

ANEXO L: FACTORES INCIDENTES EN CADA UNO DE LOS PROCESOS

ÍNDICE

ANEXO L: FACTORES INCIDENTES EN CADA UNO DE LOS PROCESOS	3
L.1 PASOS SEGUIDOS PARA EL CÁLCULO	3
L.2 RESULTADOS DEL ANÁLISIS	3

ANEXO L: FACTORES INCIDENTES EN CADA UNO DE LOS PROCESOS

L.1 PASOS SEGUIDOS PARA EL CÁLCULO

Para el cálculo del porcentaje de importancia de los factores sobre los procesos, se contabilizará un punto cuando el factor afecte al proceso. Es por esto que si tenemos un total de 46 procesos, un porcentaje del 100% en un determinado factor significa que ese factor afecta a todos y cada uno de los procesos. A continuación pasamos a describir los resultados del análisis.

L.2 RESULTADOS DEL ANÁLISIS

Una vez indicados los factores que afectan a cada uno de los procesos, obtenemos un porcentaje de importancia de cada uno de los factores. En la penúltima fila de la **Tabla L. 1** podemos observar el porcentaje de importancia de cada uno de los Factores de satisfacción de los clientes, sobre el total de los procesos de la empresa.

Si comparamos este porcentaje de importancia de los Factores, con el porcentaje de importancia concedido por los clientes (**ANEXO K – Cálculos y resultados de la encuesta a clientes**), que además incorporamos en la última fila de la **Tabla L. 1**; podemos comprobar que los Factores más importantes para los clientes tienen más número de procesos que afectan sobre ellos, como son el Precio del Servicio, la Recogida en fecha pactada o la Entrega en la fecha pactada.

Visto desde la perspectiva del proceso, a través de estos cálculos podemos determinar cuales son los procesos más importantes desde el punto de vista del cliente, es decir; aquellos que afectan a mayor número de factores, valorados como importantes, por los clientes. Este cálculo se ha realizado en la última columna de la **Tabla L. 1** y entre muchos otros encontramos procesos de importancia como Gestionar incidencias, Medir la satisfacción del cliente y Gestión de la mejora y el cambio.

A continuación se muestra la **Tabla L. 1** con los resultados del análisis.

Tabla L. 1
1/2

Procesos	Factores de Satisfacción del cliente																				% Importancia del proceso	
	Recogida	Entrega	Cortesía Consignat.	Cortesía Estibadora	Cortesía Transporte	Cortesía Destino	Rapidez Telefónica	Rapidez Equipo	Condiciones Equipo	Equipo Adecuado	Document. completa	Document. Inteligibles	Reclamación Consignat.	Reclamación Estibadora	Reclamación Transporte	Reclamación Destino	Horario Consignat.	Horario Estibadora	Horario Transporte	Horario Destino		Precio del Servicio
Realizar Arrastre al Embarque	1				1			1	1	1					1				1		1	62%
Recibir Mercancía	1			1				1	1	1				1				1				41%
Embarcar	1								1												1	45%
Identificar Clientes Potenciales																						0%
Captar y Mantener Clientes	1	1	1														1				1	52%
Definir Tarifas																					1	17%
Tramitar Facturas																						0%
Realizar Cobro											1	1	1									10%
Realizar Transporte Marítimo		1							1												1	44%
Gestionar Buques	1	1																			1	50%
Prestar Servicios al Buque	1	1																			1	50%
Desembarcar		1							1												1	44%
Suministrar Equipo al Cliente	1						1	1	1	1			1								1	66%
Gestionar Equipo de Transporte	1							1	1												1	52%
Mantenimiento de Equipo e Instalaciones	1	1							1												1	61%
Gestionar Talleres	1	1							1												1	61%
Gestionar Incidencias	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Medir la Satisfacción del cliente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Entregar Mercancía		1		1				1	1					1				1				36%
Realizar Arrastre al Desembarque		1			1			1	1						1				1		1	57%
Gestionar Transporte Terrestre	1	1							1													43%
Definir Política del Personal			1	1	1	1																6%
Gestionar Personal	1	1																			1	50%
Gestionar Pedidos y/o Reservas	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1		1		1			1			76%
Atención y Servicio al Cliente	1	1	1		1	1	1					1		1	1	1			1	1		56%
Gestionar Documentación de Embarque	1										1	1	1									27%
Gestionar DUA al Embarque	1										1		1								1	44%

Tabla L. 1
2/2

Procesos	Factores de Satisfacción del cliente																				% Importancia del proceso	
	Recogida	Entrega	Cortesía Consignat.	Cortesía Estibadora	Cortesía Transporte	Cortesía Destino	Rapidez Telefónica	Rapidez Equipo	Condiciones Equipo	Equipo Adecuado	Document. completa	Document. Inteligibles	Reclamación Consignat.	Reclamación Estibadora	Reclamación Transporte	Reclamación Destino	Horario Consignat.	Horario Estibadora	Horario Transporte	Horario Destino		Precio del Servicio
Gestionar Documentación Desembarque		1									1	1	1			1						28%
Gestionar DUA al Desembarque		1									1		1			1					1	45%
Definir y Planificar el Diseño y Funcionamiento Físico de la Terminal	1	1																				32%
Gestionar la Terminal	1	1																			1	45%
Definir y Planificar el Diseño y Funcionamiento Físico de las Líneas	1	1																				32%
Gestionar Líneas	1	1																			1	50%
Mantenimiento de los Stmas. Información	1	1					1	1	1												1	72%
Diseño y Actualización de Stmas. Inform.	1						1															21%
Establecer y Analizar Objetivos Anuales																						0%
Búsqueda de nuevas Áreas de Negocio																					1	17%
Gestión de la Mejora y el Cambio	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	94%
Comprar y Subcontratar																					1	17%
Gestión Jurídica													1	1	1	1					1	32%
Gestión Contable																					1	17%
Gestionar los Recursos Financieros																					1	17%
Ejecutar y Mantener Programa de Seguridad e Higiene																					1	17%
Ejecutar y Mantener Progr. M. Ambiental																					1	17%
Nº de procesos que afectan al factor:	20	23	6	5	7	4	8	11	17	7	9	7	12	6	8	7	6	5	7	4	29	
Cálculo % Importancia del Factor:	57%	52%	14%	11%	16%	9%	18%	25%	39%	16%	20%	16%	27%	14%	18%	16%	14%	11%	16%	9%	66%	
CLIENTES % Importancia del Factor	58%	52%	4%	0%	14%	3%	15%	24%	38%	9%	8%	2%	24%	7%	8%	1%	4%	3%	0%	0%	60%	