



Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C.



Sondeo de Satisfacción al Cliente

Tercer Trimestre 2011

Miguel de Cervantes 120
Complejo Industrial Chihuahua
Chihuahua, Chih., México, C.P. 31109
Teléfono: (614) 439-1100

Paseo Triunfo de la República 3340
Edificio Atlantis, tercer piso
Cd. Juárez, Chih., México C.P. 32330
Teléfono: (656) 616-0727

www.cimav.edu.mx





CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II MÉTODO.....	3
III. RESULTADOS DEL SONDEO.....	4
IV. CONCLUSIONES.....	9
V. COMENTARIOS TEXTUALES DE LOS CLIENTES.....	10
VI. ANEXOS.....	11
• Reporte de Satisfacción del cliente	

I. INTRODUCCIÓN



Dando seguimiento al procedimiento de Satisfacción del Cliente código VN03-02 se realizó el Sondeo de Satisfacción al Cliente, cuyo propósito fundamental es mejorar la calidad en el servicio que brinda el CIMAV a sus clientes.

Es necesario mencionar que en función de mejorar los tiempos de respuesta y atención a los comentarios del cliente, a partir del 2007 el sondeo se realiza cada tres meses.

Este método permite obtener un informe con los resultados del sondeo trimestralmente, no obstante, cada mes se tabula la información, lo que nos da la oportunidad de conocer dentro de un tiempo razonable la opinión y comentarios de los clientes.

En el presente informe se comparan los resultados obtenidos en el tercer trimestre del 2011 con los resultados del segundo trimestre del 2011.

II. MÉTODO



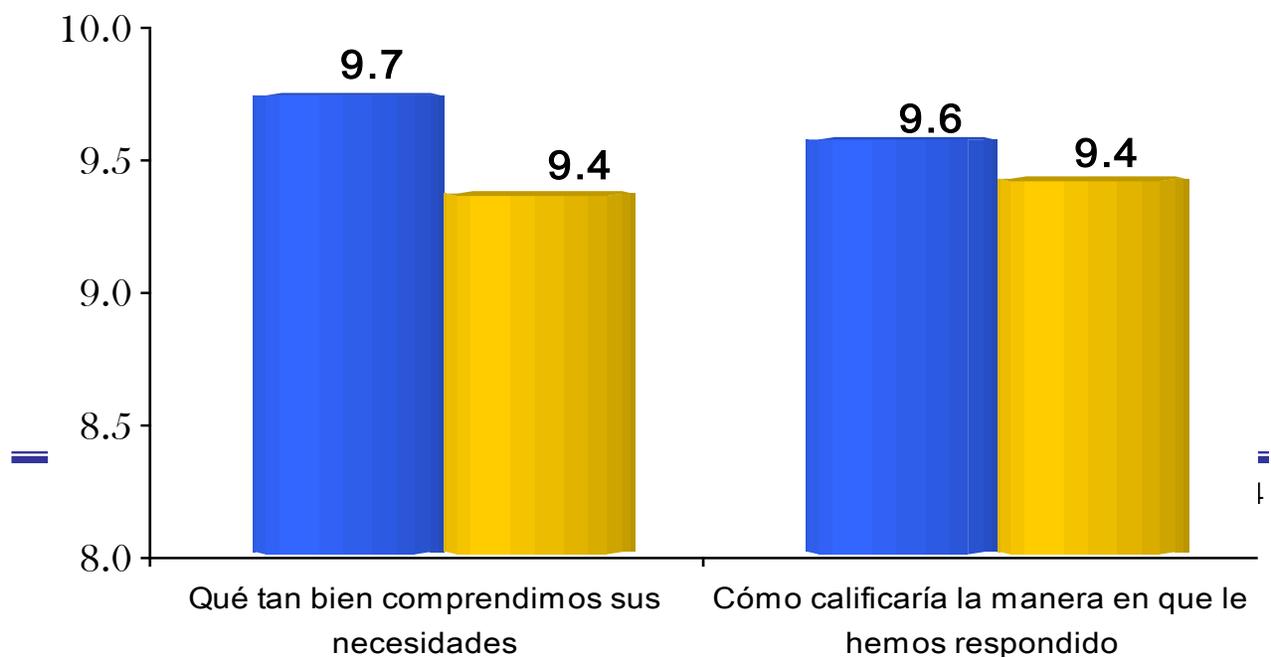
La encuesta consta de 16 preguntas, de las cuales solo una es abierta para los comentarios y las 15 restantes son calificadas en escala del 1 al 10, donde 1 significa totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

Las encuestas son enviadas vía correo electrónico a los clientes atendidos para su llenado en línea, mensualmente se hace un corte para tabular la información y verificar que el número de encuestas respondidas sea una muestra estadísticamente confiable. En caso de que el número de encuestas respondidas sea menor a la muestra estadística requerida, se habla por teléfono de manera aleatoria a los clientes atendidos durante el mes para completar la muestra. El informe del sondeo se realizará trimestralmente, aunque se puede obtener información mensual.

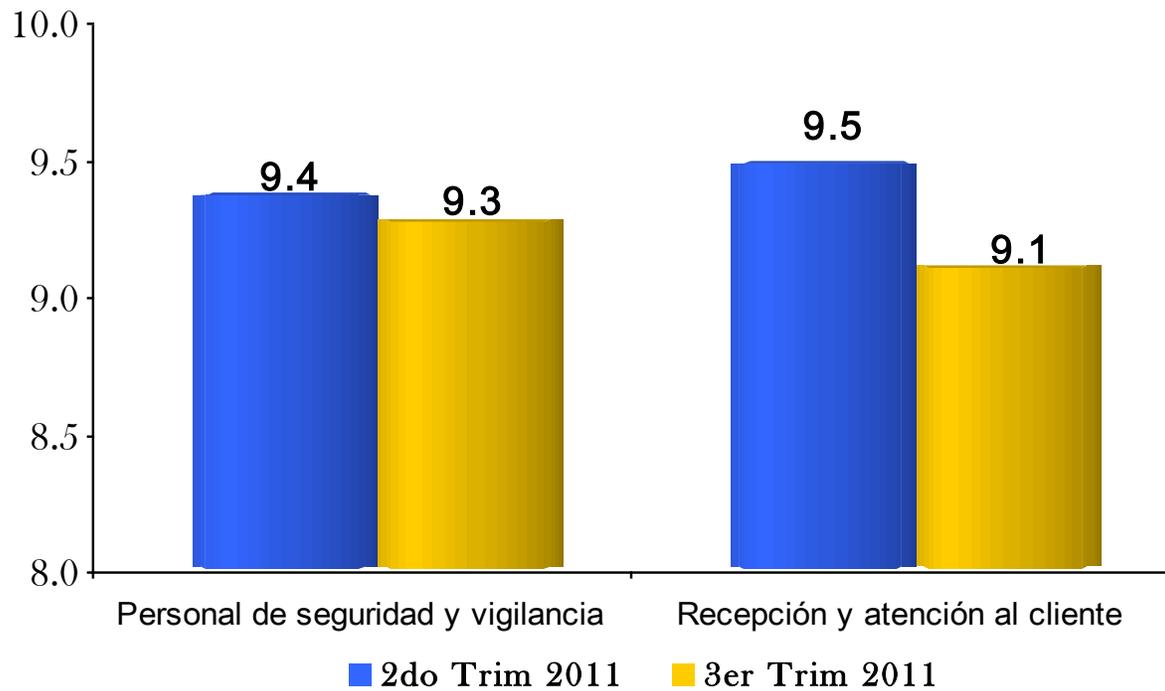
El tamaño de la muestra fue de 37, considerando como universo a los 157 clientes atendidos durante los meses de julio a septiembre del 2011.

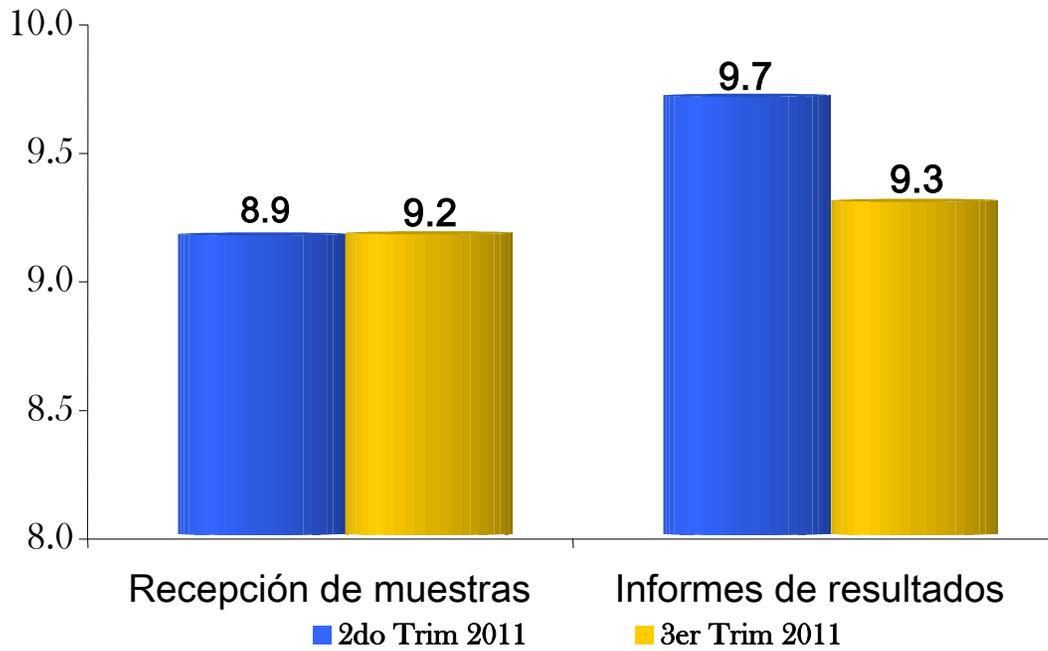
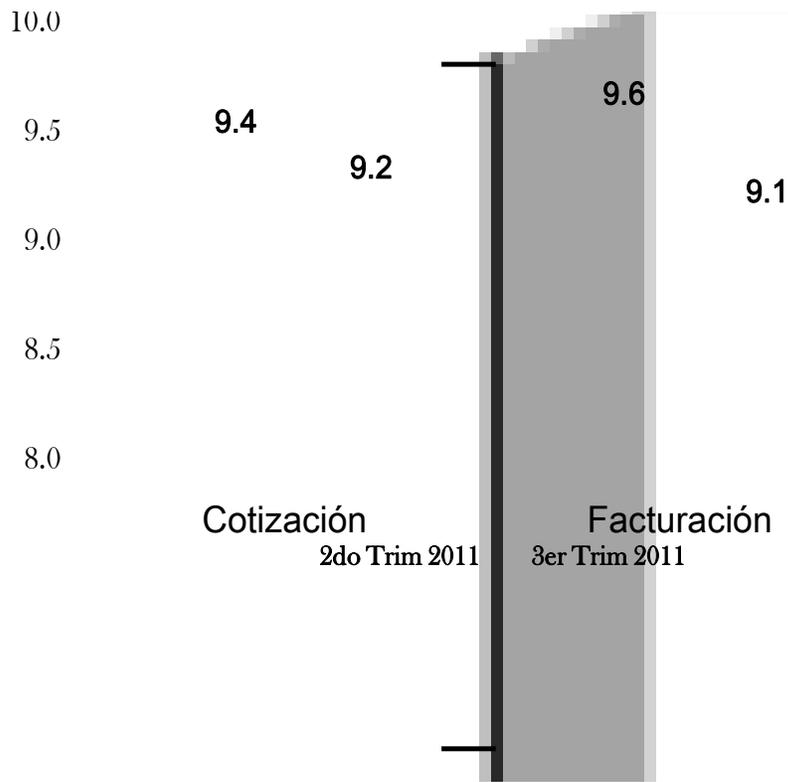
III. RESULTADOS DEL SONDEO

ACTITUD DEL PERSONAL

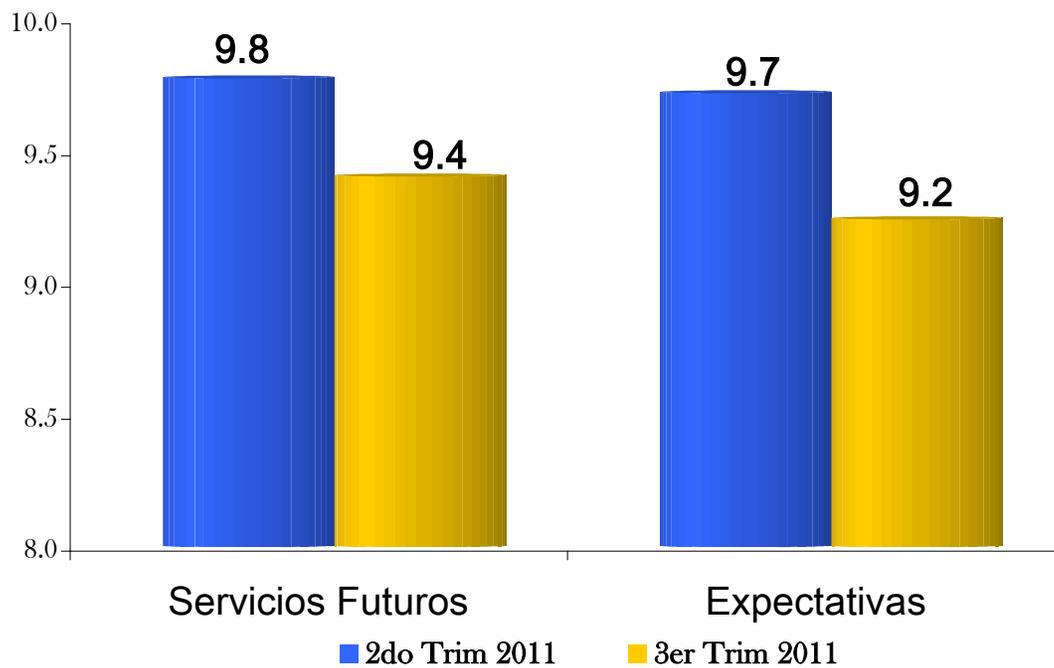
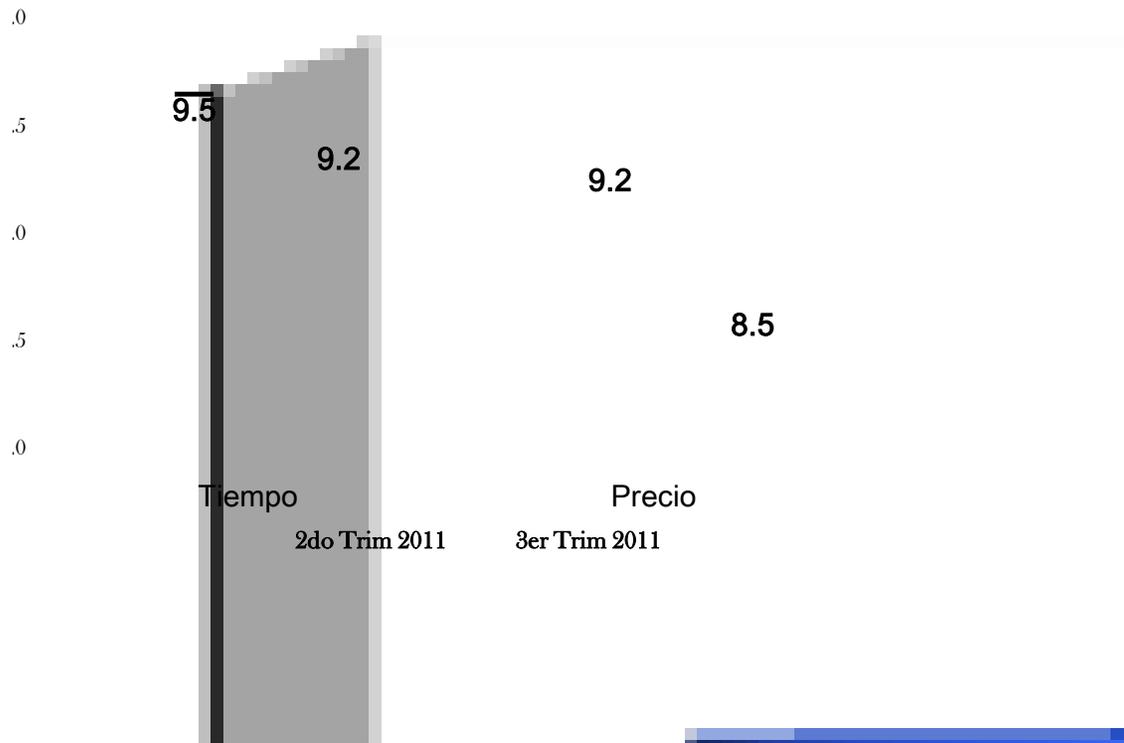


COMPETENCIA DEL PERSONAL

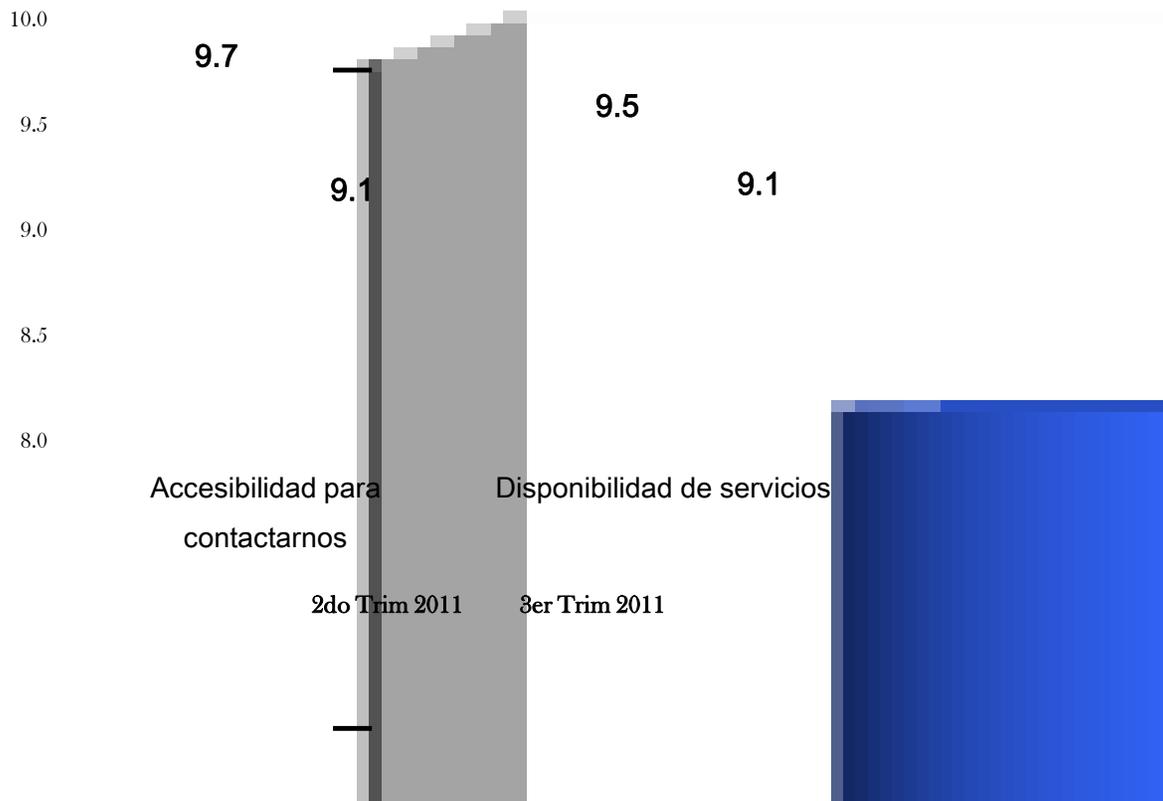




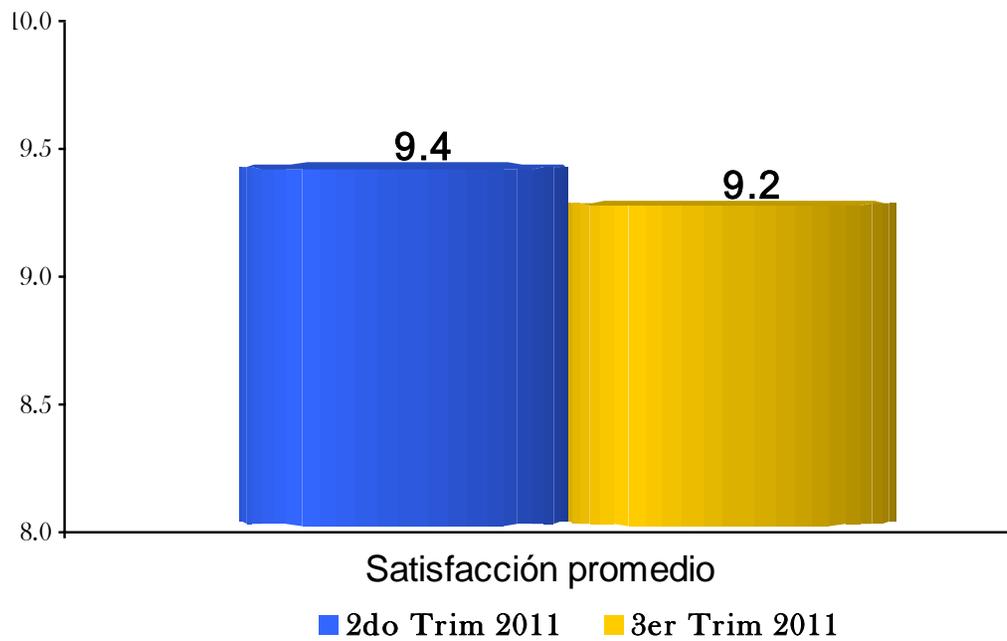
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



DISPONIBILIDAD



NIVEL DE SATISFACCIÓN



IV. CONCLUSIONES

Nota: Se calificó en una escala del 1 al 10 en donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

Se obtuvo una buena respuesta de los clientes, la calificación de SATISFACCIÓN fue un 9.2.

A través de las sencillas preguntas que evalúan los clientes, nos es posible identificar áreas de oportunidad y de mejora, así como también de conocer los puntos fuertes que tiene el CIMAV.

A continuación se presenta un gráfico para observar con mayor claridad las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas derivadas del sondeo.

Servicios Futuros	9.4	FORTALEZAS
Cómo calificaría la manera en que le hemos respondido	9.4	
Qué tan bien comprendimos sus necesidades	9.4	
Informes de resultados	9.3	
Personal de seguridad y vigilancia	9.3	OPORTUNIDADES
Tiempo	9.2	
Expectativas	9.2	
Cotización	9.2	
Recepción de muestras	9.2	
Disponibilidad de servicios	9.1	
Facturación	9.1	
Accesibilidad para contactarnos	9.1	
Recepción y atención al cliente	9.1	DEBILIDADES
Precio	8.5	AMENAZAS

Como se puede observar, el aspecto que obtuvo la calificación más baja fue la de precio, este aspecto siempre ha sido un factor débil por la naturaleza del servicio que brindamos a la industria.

V. COMENTARIOS TEXTUALES DEL CLIENTE

Todo muy bien.



A veces se batalla un poco para contactarlos.
Todo bien, hubo pequeños problemas con las muestras pero lo arreglaron muy bien.
Atención muy buena
Buen servicio.
Magnifico servicio, en especial con la atención al cliente.
Buen servicio, pero a veces es difícil para contactarlos.
Ninguno, pero que bueno que tienen estas encuestas, hay que mejorar.
Antes tenían un contacto en Juárez, no se si todavía también pero aún así el servicio es muy bueno.
Ninguno, todo bien
Muy buen servicio.
Ninguno, solamente felicitarlos por el buen servicio.
Todo bien, sin comentarios
Hasta ahorita el servicio ha sido excelente.
Los precios están un poco altos.
Para contactar a la Señorita Mónica no tuve problema, pero batalle para contactar a los de finanzas y contabilidad. Fuera de eso el servicio es excelente, estamos muy satisfechos.
En la cotización faltaba que dijeran donde hacer el pago, puede mejorarse.
Aparte del mes de agosto, hay otro servicio que solicitamos, ya pasaron 8 días y aún no tenemos respuesta.
Me gustaría conocer el equipo y las personas que hacen los trabajos para poder llegar a tener un intercambio de ideas.
Todo bien.
Los precios están un poco altos.



Muy bien todo, muy profesionales. Les mando una felicitación.

Todo bien, estamos muy contentos.

VII. ANEXOS