

Resumen ejecutivo
Paulina Leal Mosqueda, A01659576
Santiago Nava Figueroa, A01174557

En este documento se presenta un resumen ejecutivo de los resultados obtenidos luego de una indagación de la información otorgada por el equipo de administración en TechnoServe. A partir de este, fue posible encontrar los factores que influyen en la opinión del cliente y por tanto, son importantes para una mejor gestión de clientes, obtener mejores resultados y ganancias.

Siguiendo una metodología basada en analizar las componentes principales y los factores de análisis, fue posible categorizar las opiniones de los clientes y observar la importancia que estos tienen hacia la percepción que tienen de la compañía. Haciendo esto, se encontró que existen cinco factores importantes que influyen en la opinión de los clientes y por ende tienen un impacto en el éxito de la empresa. En particular estos factores, se pueden clasificar por el desempeño que la compañía tiene en cada una de las áreas de trabajo: excelencia técnica e innovación, valor financiero y transparencia, relación estratégica y comunicación, gestión de proyectos y calidad operativa y soporte y servicio.

Una vez que se obtuvieron estos resultados, se verificó la importancia que cada factor tiene en la opinión de cada uno de los clientes y en el desempeño de la empresa. En este sentido, fue posible encontrar que los factores más importantes a considerar son los siguientes:

- Excelencia Técnica e Innovación: esperan tener un servicio técnico donde se les otorgue proyectos de calidad.
- Relación y comunicación estratégica: los clientes buscan tener una relación de confianza y de comunicación con la consultoría.
- Gestión de Proyectos y Calidad Operativa: los clientes esperan tener un servicio donde los resultados sean entregados en tiempo y forma.

Tomando en cuenta estos factores, se considera que para tener una mejora en la administración dentro de TechnoServe, es recomendable darle prioridad a estas áreas, ya que de esta manera la opinión de los clientes podrá mejorar y la calidad de consultorías que se otorgan también, haciendo a que la compañía tenga un mejor posicionamiento competitivo.

En este sentido, se generaron tres estrategias planteadas para mejorar los factores que más influyen en la opinión del cliente. A continuación se presentan las recomendaciones en orden jerárquico de importancia.

Fortalecer la excelencia técnica e innovación

El dominio en conocimiento técnico se identificó como el principal impulsor de satisfacción y crecimiento. Por eso, se propone implementar prácticas mensuales con casos simulados, enfocados en la resolución de problemas reales y la generación de soluciones innovadoras. En este caso, se recomienda que se brinde retroalimentación personalizada para reforzar las áreas de mejora de cada empleado.

Impacto esperado:

- +5.5% en la satisfacción general de los clientes.
- +6% en la probabilidad de renovación.
- + 3.25% en crecimiento de ingresos interanuales (cuentas específicas).

Fortalecer la relación y comunicación estratégica con los clientes

Fortalecer, la calidad de relación con el cliente, permitirá establecer relaciones de respeto y lealtad con los clientes, lo cual ayudará a mejorar la satisfacción general de los clientes, la probabilidad de renovación y la probabilidad de que los clientes recomiendan los servicios. Se sugiere asignar a los perfiles con mayores habilidades comunicativas como los actores principales para contactar a los clientes. Para ello, se deberá de realizar evaluaciones psicométricas anuales para identificar las fortalezas de cada trabajador. Asimismo, se recomienda fomentar la comunicación efectiva mediante actividades de integración mensuales orientadas al trabajo en equipo y colaboración, de manera que todos los empleados logren desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en situaciones ajenas del trabajo.

Impacto esperado:

- +5% satisfacción general del cliente.
- +5.62% de probabilidad de renovación
- +4.66% de la probabilidad de recomendación.

Fortalecer la gestión y calidad de proyectos

Realizar proyectos de manera más organizada, estructurada y flexible a cambios durante la consideración del proyecto. Se propone establecer planes de proyectos con revisiones semanales, donde se presenten los avances realizados y las mejoras que se pueden implementar, asegurando cumplimiento de tiempos y calidad.

Impacto esperado:

- +5% satisfacción general.
- +5.58% probabilidad de renovación.
- +4.66% probabilidad de recomendación.

Utilizando estas tres recomendaciones, se espera que TechnoServe pueda incrementar la satisfacción de sus clientes y que continúen siendo parte de la empresa. Además, a partir de esto, la empresa podrá generar más ingresos, ya que las áreas que cuentan con un nivel más alto de importancia, serán las prioritarias. En este caso, se encontró que las áreas en donde TechnoServe puede mejorar su calidad de servicio al cliente, son el conocimiento técnico, la gestión de proyectos y relaciones estratégicas sólidas.