

**INDICADOR DE GESTION**

PROCESO MISIONAL

PROCESO MERCADEO

PROCEDIMIENTOS: ESTUDIO DE MERCADOS, DISEÑO DEL PRODUCTO Y DISEÑO E IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO

OBJETIVO DE CALIDAD: 3) MANTENER RELACIONES EFECTIVAS: LOGRAR UNAS RELACIONES EFECTIVA CON NUESTROS DISTRIBUIDORES, PARA CONTRIBUIR AL EXITO COMUN.

CLASE DEL INDICADOR: EFICACIA

NOMBRE DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE CON EL PROCESO DE ENTREGA PRODUCTOS

DESCRIPCION: MEDIR LA SATISFACCION DE LOS DISTRIBUIDORES CON EL PROCESO DE ENTREGA DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA

FORMULA DE MEDICION: % DE CALIFICACION DE LOS DISTRIBUIDORES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

PARAMETRO: >= 80%

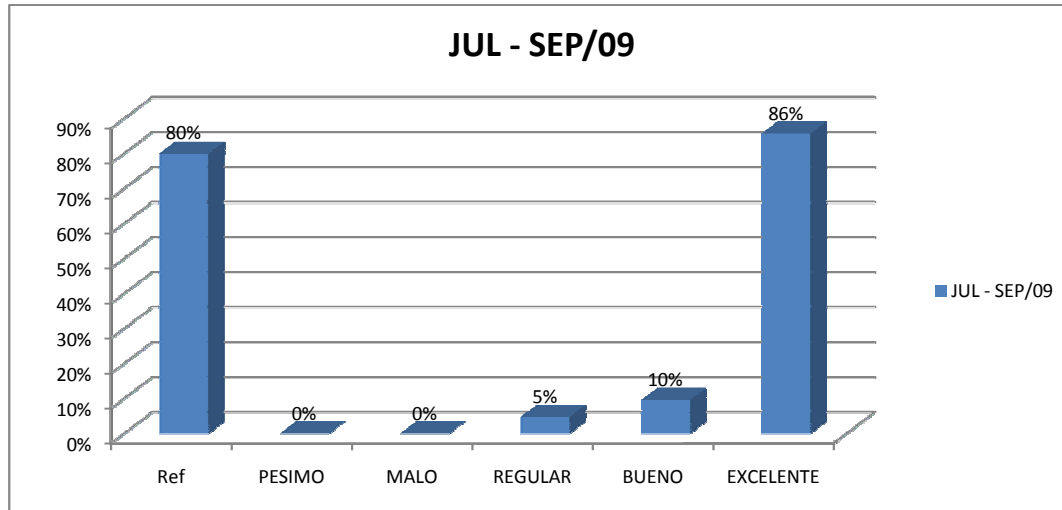
PERIODICIDAD: TRIMESTRAL

RESPONSABLE MEDICION: PROFESIONAL UNIVERSITARIO DISTRIBUCION Y MERCADEO

RESPONSABLE ANALISIS: PROFESIONAL UNIVERSITARIO DISTRIBUCION Y MERCADEO

INSUMOS PARA LA MEDICION: QUEJAS Y RECLAMOS, SONDEOS TELEFONICOS CON LOS DISTRIBUIDORES, REPORTES CASA IMPRESORA

		Oportunidad Entrega de Producto				
Ref		PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
JUL - SEP/09	80%	0%	0%	5%	10%	86%



La Calificacion de Excelente v Buena se entiede como Satisfactorio