**EXPO GESTION DE PROSESOS**

**Introducción:** "Buenos días/tardes, yo voy a hablarles sobre la evaluación de los procesos clave de Movistar Perú. En esta exposición, analizaremos la importancia de estos procesos en el contexto de los objetivos estratégicos de la empresa, así como los desafíos significativos que enfrentan, especialmente en el ámbito de la atención al cliente."

**Importancia:** "Comencemos por destacar algunos de los procesos más importantes de Movistar Perú. Estos procesos están diseñados para asegurar que la empresa brinde sus servicios de manera eficiente y logre sus objetivos estratégicos.

**Atención al Cliente:** Este proceso se centra en proporcionar un servicio de alta calidad, responder a consultas, resolver problemas técnicos y gestionar quejas, lo que influye en la satisfacción del cliente.

**Sostenibilidad y Responsabilidad Social:** Movistar está comprometida con prácticas sostenibles y la responsabilidad social, lo que no solo impacta en su reputación sino también en la comunidad y el medio ambiente.

**Desarrollo de Nuevos Servicios:** La diversificación de servicios es clave para el crecimiento. Es importante desarrollar y lanzar nuevos servicios para generar ingresos adicionales y aumentar la satisfacción del cliente.

**Ventas y Marketing:** Estos procesos promocionan los servicios de la empresa y contribuyen a su crecimiento.

**Facturación y Pagos:** La gestión eficiente de facturación y pagos es esencial para la salud financiera de la empresa.

**Recursos Humanos:** La administración del personal y la capacitación son fundamentales para mantener un equipo eficiente."

**Disfuncionalidad:** bueno con respecto a la disfuncionalidad hemos identificado que el proceso de post venta es el que tiene mayor deficiencia. recopilamos algunos datos y pudimos ver que Movistar Perú concentró la mayor cantidad de reclamos, un 71% del total. Específicamente, el servicio de acceso a internet fue uno de los 3 más afectados, con un 11.5% de los reclamos.

Los principales motivos por las quejas presentadas son: la falta de respuestas oportunas, la omisión de proporcionar códigos de reclamos, la falta de transparencia en los plazos de resolución y la demora en responder a las consultas."

"Además, es importante mencionar que en el período comprendido entre 2021 y 2023, Movistar Perú registró un total de 28,161 quejas y 6,544 denuncias, lo que la sitúa como la segunda operadora con más reclamos en el país. Estos datos subrayan la urgencia de abordar estos problemas."

"En resumen, la atención al cliente debe mejorar de todas maneras, para generar la confianza del público y mejorar la reputación y sobre todo garantizar una experiencia satisfactoria para sus clientes."

**EXPO DATA SCIENCE**

**Inicio de la exposición**

Buenas noches, nosotros hemos escogido el tema de la violencia familiar en el Perú

**Definición de violencia familiar**

Bueno, para entrar en contexto la violencia familiar es un problema que abarca cualquier forma de abuso físico, psicológico o emocional que ocurre dentro de la familia y esto afecta tanto a adultos como a niños.

En el año 2019, nuestro país enfrentó un incremento en los casos de violencia familiar. Según el Centro Emergencia Mujer (CEM), el tipo de violencia más abundante ese año fue la violencia psicológica, afectando en gran parte a mujeres de 18 a 59 años.

Según la Unicef, unos de los principales factores por los que la violencia se ha vuelto común en el país, es porque, lamentablemente, en algunos sectores, se considera una practica valida para corregir, controlar o mostrar poder sobre los más indefensos.

Para comprender por qué la violencia familiar ha llegado a este punto, debemos analizar los factores que contribuyen a su aumento. Estos factores incluyen cuestiones socioeconómicas, culturales, educativas y entre otras.

Es importante comprender el de la violencia familiar en nuestro contexto peruano es fundamental. No solo para entender las causas subyacentes, sino también para informar el diseño de políticas y estrategias eficaces que puedan prevenir y abordar este problema