Universidad César Vallejo

2 EXPO FERIA

Escuela de Posgrado

“Implementación del indicador NPS de última milla para la satisfacción de los clientes en la Empresa Sedel Peru Sac”

Autores: Nombres y Apellidos

Arismendiz Guerrero, Mirka
Loyola Canchari, Williams Roy
Merino Lizarbe, Emma Liliana
Perales Wong, José Carlos
Santisteban Nima, Perla Azucena

Nombre del Programa

Maestría en gerencia de operaciones y Logística

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

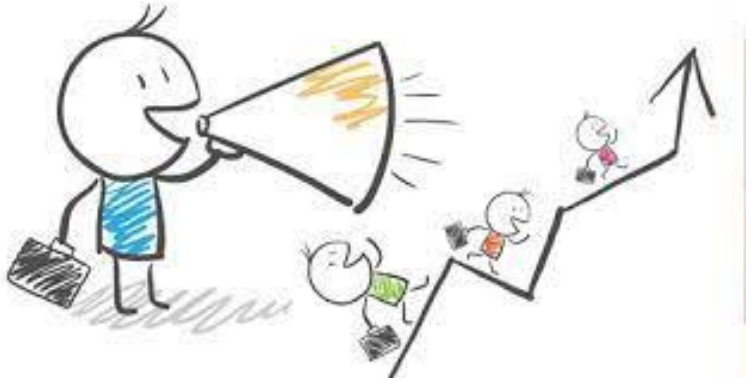
La organización está atravesando un bajo rendimiento en los colaboradores, por la falta de confianza, problemas de comunicación, temor de entrega de productos a los clientes el cual esa afectando los procesos e imagen de la organización.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Optimizar la entrega de productos durante la última milla mejorando los indicadores del NPS.

OBJETIVOS ESPECIFICOS



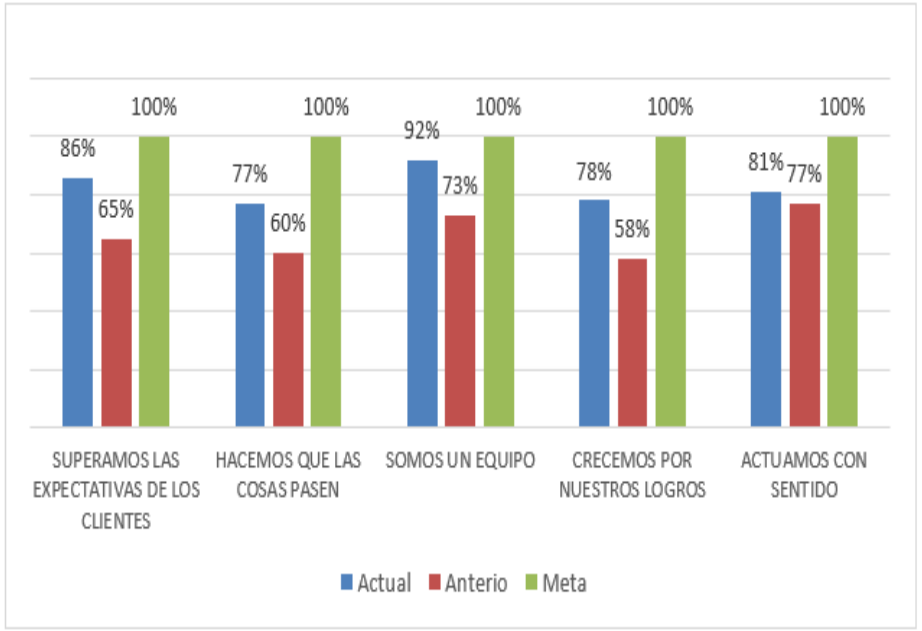
• Reforzar las habilidades blandas y duras de los colaboradores de la empresa SEDEL S.A para mejorar la satisfacción de los clientes.

• Medir el nivel de progreso de las competencias estratégicas a través de la implementación del protocolo de entrega con asesoría del coaching.

• Comparar el nivel de satisfacción del cliente antes y después de la implementación del protocolo de entrega a través de la asesoría de coaching..

Evaluación 360°

Con esta herramienta podremos conocer el estado actual de los colaborador en función a sus labores, así podremos brindarle la retroalimentación necesaria.



SEDEL — SERVICIO DECIDIDO EN LOGÍSTICA

EVALUACION DE DESEMPEÑO 360

DATOS DEL ENTREVISTADOR

NOMBRES Y APELLIDOS: FECHA DE EVALUACION:
AREA O DEPARTAMENTO:
CARGO:

DATOS DEL ENTREVISTADOR

NOMBRE Y APELLIDOS: NOMBRE Y APELLIDOS:
VINCULO CON EL ENTREVISTADOR: VINCULO CON EL ENTREVISTADOR:

	1	2	3	4
SUPERAMOS LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	(EN PROCESO DE APRENDIZAJE)	(CUMPLE)	(CUMPLE SATISFACTORIAMENTE)	(SOBRESALIENTE)
Pone al cliente al centro				
Toma decisiones con datos				
Implementa soluciones digitales				
HACEMOS QUE LAS COSAS PASEN	1 (EN PROCESO DE APRENDIZAJE)	2 (CUMPLE)	3 (CUMPLE SATISFACTORIAMENTE)	4 (SOBRESALIENTE)
Posee Liderazgo personal e influencia				
Posee visión estratégica				
Cumplimiento de Metas				
Gestiona el Cambio e Innovación				
SOMOS UN EQUIPO	1 (EN PROCESO DE APRENDIZAJE)	2 (CUMPLE)	3 (CUMPLE SATISFACTORIAMENTE)	4 (SOBRESALIENTE)
Trabaja como un Equipo				
Contribuye al ecosistema				
CRECEMOS POR NUESTROS LOGROS	1 (EN PROCESO DE APRENDIZAJE)	2 (CUMPLE)	3 (CUMPLE SATISFACTORIAMENTE)	4 (SOBRESALIENTE)
Atrae y recluta Talentos				
Desarrolla Talentos				
ACTUAMOS CON SENTIDO	1 (EN PROCESO DE APRENDIZAJE)	2 (CUMPLE)	3 (CUMPLE SATISFACTORIAMENTE)	4 (SOBRESALIENTE)
Gestiona los riesgos				
Lidera con el ejemplo				

"Evaluación de Desempeño"

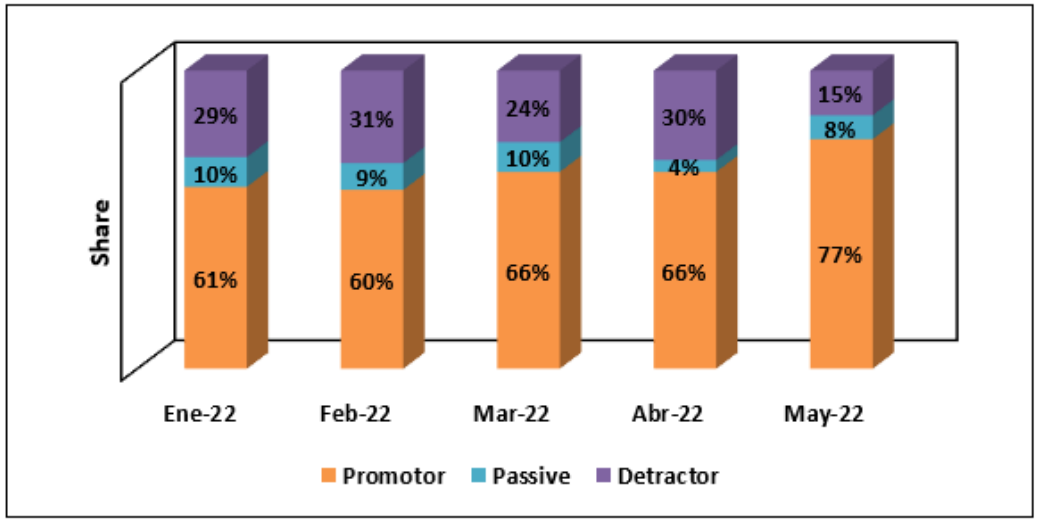
Actualmente nos encontramos en la etapa "Evaluación de competencias" que tiene como objetivo valorar el desempeño de las personas que tengamos asignadas a las diferentes categorías (jefe/a directo/a, jefe/a indirecto/a, colaborador/a y par/cliente), así como mi autoevaluación, en base a nuestros 5 principios culturales SEDEL , que son nuestras competencias de evaluación.

Roll Play

En el trabajo se generan muchas emociones que van desde la alegría hasta la tensión, los nervios y el estrés. A través del “Role Playing” vamos a poner en juego la sensación de estar viviendo un hecho como si fuera real.

Resultados NPS

El Número de calificaciones promotoras de NPS es de 77%, número de calificaciones pasivas de NPS es de 8%, número de calificaciones detractoras de NPS es de 15% para el mes de Mayo.



Mes		Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo
Clasificación	#	NPS	#	NPS	#	NPS	#	NPS	#	NPS
Entrega perfecta	649	61%	589	60%	735	66%	759	66%	867	77%
Late to deliver	258	24%	237	24%	197	18%	222	19%	169	15%
Failed Delivery	62	6%	55	6%	75	7%	53	5%	45	4%
Trato paquetería	41	4%	41	4%	59	5%	41	4%	20	2%
Protocolo de Bioseguridad	35	3%	41	4%	30	3%	48	4%	10	1%
Canceled	20	2%	20	2%	15	1%	20	2%	20	2%
Entrega no reconocida	2	0%	2	0%	1	0%	2	0%	2	0%
Total	1067	100%	985	100%	1112	100%	1145	100%	1133	100%

Buscaremos los puntos en común entre nuestros clientes pasivos y empezaremos a trabajar para resolver esos problemas, en cuanto a los detractores, daremos más importancia.

Universidad César Vallejo

Escuela de Posgrado

30 años

Licenciada por SUNEDU para que puedas salir adelante

posgradoucv.com