

LEALTAD Y PERMANENCIA

Cuando nos referimos al Souteam lo hacemos a través de su mayor fortaleza: La capacidad de atraer y reunir a la gente correcta, no solo por destacarse en habilidades técnicas sino teniendo en cuenta sus valores, su genuino interés en aprender y luego transmitir ese aprendizaje; lo cual, sin sonar ambicioso, es indispensable para el futuro de la humanidad.



¿POR QUÉ UN ESTUDIO DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE?

Desde que decidimos iniciar una empresa de servicios, estuvo entre nuestras prioridades establecer un sistema que nos permitiera contar con datos para entender y mejorar constantemente la relación con nuestros clientes. Así fue como desde el año #1 integramos el estudio **FOCUS: La Voz del Cliente**, realizado por **2in1 Solutions**.

Este estudio utiliza el **Net Promoter Score -NPS** (por sus siglas en inglés)- el cual, según los especialistas en la materia, es el indicador más apropiado para medir la satisfacción del cliente y además su lealtad. Y la lealtad se mide sabiendo si quienes reciben nuestros servicios serían capaces de recomendarlo a su círculo más cercano y confiable: familiares, amigos o colegas.

Siendo este nuestro cuarto año consecutivo realizando el estudio, nos adelantamos a una tendencia generada por grandes corporaciones del sector, que actualmente demandan esta evaluación a sus socios comerciales porque han entendido el impacto de un buen servicio en la aceptación y adopción de una nueva tecnología.

En consecuencia, este año el desafío es mayor, y a la vez un proceso interesante por las variables externas que implican una afectación directa en la prestación de servicios en una región compleja por los grandes cambios políticos, económicos y sociales que la convierten en un mercado altamente competitivo en el cual cada cliente potencial recibe diariamente ofertas muy tentadoras, desde diferentes latitudes.

Los resultados obtenidos siempre serán la nueva marca a mejorar, reafirmando nuestro compromiso con las siguientes premisas:

- La satisfacción es temporal; lograr lealtad nos permite trascender en la relación.
- La lealtad perdura cuando se gana día a día en la excelencia de la ejecución de los servicios.
- Nuestra fortaleza está en la dedicación del talento humano capacitado que reconoce la importancia de su aporte en la cadena de valor.

En la escala del 0 al 10
**¿Qué tanto recomendaría a un familiar,
amigo o colega los servicios que brinda SOUTEC?**



83.33% PROMOTORES
- 4.17% DETRACTORES **79.17%**
NET PROMOTER® SCORE

YO TAMBIÉN...

“TENGO CONFIANZA EN EL FUTURO DE LA ORGANIZACIÓN”

Omar Luengo
Director de 2in1 Solutions

Cuando me refiero a Soutec lo hago a través de su fortaleza: La capacidad de atraer y seleccionar a la gente correcta, no solo porque se destaque en sus habilidades técnicas, sino **teniendo en cuenta sus valores, su genuino interés en aprender y luego transmitir ese aprendizaje; lo cual, sin sonar ambicioso, es indispensable para el futuro de la humanidad.**

En una economía tradicionalmente sustentada en los *comodities*, atreverse a ser pioneros en mutar a una Economía del Conocimiento demuestra una capacidad de asumir riesgos, necesaria para quienes esperan transformar realidades. Por eso la importancia de haber logrado un equilibrio entre el ímpetu de los jóvenes y la experiencia de personas con trayectoria, a quienes toca intercambiar perspectivas para el logro de los objetivos. Sinergia que les permite competir en un mercado global totalmente ambicioso, con condiciones más claras para quienes emprenden en otros países donde hay libre competencia y cultura para invertir en desarrollos tecnológicos.

Sin embargo, Soutec no se siente en desventaja. Aunque sus clientes están siendo constantemente seducidos por proveedores de toda la región, con plataformas, productos u ofertas similares; **su diferenciador siempre será lo que no se puede imitar: la ética de su gente.**

Poder acompañarles por 4 años en la ejecución del Estudio de Fidelización del Cliente, que revisa precisamente la lealtad de las empresas a las que prestan servicio, es sumamente satisfactorio. Los resultados son el **reflejo de una reputación que se ha construido sin pretensiones, gracias a relaciones comerciales basadas en la confianza hacia el factor humano.**

En cuanto al Estudio de Clima Organizacional, que revisa la fidelización de los colaboradores, el reto de Soutec era superarse a sí mismo, ya que la valoración alcanzada a lo largo de 4 ejercicios está por encima de la media alta lograda por otras empresas. A partir del récord obtenido específicamente en el año 2018, resultado que predijo como insuperable, **Soutec se convirtió en referente para otras organizaciones, razón por la que en 2019 clasifica para el estudio en la categoría más alta (AAA), cuya medida base y ecuación son mucho más exigentes.** Estas condiciones, aunadas a factores económicos externos que impactan en el ánimo y expectativas del talento humano, los colocaba en un maratón.

Pero Soutec siempre ha pensado en el futuro, no en el momento coyuntural. Por eso, es interesante analizar un ítem clave en el estudio, en el que se presenta a los colaboradores la frase: “Tengo confianza en el futuro de la organización” cuyo resultado salió exageradamente positivo. En todos los años que he dedicado a realizar este estudio, son muy pocas las empresas que logran alcanzar el 90% de percepción favorable en este indicador.

Esto demuestra que Soutec apuesta a un futuro inspirado en la confianza que le manifiestan sus clientes y colaboradores. Razones me sobran para yo también tener confianza en el futuro de esta organización.



CONFÍO EN SOUTEC COMO REFERENCIA PARA EMPRESAS VENEZOLANAS

Conversar sobre mi relación comercial con Soutec es compartir una perspectiva forjada durante 4 años. De esta experiencia puedo reconocer a Soutec como una empresa con un equipo de trabajo proactivo conformado por profesionales capacitados y con una metodología de trabajo que califico como excelente.

Para describirlo brevemente seleccionaría atributos como: responsabilidad, pasión por el servicio y siempre en búsqueda de la excelencia. Como clientes estamos totalmente satisfechos con los resultados y confiamos plenamente que cualquier proyecto de infraestructura de redes será ejecutado al 100%.

Confío en un futuro cercano con Soutec como referencia para empresas venezolanas, de cómo ser exitoso en un entorno adverso y además ser capaces de presentar fórmulas para conservar su Talento Humano.

Celebramos este 5to. aniversario con Soutec como parte y protagonistas de su crecimiento, somos un cliente cercano desde sus inicios, les deseamos que continúen los éxitos, que sigan creciendo, innovando y apostando al talento del país.

Adolfo González
COCA-COLA FEMSA VENEZUELA



ASILINKS



"Soutec más que una empresa abocada a prestar servicios, es una empresa que tiene su foco en ser un aliado que propende al éxito de sus clientes, así lo he sentido en cada visita, correo de seguimiento y el esmero con el que su personal hace su trabajo. Es por eso que Soutec no solo está en mi lista de proveedores actuales, sino para la posteridad estará en la lista de proveedores de servicios de mis clientes y allegados".

Ramón Burgos
Cross Selling Corp
CEO de ASILINKS
Cliente Venezuela



SEGUROS ALTAMIRA

"Soutec es una empresa hermosamente venezolana que está constituida por excelentes jóvenes profesionales que no se rinden hasta lograr la solución y agregar valor en cada tema del cliente, siendo uno más apoyando el éxito de las empresas que atienden".

Inés Pereira
Cliente Venezuela

100% BANCO

Hemos tenido experiencias muy positivas con Soutec. Tienen un gran sentido del servicio y de la proactividad en el monitoreo y seguimiento. Cuando detectan alguna situación irregular es reportada de manera inmediata hasta solventar la incidencia, ofreciendo paralelamente una acertada asesoría.



Soutec es una empresa que genera oportunidades y aporta muchas facilidades a nuestra organización creando así, ambientes más eficientes.

Se divisa como una organización bien estructurada y con un sólido conocimiento sobre el servicio que ofrece, aunado a un personal joven que le da ese toque de innovación; creemos que tiene una gran oportunidad de llegar a ser una de las mejores empresas del país.

Indira González
Cliente Venezuela

MONACA



"Los recomiendo por su alto nivel de compromiso al momento de ser contactados, su nivel de profesionalismo está primero y están atentos a solventar el inconveniente".

Nelson Márquez
Cliente Venezuela



HYATT REGENCY

"Buena atención de parte del personal. Comunicación constante y abiertos a solucionar problemas con los pedidos".

Fernando Ocampo
Cliente México

DHL



"Fast and reliable. Soutec has always been able to help me source equipment for complex projects with very tight deadlines, they were willing to go the extra mile when other vendors drop the ball. We will definitely keep building on this relationship".

Nicolás Castro
Cliente USA

¿POR QUÉ UN ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL?

En la escala del 0 al 10

¿Qué tanto recomendarías los productos y servicios que brinda esta organización a un familiar, amigo o colega?



SEGMENTO
AAA

92.86% PROMOTORES
- 1.79% DETRACTORES = **91.07%**
NET PROMOTER® SCORE

Cada año realizamos un análisis de nuestro clima organizacional entendiendo la importancia del entorno y las relaciones interpersonales como clave para la productividad pero sobre todas las cosas, como un componente que impacta en el bienestar de nuestra gente.

En la escala del 0 al 10

¿Qué tanto recomendarías a Soutec como un lugar para trabajar; a un familiar, amigo o colega?



83.93% PROMOTORES
- 5.36% DETRACTORES = **78.57%**
EMPLOYEE NET PROMOTER® SCORE

ESTUDIO DEL 2019: 87.50% POBLACIÓN: 64 PARTICIPANTES: 55
ESTUDIO DEL 2017: 94.29% POBLACIÓN: 35 PARTICIPANTES: 33

ESTUDIO DEL 2018: 92.73% POBLACIÓN: 58 PARTICIPANTES: 55
ESTUDIO DEL 2016: 77.78% POBLACIÓN: 30 PARTICIPANTES: 27





Este estudio, además de los indicadores **Net Promoter Score -NPS-** y **Employee Net Promoter Score -eNPS-**, nos permite identificar y actuar sobre aspectos de mejora en los segmentos:

- Promesa de Servicio
- Huella Soutec
- Nuestros Líderes
- Nuestra Estrategia
- Aprendizaje y Desarrollo
- Comunicación e Interacción Confiable
- Comprometidos con Nuestra Gente
- Sinergia
- Responsabilidad Social
- Seguimiento a ECO

Confiamos en que el pensamiento crítico promueve un mundo mejor. A través del Estudio de Clima Organizacional buscamos aprender de cada apreciación de nuestros colaboradores, entender sus expectativas y proceder en función de acercarnos a esas condiciones esperadas que sean factibles para la organización. Así convertimos esa expresión en un aporte para la toma de decisiones.

Este año estos indicadores alcanzaron el

100%

Percepción favorable

- **“ESTOY ORGULLOSO DE TRABAJAR EN ESTA EMPRESA”**
- **“EN MI ORGANIZACIÓN OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD”**
- **“EN MI ORGANIZACIÓN TRATAMOS BIEN A NUESTROS CLIENTES”**
- **“EN MI ORGANIZACIÓN FOMENTAMOS LA LEALTAD DE NUESTROS CLIENTES”**

El Estudio de Clima Organizacional -ECO- permite medir el *engagement* o lealtad de los colaboradores hacia la empresa, cuya participación es voluntaria y bajo la figura del anonimato para que sus opiniones se puedan emitir con espontaneidad.

El más reciente ejercicio arrojó entre sus analíticas un 100% de emociones positivas para enunciar cómo se sienten los colaboradores en Soutec, "un récord increíble en estos tiempos", según expresara Omar Luengo -Director de 2in1 Solutions-, consultora responsable del estudio. La frase, a ser respondida de forma abierta, fue: "Trabajando en esta organización me siento...". Las expresiones más nombradas fueron:

FELIZ

AGRADECIDO

MOTIVADO

ESPERANZADO



"Me gusta el compañerismo, las buenas energías y buenas vibras que tiene todo el equipo. Algo que me gusta mucho es el compromiso y el enfoque que tiene gente muy joven en aprender, crecer y dar lo mejor de sí. Igualmente me gusta que la organización cumple con su palabra y con los acuerdos establecidos al momento de aceptar la relación laboral".

Anónimo

"El ambiente de trabajo, su gente. Sin duda alguna es un gran lugar para desconectarse un poco de los grandes problemas del día a día. Los abrazos al llegar, las sonrisas, las conversaciones en el almuerzo y esas ganas que transmiten para hacer las cosas mejor día a día es, sin duda, lo que siempre me motiva a estar aquí y seguir haciendo lo que me gusta".

Anónimo

"Me gusta que brindan la oportunidad de crecimiento profesional mediante certificaciones, es algo muy motivador y algo que aprecio muchísimo. Este es uno de los aspectos que hace que mucha gente quiera quedarse en Soutec".

Anónimo

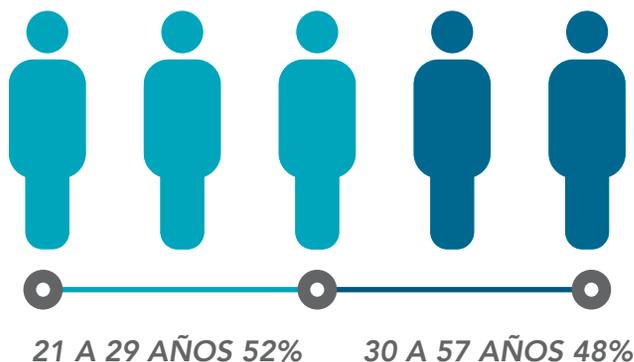
"El ambiente de trabajo es lo mejor que hay en esta organización, siempre se buscan soluciones y no culpables. Hay una cultura de amor entre todos, que hace que estemos felices al estar en las oficinas".

Anónimo

EQUILIBRIO

PARA MEJORES RESULTADOS

EDADES SOUTEAM



BALANCE EN POSICIONES DE LIDERAZGO

PORCENTAJE DE HOMBRES: 54%

PORCENTAJE DE MUJERES: 46%

LEALTAD Y PERMANENCIA



"Las dos cosas que más me gustan de SOUTEC son que se siente como una familia por todo el cariño que entrega su gente y que es una escuela diferente en donde cada día se tiene la oportunidad de aprender algo nuevo que te permite crecer como profesional"

Kevin Castillo
Souteam desde 2014

"Soutec significa para mí, mi primer contacto con la realidad del mundo laboral, tuve la gracia de ser uno de los primeros en formar parte del equipo que considero una extensión de mi familia, donde mis jefes me enseñaron a ser un buen profesional y ser humano, compartiendo mis conocimientos con los demás, así como a valorar a las personas y entender sus necesidades"

Ronny Ayala
Souteam desde 2014



"Soutec es en pocas palabras un lugar que te impulsa a crecer en el ámbito personal y profesional todos los días"

Luis Gallo
Souteam desde 2015

"Para mí Soutec ha sido una escuela, es una familia y representa un constante reto. Cada proyecto que me han asignado presenta un nuevo desafío que me permite demostrar lo que somos capaces de lograr juntos"

José (Nacho) González
Souteam desde 2015





- CONSULTORÍA
-
- CONECTIVIDAD
-
- MOVILIDAD
-
- SEGURIDAD
-
- COLABORACIÓN
-
- DATA CENTER
-
- ANALÍTICAS

