

Capitanes

(06-12-2023).- Paola Moncada...

Es la presidenta y cofundadora de la Asociación de Mujeres Operadoras de Carga, la cual abre espacio a las mujeres en el autotransporte ante el déficit de conductores en el País que llegará a 106 mil en 2028. Moncada, de la mano con cámaras empresariales, asociaciones y armadoras, busca acelerar la capacitación de conductoras.

Clientes satisfechos

De todas las industrias que ofrecen productos y servicios en México hay unas que destacan más que otras por la satisfacción de sus clientes.

La industria de servicios de salud fue la mejor calificada, con 8.46 puntos, y el sector automotriz se ubicó en 8.44 puntos, según el Estudio de Excelencia en Experiencia del Cliente 2023, realizado por KPMG México, firma que lleva Víctor Esquivel.

Por el contrario, los sectores en donde los clientes tuvieron peores experiencias fueron en el de logística, con 8.06 puntos, y telecomunicaciones, con un promedio de 7.76 unidades.

Los resultados se basan en varios pilares que fueron estudiados por KPMG, entre ellos la integridad, que se refiere al grado de transparencia y calidad percibida por los clientes. Otro indicador está dirigido a la resolución de problemas de manera satisfactoria y eficaz.

También está el pilar de expectativas, en el que los clientes sienten que no están recibiendo una atención y seguimiento adecuado a sus solicitudes y quejas.

Finalmente está el de tiempo y esfuerzo, que puede ser detectado como una inversión larga de recursos que no necesariamente llevan a la satisfacción de los usuarios.

Lanzan IADA

La Universidad Anáhuac México acaba de lanzar el Instituto de Alta Dirección Anáhuac (IADA), que está a cargo de Jorge Fabre Mendoza.

Hace unas semanas, el IADA inició operaciones y el objetivo de la Universidad Anáhuac es convertir al Instituto en un espacio de formación profesional, mentoría de alto impacto y desarrollo interdisciplinario.

Para la creación del IADA, se estableció una alianza con Jones Graduate School of Business de Rice University, una institución líder en Estados Unidos en temas de emprendimiento y la número uno en el estado de Texas.

El diseño e implementación de programas del IADA se realizará en colaboración con importantes instituciones y empresas consultoras. Tal es el caso de Deloitte, Julius Bär, la Escuela de la Bolsa Mexicana de Valores, el Colegio Nacional de Consejeros Profesionales Independientes de Empresas, y las firmas nacionales CDC, AMCG Tantum y Mentor Praxis.

Para que el IADA pueda operar, la Anáhuac debió invertir más de 10 millones de dólares en la remodelación de su Edificio de Posgrados, y así poder ofrecer a CEOs, dueños y directores de empresas instalaciones vanguardistas.

Mercado de refacciones

Los que cada vez más le apuestan más al mercado de refacciones en México son los de Mercado Libre, ya que sus ventas en este rubro van en aumento.

Esta plataforma, que tiene a Amelie Mossberg como directora de la categoría de autopartes, espera cerrar el año 2023 con alrededor 23 mil millones de pesos facturados, un crecimiento de 26 por ciento respecto a lo que obtuvo el año pasado.

En el top de los productos demandados están los faros de vehículo, amortiguadores, luces traseras, cremallera y piñón, así como focos led y luces auxiliares.

Sin embargo, las categorías de productos a comprar van desde baterías, carrocería, cristales, componentes de seguridad, escapes, filtros, frenos, motor y transmisión, por mencionar sólo algunas.

De las búsquedas que hacen los clientes en la plataforma, el 74 por ciento corresponde a piezas genéricas y el 26 por ciento restante pertenece a productos de marca, que suelen ser de las mismas armadoras o de otras empresas especializadas en la fabricación de las refacciones.

Durante la pandemia las ventas de autopartes en línea repuntaron, pero lo relevante es que tras la apertura de actividades, éstas no disminuyeron debido al impulso del comercio electrónico a nivel nacional.

Tarjeta amarilla

Ya pasaron los cuartos de final de futbol de la Liga MX, pero los retos para Grupo Financiero Mifel, que encabeza Daniel Becker, apenas comienzan.

Banca Mifel es uno de los socios comerciales del equipo Pumas de la Universidad Nacional Autónoma de México, escuadra que se enfrentó la semana pasada al equipo de Guadalajara.

Previo al encuentro, Mifel organizó una preventa especial para sus tarjetahabientes, lo que en principio parecía una buena noticia... el detalle es que nadie les avisó a los clientes cuándo comenzaba.

Por otro lado, hubo quienes de buena fe quisieron sacar su tarjeta Mifel, pero tuvieron problemas para generar la tarjeta digital, hacer la compra y obtener el CVC dinámico a la hora de hacer el pago debido a fallas e intermitencias en la aplicación.

Este tema apenas empieza, pues los Pumas avanzaron a la semifinal y ya organizaron una nueva preventa para los clientes de Mifel y aficionados del equipo de futbol.

capitanes@reforma.com

Copyright © Grupo Reforma Servicio Informativo

ESTA NOTA PUEDES ENCONTRARLA EN:

<https://www.reforma.com/capitanes-2023-12-06/op261610>

Fecha de publicación: 06-12-2023