

Optimización del proceso de control postventa a través del modelo COSO III Caso Perfectech S.A.

PROBLEMA

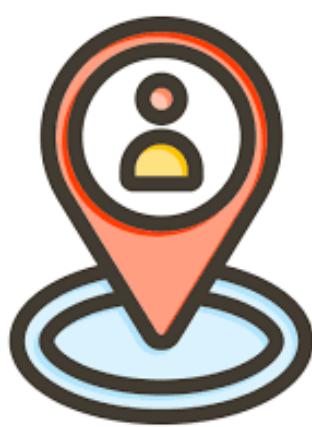
CONTEXTO

- La alta competencia global ha convertido la satisfacción del cliente en un factor clave para la sostenibilidad organizacional, especialmente en sectores donde se requiere soporte técnico continuo, como el de equipos médicos.



SITUACIÓN EN PERFECTECH S.A.

- Proceso postventa reactivo.
- Ausencia de procedimientos formalizados.
- Falta de mecanismos sistemáticos de seguimiento postventa.



EFFECTO PERCIBIDO

- Dispersión en los niveles de satisfacción del cliente.
- Limitaciones en la toma de decisiones gerenciales.



OBJETIVO GENERAL

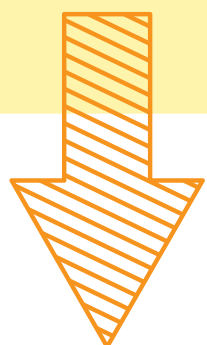
Proponer mejoras al proceso postventa de Perfectech S.A. mediante la aplicación de un modelo de evaluación de procesos, con el fin de optimizar la satisfacción y la experiencia del cliente.

PROPUESTA

FASE 1. Diagnóstico



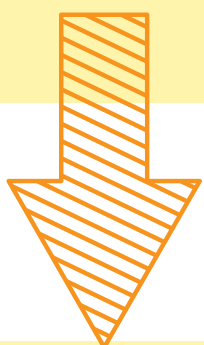
- Entrevistas a colaboradores clave.
- Análisis del proceso postventa con el COSO III.



FASE 2. Análisis de brechas y riesgos



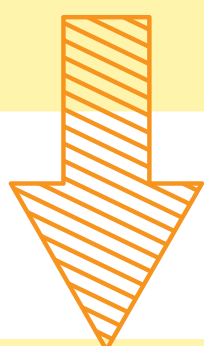
- Identificación de debilidades, riesgos y oportunidades de mejora.



FASE 3. Validación gerencial



- Priorización de mejoras con un tomador de decisión.



FASE 4. Diseño de propuesta de implementación



- Plan con objetivos, KPI, actividades de seguimiento y responsables.

RESULTADOS

El análisis de las entrevistas evidenció debilidades en los cinco componentes del modelo COSO III, destacándose la ausencia de procedimientos formalizados, indicadores de desempeño y mecanismo de seguimiento en el proceso postventa.

Nivel de cumplimiento del proceso postventa según componentes del modelo COSO III



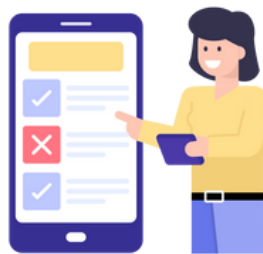
Escala de cumplimiento: 1 = Muy bajo, 5 = Muy alto. Fuente: Entrevistas a colaboradores clave (N=6).

Posterior al diagnóstico, los hallazgos fueron analizados junto al tomador de decisiones (Gerente de Operaciones) para definir las alternativas de mejora prioritarias.

Tabla resumen de la propuesta de implementación del servicio postventa:

Objetivo 	Kpi 	Periodicidad 
Evaluar calidad del servicio posventa	Índice de Satisfacción al Cliente Postventa	Trimestral
Asegurar el cumplimiento del seguimiento posventa	% de cumplimiento de visitas postventa	Mensual
Mejorar la gestión de reclamos de clientes	Tasa de resolución de reclamos	Trimestral

Las actividades de implementación propuestas son:



Encuestas postventa aplicadas a técnicos, aplicacionistas y asesores comerciales.



Estandarización del formato de control interno de visitas con cálculo de cumplimiento.



Centralización de canal de reclamos y categorización para monitoreo en el sistema interno.

CONCLUSIONES



El modelo COSO III permitió evaluar integralmente el proceso postventa de Perfectech



El proceso postventa presenta debilidades en roles, objetivos, control, indicadores y comunicación.



Las mejoras propuestas se alinean directamente con los hallazgos y fueron validadas por el tomador de decisiones.



La propuesta establece herramientas de seguimiento y control que permiten una gestión postventa estructurada y medible.