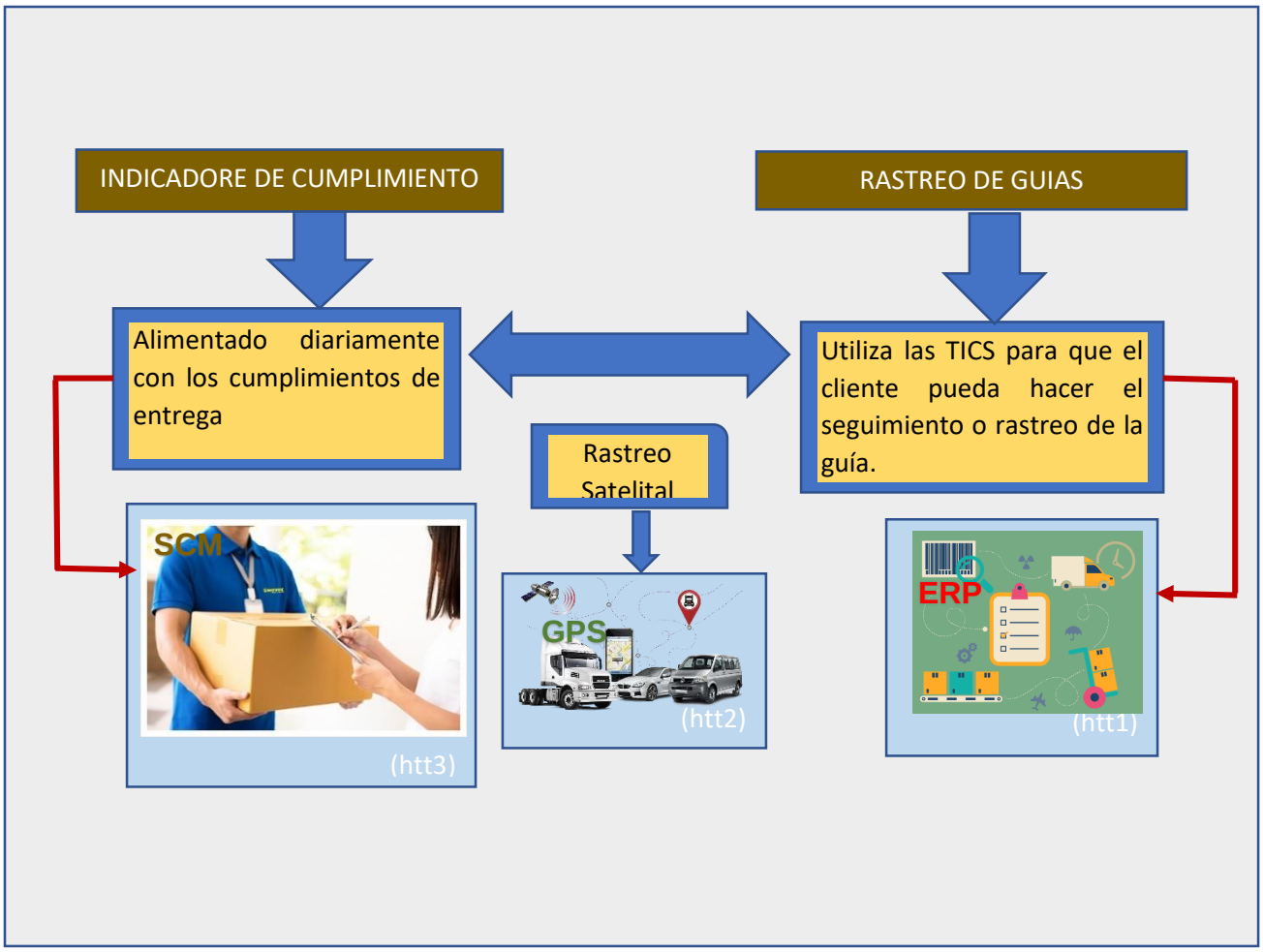
Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de

nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País.

✓ Entregas perfectamente

✓ Indicador de entregas puntuales en destinos

✓ Indicador de retención de clientes



5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados.

INFOGRAFIA "INDICE DE GESTION DE SERVICIO"

EMPRESAS SELECCIONADA

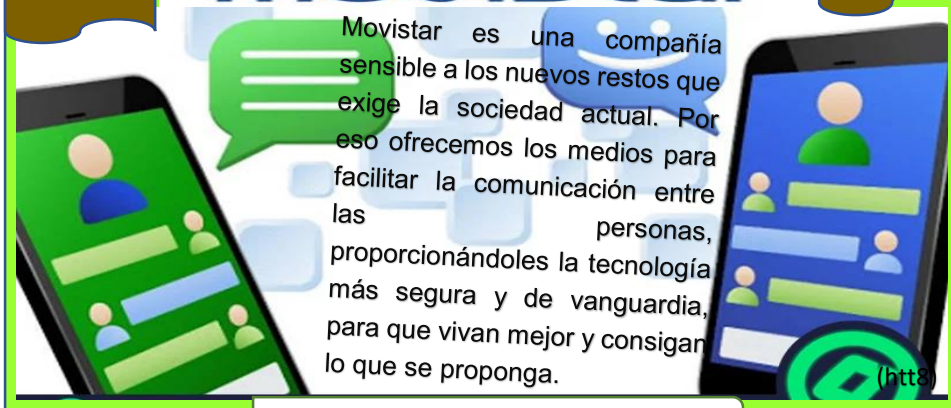

(htt9)


(htt5)


(htt7)

movistar

Movistar es una compañía sensible a los nuevos restos que exige la sociedad actual. Por eso ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionándoles la tecnología más segura y de vanguardia, para que vivan mejor y consigan lo que se proponga.


(htt8)

Indicadores de gestión

Desde hace 13 años Movistar tiene implementado los indicadores para la gestión, seguimiento y reporte de cada uno de los aspectos críticos en materia de sostenibilidad en el negocio.

Donde se trabaja en función de mejorar tanto las necesidades internas como las peticiones en información de cada uno de los grupos de interés.

Índice de Gestión Servicio al Cliente

En movistar estamos en constante innovacion partiendo en la medicion de los indicadores de gestion de acuerdo a los estandares internacionales para ofrecer el mejor servicio y haciendo seguimiento en una de las areas directamente en contacto con los clientes

TICS ⟷ **MEDIOS ELECTRONICOS**



(htt4)



(htt23)

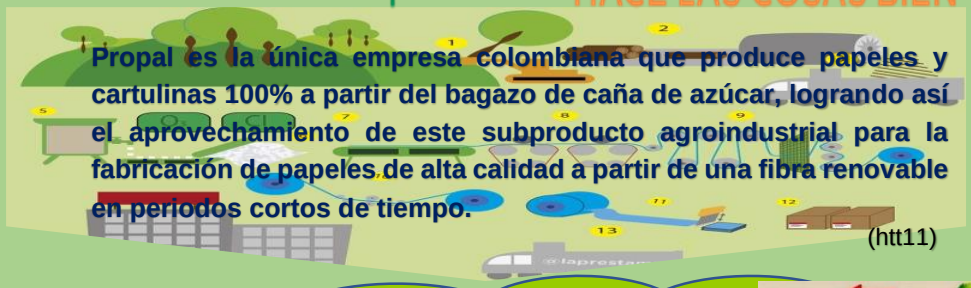
Movistar utiliza para los indicadores de gestion al servicio al cliente publicarlos por medio de la pagina principal, tambien en todas las redes sociales como facebook, Instagram, Twitter, You Tobe, las App Mi Movistar, ademas de la linea 018000, whatsApp o desde el celular *611 y #610

PQR-DITURNO

(htt10)

una empresa Carvajal

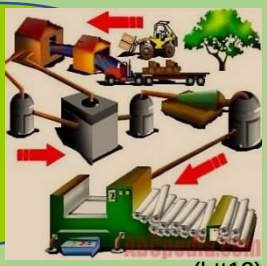
HACE LAS COSAS BIEN



Propal es la única empresa colombiana que produce papeles y cartulinas 100% a partir del bagazo de caña de azúcar, logrando así el aprovechamiento de este subproducto agroindustrial para la fabricación de papeles de alta calidad a partir de una fibra renovable en periodos cortos de tiempo.

(htt11)

Propal S.A. cuenta con una estructura de servicio al cliente que va desde asistentes comerciales que se encargan de la parte de cotizaciones y diseños especiales y asesores comerciales que se encuentran en las ciudades principales del país y un asesor de exportaciones.



(htt12)



Los asesores y asistentes de Propal s.a. se encargan de brindar atención personalizada a los clientes, con canales digitales como los son el correo electrónico y la página web, línea telefónica y atención en las instalaciones de la empresa.

Los indicadores de gestión de servicio al cliente se realizan a partir de una evaluación de nuestro servicio que se le envía al cliente de allí se toma una calificación y un rango de satisfacción en el cual si la calificación se encuentra sobre 95 puntos el servicio está a satisfacción.



(htt13)



(htt14)



(htt15)



(htt16)

Cuando los indicadores se encuentren por debajo del porcentaje anteriormente mencionado se toma un plan de acción para corregir las falencias de igual forma si de todos los clientes solo uno o dos tienen inconvenientes se realizan los correctivos enfocados en estos clientes.

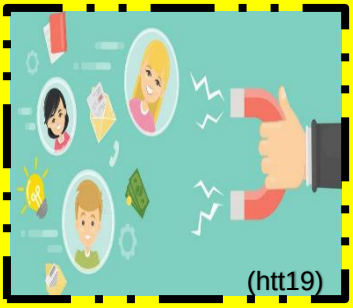
www.carvajaltys.com- Servicioalcliente.cts@carvajal.com- Cotice en línea- CEN.BIZ- Chat online

Transportadora Comercial Colombia S.A. (TCC)

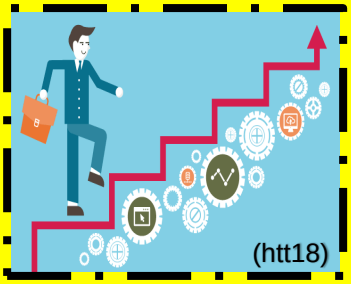
Es una empresa de soluciones integrales para el transporte de almacenamiento, empaque y embalaje, distribución de documentos y mercancías.



(htt17)


(htt19)

TCC Se enfoca en medir, la calidad del servicio, Indicador de Satisfacción del cliente: Tiempo medio de espera; reclamaciones, grado de fidelización, defectos, indicador de retención de clientes, indicador de entregas perfectas, indicador de formación al personal.


(htt18)

TCC Cuenta con un indicador de cumplimiento de entrega al cliente, manejan un sistema que una vez tomado el recibido de entrega al cliente se escanea y es mandado a la plataforma para que el destinatario pueda visualizar la entrega de su paquete.



(htt21)
(htt20)


(htt22)

TCC Para sus indicadores cuenta con diversas formas tecnológicas para la atención al cliente, las cuales son la página, su principal página WEB o las diferentes redes sociales para satisfacer las necesidades logísticas y comunicación integral de nuestros clientes.

6. Para finalizar indique en la infografía:

o ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?

La Empresa de servicio públicos utiliza los indicadores de: Calidad del servicio, la gestión, seguimiento, servicio al cliente dentro y reporte de cada uno de los aspectos críticos en materia de sostenibilidad en el negocio

La empresa de producción utiliza los indicadores de: Productividad, compra abastecimiento, Calidad, operativo financiero, nivel de cumplimiento y seguimiento, entregas perfectas, inventario, almacenamiento, bodegaje, transporte, costo y servicio al cliente dentro de los cuales tenemos: nivel de Cumplimiento entregas a Clientes, Seguimiento a los pedidos (Órdenes de Compra), Calidad de Facturación, Número de Quejas Recibidas.

La empresa Transporte Se enfoca en medir, la calidad del servicio, Indicador de Satisfacción del cliente: Tiempo medio de espera; reclamaciones, grado de fidelización, defectos, indicador de retención de clientes, indicador de entregas perfectas, indicador de formación al personal.

o ¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?

Cuando una empresa dispone de una buena gestión logística es necesario la implementación de indicadores de gestión de servicio al cliente ya que a menudo y en todas las empresas por lo general va a ver reclamación por cualquier servicio o circunstancia, aunque lo más deseado es no recibir ninguna reclamación, pero debido a que algo mal se está llevando en el servicio prestado; los indicadores permite realizar un seguimiento de la calidad del servicio o del producto, y como medirlo, ayudándonos así a la interpretación de la necesidad de nuestros cliente, con un valor de referencia implementando análisis confiables, complejidad y categorías que permitirán estimar o determinar las causas o efecto y repercusión en cada eslabón para luego evaluar y decidir estrategias en base a un plan.

o ¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?

Se define dependiendo de la intervención y la necesidad, en la satisfacción de nuestro cliente como también en la visión, objetivos de los procesos. Desde la definición de las variables, pasando por los criterios y finalizando en las formas de analizarlos e interpretarlos.

o ¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?

Básicamente los indicadores son una herramienta de mejora continua las cuales nos van a servir para dar el seguimiento, la medición para luego realizar el análisis y la evaluación que permita no solo la satisfacción de nuestros clientes sino también a la empresa determinar si está logrando los resultados previstos previamente establecidos durante cada etapa de su planeación.

o ¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?

Después de realizarse la Captura y registro de la información y con la cual se hace el intercambio de información entre los diferentes actores de la cadena, generando a través del sistema de información establecido, el cual permitirá la consulta, el análisis y almacenamiento de los datos. Donde se involucra todos los niveles de la empresa para luego ser tomada las decisiones y responsabilidad por parte de la alta Gerencia.

o ¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

- Permite tomar acciones sobre algo concreto para dar paso a la mejora continúa proveyendo información que viene a darnos claridad para la toma de decisiones en nuestra empresa asegurándonos de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.
- Nos permite tomar o conocer el efecto de un objetivo o para determinar su comportamiento a nivel futuro.
- Nos ayudan a marcar el camino para tomar las decisiones precisas de las cuales depende el desarrollo de nuestra empresa sin indicadores de gestión es como caminar en la oscuridad sin luz en el cual podríamos tropezar.
- El tener indicadores en la fase de mejora nos ayudara a dar las pautas para aplicar los cambios necesarios en nuestros procesos a medida que se va avanzando en el cumplimiento de los mismos y en los objetivos; se asegura la incorporación de nuevos, y garantizar que se pueda seguir mejorando, evitando errores. Encontrando así nuevas formas de satisfacer a los clientes y el uso de los recursos.

REFERENCIAS

https://sena.territorio.la/content_secure/1256/institucion/Titulada/institution/SENA/Ventas/822202_1/Contenido/DocArtic/AA14/Material_Importancia_del_servicio_al_cliente.pdf

*https://www.propal.com.co/wp-content/uploads/2022/06/Informe-Sostenibilidad-Propal-2021.pdf

*http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/bitstream/handle/123456789/908/DEFININICI%C3%93N%20DE%20UN%20SISTEMA%20PARA%20EL%20MANEJO%20DE%20RECLAMOS%20DE%20CLIENTES%20EXTERNOS%20PROPAL%20S.%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y

*https://tcc.com.co/kpi-para-el-rendimiento-del-outsourcing-de-transporte/

*https://www.tcc.com.co/logistica-integral/

*https://www.andi.com.co//Uploads/Perfil%20del%20Consumidor%20Logistico%20TCC.pdf

*https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/21865/u258622.pdf?sequence=1&isAllowed=y

*https://www.movistar.co/web/portalcol/atencioncliente/proteccionalusuario/indicadoresdegestion?_ga=2.4718131.1278974451.1621742585172648317 5.1621742583

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de https://www.catalogodelempaque.com/temas/Novedosa-linea-de-cartulinas-de-bagazo-de-cana-de-azucar-para-cajas-plegadizas-Propal-Poly-PE1S+122358#:~:text=Propal%20es%20la%20%C3%BAnica%20empresa,en%20periodos%20cortos%20de%20tiempo.

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=tecnologias+para+el+rastreo+de+guias&tbm=isch&ved=2ahUKEwjt7p6kxp_5AhV_azABHWMvDWMQ2-cCegQIABAA&oq=tecnologias+para+el+rastreo+de+guias&gs_lcp=CgNpbWcQAzoFCAAQgAQ6BAgAEBg6CAgAEIAEELEDOgQIABBDOgcIABCxAxBDOggIABCxAxCDAToLCAAQ

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=rastreo+satelital+de+mercancias&tbm=isch&ved=2ahUKEwjnyficxZ_5AhUIm4QIHalXBvQQ2-cCegQIABAA&oq=rastreo+satelital+de+mercancias&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoFCAAQgAQ6BggAEB4QCDoECAAQGFC-BljVFmCeGGgAcAB4AIABlQGIAYgOkgEEMC4xNZgBAK

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=entrega+de+mercancias+al+cliente+satisfecho&tbm=isch&ved=2ahUKEwjqxKbuxJ_5AhW-l4QIHToeCjsQ2-cCegQIABAA&oq=entrega+de+mercancias+al+cliente+satisfecho&gs_lcp=CgNpbWcQA1CZCViONWCMOGgCcAB4AIABd4gB6wuSAQQwLjE0mAEAoAEBqgELZ3dzLX

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=tv+dibujo+verde+movistar&tbm=isch&ved=2ahUKEwjUorz41J_5AhXreDABHRJqCFAQ2-cCegQIABAA&oq=tv+dibujo+verde+movistar&gs_lcp=CgNpbWcQA1DUBljYEWDDE2gAcAB4AIABmwGIAZMJkgEEMC4xMJgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1nwAEB&sclient=img&ei=f6TkYpTn

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=sim+card+movistar+verde&tbm=isch&ved=2ahUKEwjvpJq_1p_5AhUYajABHSfqDhkQ2-cCegQIABAA&oq=sim+card+movistar+verde&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoFCAAQgAQ6BggAEB4QBzoGCAAQHhAIOgQIABAYOgQIABAeOgYIABAeEAVQtgZYnA5g_g9oAHAAeACAAYIBiAGjBp: https://www.google.com/search?q=sim+card+movistar+verde&tbm=isch&ved=2ahUKEwjvpJq_1p_5AhUYajABHSfqDhkQ2-cCegQIABAA&oq=sim+card+movistar+verde&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoFCAAQgAQ6BggAEB4QBzoGCAAQHhAIOgQIABAYOgQIABAeOgYIABAeEAVQtgZYnA5g_g9oAHAAeACAAYIBiAGjBp

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=sim+card+movistar+verde&tbm=isch&ved=2ahUKEwjvpJq_1p_5AhUYajABHSfqDhkQ2-cCegQIABAA&oq=sim+card+movistar+verde&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoFCAAQgAQ6BggAEB4QBzoGCAAQHhAIOgQIABAYOgQIABAeOgYIABAeEAVQtgZYnA5g_g9oAHAAeACAAYIBiAGjBp

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=mensajeria+movistar&tbm=isch&ved=2ahUKEwizz8PE1p_5AhXtajABHRFfAQoQ2-cCegQIABAA&oq=mensajeria+movistar&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECAAQGDIECAAQGDIECAAQGDoECAAQQzoICAAQgAQQsQM6CwgAEIAEELEDEIMBOgUIABCABDoGCAAQHhAFOgYIABAeEAhQsQhYoR9gyy

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=rastreo+satelital+icono&tbm=isch&ved=2ahUKEwjnx-Xs3Z_5AhWSXTABHckVC_sQ2-cCegQIABAA&oq=rastreo+satelital+&gs_lcp=CgNpbWcQARgBMgQIABBDMgQIABBDMgQIABBDMgQIABBDMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBAgAEENQ4w5Y4w5ghRN

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=tics+y+medios+tecnologicos+fondo+verde&tbm=isch&ved=2ahUKEwinysbA5Z_5AhV0cDABHbPsDowQ2-cCegQIABAA&oq=tics+y+medios+tecnologicos+fondo+verde&gs_lcp=CgNpbWcQA1CyBVjxFWDbGGgAcAB4AIABlgGIAfALkgEEMC4xM5gBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1n

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=propal+fabrica+de+papel&tbm=isch&ved=2ahUKEwi2uovq6Z_5AhVDeDABHZYACkUQ2-cCegQIABAA&oq=propal+fabrica+de+papel&gs_lcp=CgNpbWcQAzoHCAAQsQMQQzoECAAQQzoFCAAQgAQ6CAgAEIAEELEDOgsIABCABBCxAxCDAToGCAAQHhAIULoIWIoyYIA2aAFwAHgAgAGOAY

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=ESTRUCTURA+propal+fabrica+de+papel&tbm=isch&ved=2ahUKEwihzYCC65_5AhXkszEKHSIUC0oQ2-cCegQIABAA&oq=ESTRUCTURA+propal+fabrica+de+papel&gs_lcp=CgNpbWcQA1CXC1juG2CMIWgAcAB4AIABfogBswqSAQQwLjEymAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWfAAQE&scli

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=los+indicadores+de+gestion+se+realizan+a+patir+de+una+evaluacion%C2%B4&tbm=isch&ved=2ahUKEwjk2PHf7p_5AhV_bDABHXpUDzoQ2-cCegQIABAA&oq=los+indicadores+de+gestion+se+realizan+a+patir+de+una+evaluacion%C2%B4&gs_lcp=CgNpbWcQAzoE

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=ERP&tbm=isch&ved=2ahUKEwia5Mfs75_5AhUNcjABHRfcA3kQ2-cCegQIABAA&oq=ERP&gs_lcp=CgNpbWcQAzIHCAAQsQMQQzIECAAQQzIECAAQQzIECAAQQzIECAAQQzIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEOggIABCxAxCDAToICAAQgAQQsQM6CwgAEIAEELEDEIMBUL

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=ATI+HARDWARE&tbm=isch&ved=2ahUKEwihhanI8Z_5AhW8cDABHYAdDRsQ2-cCegQIABAA&oq=ATI+HARDWARE&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECAAQQzoICAAQgAQQsQM6BQgAEIAEOgQIABAeOgYIABAeEAg6BAgAEBg6BAgAEBM6CAgAEB4QBRATOggIABAeEAgQE1CfClitZGCbZ2gLcAB4AIABsQGI

(s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=TMS&tbm=isch&ved=2ahUKEwjcipry8Z_5AhU-qIQIHb_XBGIQ2-cCegQIABAA&oq=TMS&gs_lcp=CgNpbWcQAzIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQ6CAgAEIAEELEDOgsIABCABBCxAxCDAToICAAQsQMQgw

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=carro+transportadora+tcc+dibujo&tbm=isch&ved=2ahUKEwiii-SrgqT5AhV-bTABHSxBBX4Q2-cCegQIABAA&oq=carro+transportadora+tcc+dibujo&gs_lcp=CgNpbWcQA1CtDVjkJmC-KWgAcAB4AIAB2AGIAaQIkgEFMC43LjGYAQCgAQGqAQtnd3Mtd2l6LWltZ8ABAQ&sclient

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=medir+indicadores+de+gestion+del+servicio+al+cliente+&tbm=isch&ved=2ahUKEwjh68qkhaT5AhX0WjABHfY2CmIQ2-cCegQIABAA&oq=medir+indicadores+de+gestion+del+servicio+al+cliente+&gs_lcp=CgNpbWcQA1CCCViwU2DoVWgAcAB4AIABnwKIAfIckgEGMS

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=medir+indicadores+de+gestion+del+servicio+al+cliente+&tbm=isch&ved=2ahUKEwjh68qkhaT5AhX0WjABHfY2CmIQ2-cCegQIABAA&oq=medir+indicadores+de+gestion+del+servicio+al+cliente+&gs_lcp=CgNpbWcQA1CCCViwU2DoVWgAcAB4AIABnwKIAfIckgEGMS

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=medicion+de+indicadores+de+gestion+del+servicio+al+cliente&hl=es&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiri5CSkaT5AhUZZDABHR66CIQQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=568&dpr=1#imgrc=zvHU_y2eIWEX8M&imgdii=d_CFffLYxtfHgM

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=gps&hl=es&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwidjqmyk6T5AhUnRjABHZNdBQkQ_AUoAnoECAIQBA&biw=1366&bih=568&dpr=1#imgrc=_lWdHXg63RvHaM

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=atencion+al+cliente&tbm=isch&ved=2ahUKEwikgIq9kKT5AhX6j4QIHaOcBF4Q2-cCegQIABAA&oq=atencion+al+cliente&gs_lcp=CgNpbWcQAzIICAAQgAQQsQMyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgARQ_AxY_A

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=TECNOLOGIA+EDI&tbm=isch&ved=2ahUKEwi1zszL2aT5AhU6m4QIHXAKBDkQ2-cCegQIABAA&oq=TECNOLOGIA+EDI&gs_lcp=CgNpbWcQAzIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIGCAAQHhAIMgYIABAeEAgyBggAEB4QCDIGCAAQHhAIMgYIABAeEAgyBggAEB4QCDIGCAAQHhAIOgQIABATOggI

(s.f.). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=EQUIPMENT+CERTIFICATION+REQUEST&tbm=isch&ved=2ahUKEwjWj7TN2qT5AhWLoYQIHeswBBAQ2-cCegQIABAA&oq=EQUIPMENT+CERTIFICATION+REQUEST&gs_lcp=CgNpbWcQA1DUCljUC

mCXDWgAcAB4AIABdYgB5gGSAQMwLjKYAQCgAQGqAQtnd3Mtd2l6LWltZ8ABAQ&sclient=img

1000marcas. (s.f.). Obtenido de Logo de Movistar: la historia y el significado del logotipo, la marca y el simbolo. I png, vector: https://www.google.com/search?q=logo+de+movistar&tbm=isch&ved=2ahUKEwi5lJDy7Jz5AhWJNt8KHZpYCYoQ2-cCegQIABAA&oq=logo+de+movistar&gs_lcp=CgNpbWcQAzIKCAAQsQMQgwEQQzIECAAQQzIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEOgYIABAeEAg6

Evaluando ERP. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=tecnologias+para+el+rastreo+de+guias&tbm=isch&ved=2ahUKEwjt7p6kxp_5AhV_azABHWMvDWMQ2-cCegQIABAA&oq=tecnologias+para+el+rastreo+de+guias&gs_lcp=CgNpbWcQAzoFCAAQgAQ6BAgAEBg6CAgAEIAEELEDOgQIABBDOgcIABCxAxBDOggIABCxAxCDAToLCAAQ

PRACTICA 1ADM - Blogger. (s.f.). Obtenido de PRACTICA 1 ADM: BLOG TCC....AREA DE TRABAJO: https://www.google.com/search?q=transportadora+comercial+de+colombia+s.a+TCC&hl=es&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjl68XalZ35AhWvkIQIHXbSBMIQ_AUoAnoECAEQBA&biw=1366&bih=625&dpr=1#imgrc=clY0cDqMG-dmTM&imgdii=HkDznmyyJRmldM

Telefonica. (s.f.). Obtenido de Acerca de Telefónica: https://www.telefonica.co/acerca-de-telefonica

www.propal.com.co. (s.f.). Obtenido de Inicio - Propal: https://www.google.com/search?q=Propal+s.a.&hl=es&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjvw82sj535AhWKQTABHXgKDEMQ_AUoAnoECAIQBA&biw=1366&bih=625&dpr=1#imgrc=hx5Yk_sIHus7bM

Actividad de aprendizaje 14

Evidencia 2 Infografía “Índices de gestión de servicio”

Francisco Antonio Alvarez Cardona.

CC 1026142204

Tecnología gestión logística

Ficha: **2348572**

Instructor Responsable: Nohora J. Bolaños

SENA

Regional cauca

Centro de comercio y servicios

2022

1. **Empresa de servicios intangibles.**

EPS SURA

https://www.google.com/search?q=eps+sura&client=firefox-b-d&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwim9q7Asqb5Ah

Entidad Promotora de Salud ofrece los servicios de PBS y Planes Complementarios de Salud.

2. **Empresa de producción.**

Colanta

https://www.google.com/search?q=colanta&tbm=isch&ved=2ahUKEwjLjPPBsqb5AhUNClMKHRbUBaYQ2-

Es una cooperativa colombiana fabricante de productos alimenticios que incluye lácteos, refrescos, embutidos, vinos y cereales y exporta a Canadá, Curazao, Estados Unidos, Guatemala, San Martín y Venezuela.

3. **Empresa de transporte de mercancía.**

Servientrega

https://www.google.com/search?q=servientrega&tbm=isch&ved=2ah

Es un servicio de envío y recepción de paquetes y documentos desde Colombia hacia cualquier parte del mundo.

4 índices de gestión de servicio al cliente presentes en las empresas seleccionadas.

EPS SURA: Cuenta con el indicador de gestión de servicio al cliente indicador de calidad del servicio, indicador de calidad del servicio, que cuenta con la oficina de quejas y reclamos, maneja el formato PQR, esta es para hacer que cuenta con la oficina de quejas y reclamos, maneja el formato PQR, esta es para hacer reclamos por facturas, hacer peticiones y solicitudes, maneja un digiturno, reclamos por facturas, hacer peticiones y solicitudes, maneja un turnero.

COLANTA: Maneja el indicador de entregas perfectas de manera mensual, mediante un formato https://www.google. de cálculo se llena los formatos y el programa va creando com/search?q=cola una estadística histórica, indicador de cálculo se llena los formatos y el programa va creando una estadística histórica, indicador de plazo de entrega o lead time, con la ayuda del GPS esta se activa una vez el producto sale de plazo de entrega o lead time, con la ayuda del GPS esta se activa una vez el producto sale dela bodega y contabiliza el tiempo en que es entregado al cliente, Indicador de pedidos la bodega y contabiliza el tiempo en que es entregado al cliente, Indicador de pedidos correctamente entregados, cuenta con un software que es alimentado diariamente y cada mes correctamente entregados, cuenta con un software que es alimentado diariamente y cada mes arroja el resultado de los datos ingresados. Arroja el resultado de los datos ingresados.

SERVIENTREGA: Cuenta con indicador de cumplimientos de entrega a clientes, es un software que una vez tomado el recibido de la entrega del pedido al cliente se escanea y es enviado a la plataforma tomado el recibido de la entrega del pedido al cliente se escanea y es enviado a la plataforma para que sea alimentado el sistema. Para que sea alimentado el sistema.

5 infografía.

INDICADORES DE GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE.

EPS | sura

https://www.google.com/search?q=eps+sura&client=firefox-b-

Índice de satisfacción del cliente (CSAT):

Este es el KPI de atención al cliente más utilizado para medir el grado de satisfacción del cliente. Esta información la obtienes cuando pides al cliente que califique el servicio que acaba de recibir luego de ser atendido.



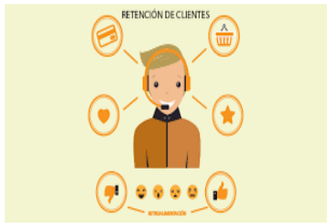
https://www.google.com/search?q=calificador+de+servicio+al+cliente+eps&tbm=isch&ved=2ahUKEwiqlJOLvqb5AhVhwCkDHZ

Colanta®
Sabe Más

https://www.google.com/search?q=colanta&tbm=isch&ved=2ahUKEwjLjPPBsqb5AhUNClMKHRbUBaYQ2-

Tasa de retención de clientes

De entre los indicadores de atención al cliente, la tasa de retención de clientes es fundamental. Esta muestra el porcentaje de clientes que han permanecido fieles a tu empresa durante un período determinado.



https://www.google.com/search?q=tas+de+retencion+de+clientes&tbm=isch&ved=2ahUKE

SERVIENTREGA
Centro de Soluciones

https://www.google.com/search?q=servientrega&tbm=isch&ved=2ahUKEwibtt6bs6b5AhWLFVMKHeD

SERVQUAL

Este es el indicador que mide la calidad en el servicio que prestas en función de las expectativas de los clientes, fue creado por Valerie Zeithaml en 1990.



https://www.google.com/search?q=SERVQ



https://www.google.com/search?q=indicadores+de+gestion+servicio+al+cliente&tbm=isch&ved=2ahUKEwjwu4Ki

6. ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?

La empresa de servicios intangibles (EPS) utiliza los indicadores de calidad, indicador de calidad del servicio. Indicadores de satisfacción del cliente, indicadores de tiempo de respuesta en los tramites de los pacientes, indicadores de quejas y reclamos. Indicadores financieros.

La empresa de producción (COLANTA) utiliza indicador operativo y financiero, indicador de tiempo, indicador de entrega perfecta, indicador de calidad, indicador de compra y abastecimiento, indicador de producción e inventario, indicador de almacenamiento compra y abastecimiento, indicador de transporte y distribución, indicador de costo de servicio al cliente y bodegaje, indicador de costo de servicio al cliente e indicador de exportación. Indicador de exportación.

La empresa de transporte (SERVIENTREGA) utiliza indicador de tiempo, indicador de entrega perfecta, indicador de transporte y distribución, indicador de servicio al cliente, indicadores de satisfacción de cliente, indicadores de retención de clientes (fidelización), indicadores financieros, indicadores de gestión, indicadores de mercancías no entregadas.

¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?

Las empresas en mención desean controlar de primera mano la calidad del servicio prestado y la satisfacción del cliente final, sin dejar de controlar los gastos operativos de sus procesos, la mayoría de los indicadores usados se interpretan en la cantidad de quejas y/o reclamos que los usuarios presenten, y con la fidelización de los mismos.

¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?

Estos se definen de acuerdo a la necesidad del cliente o usuario dependiente de ellos se define cual es el indicador más adecuado estos deben ser medibles, cuantificables y verificables, tratando de que estos sean por lapsos de tiempos, es decir, semanales mensuales, bimestrales etc. O en muchos de los casos este indicador se obtiene de forma inmediata al momento de la atención del cliente.

¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?

Los indicadores de servicios al cliente sirven para medir y dar seguimiento de la calidad del producto o servicio que ofrecen las empresas y así poder identificar donde hay errores para mejorar y poder brindar un excelente servicio o producto, esto se traduce en fidelización de clientes y con esto el crecimiento de la empresa.

¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?

Por lo general los líderes de las organizaciones son los responsables de interpretar los indicadores para poder tomar las decisiones y así saber para donde direccionar el rumbo de las empresas.

¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

El objetivo principal de estos es evaluar el éxito de los productos o servicios ofrecidos por una organización, y así saber para donde direccionar las empresas para poder cumplir con su misión y visión.