



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 cuarto trimestre del 2011 con los resultados del tercer trimestre del 2011.

II. MÉTODO

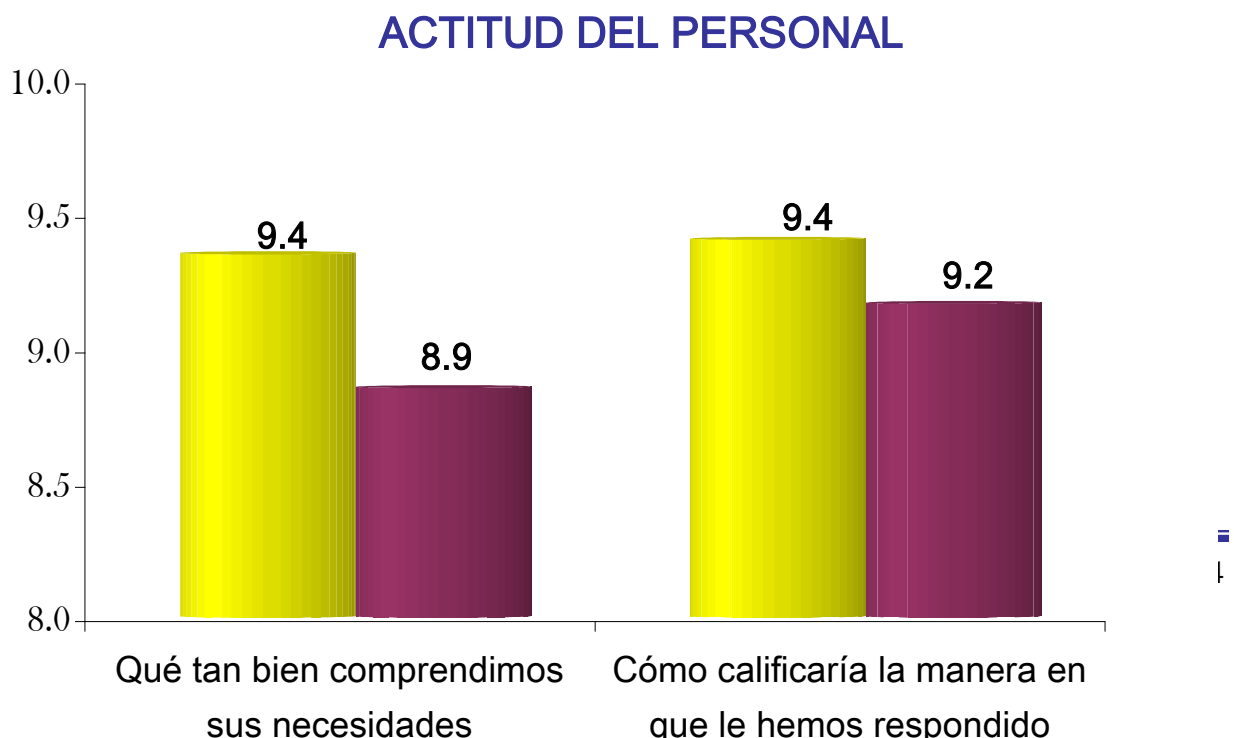


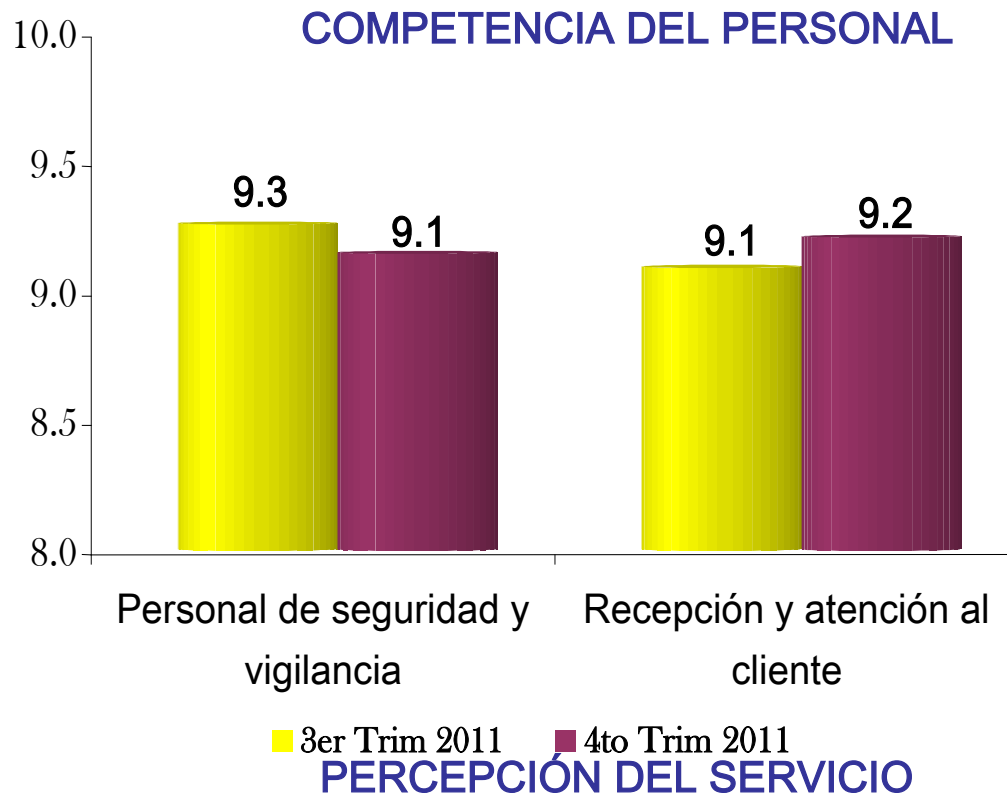
La encuesta consta de 16 preguntas, de las cuales solo una es abierta para los comentarios y las 15 restantes son calificadas en escala del 1 al 10, donde 1 significa totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

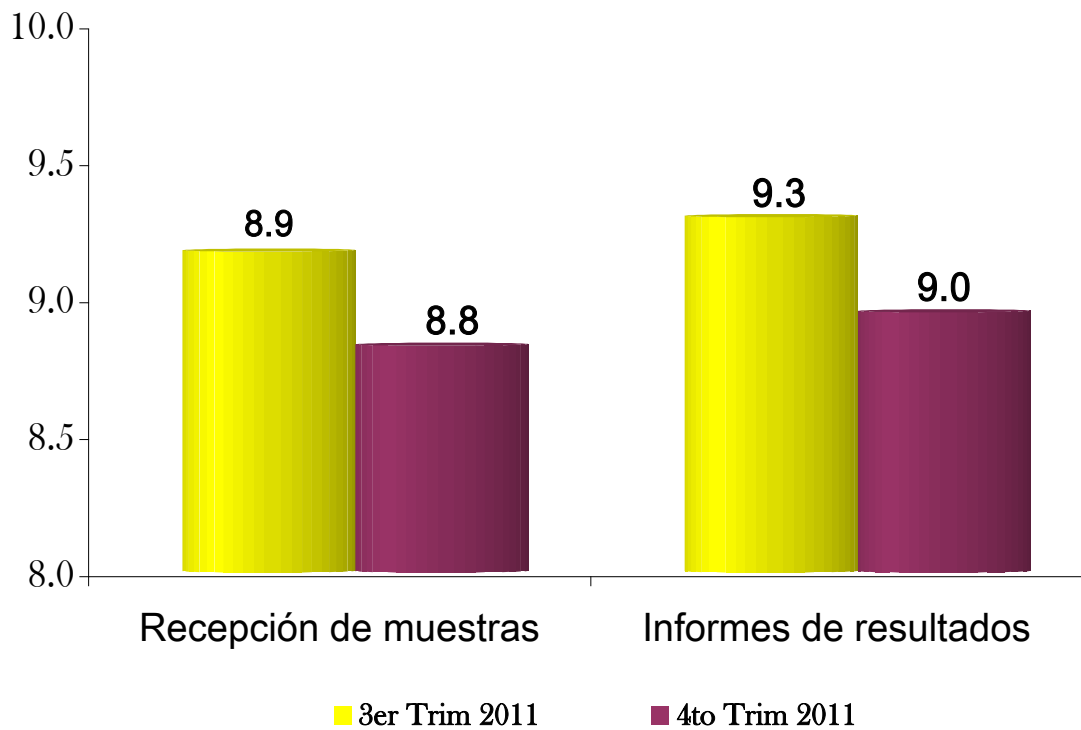
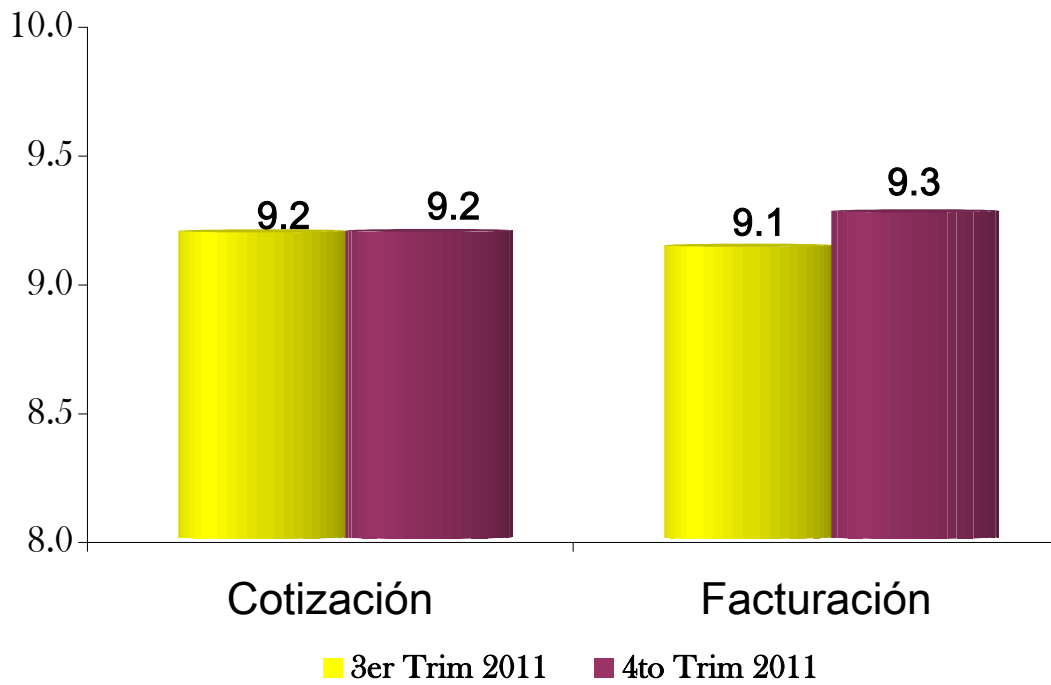
Las encuestas son enviadas vía correo electrónico a los clientes atendidos para su llenado en línea, mensualmente se hace un corte para tabular la información y verificar que el número de encuestas respondidas sea una muestra estadísticamente confiable. En caso de que el número de encuestas respondidas 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 41, considerando como universo a los 157 clientes atendidos durante los meses de octubre a diciembre del 2011.

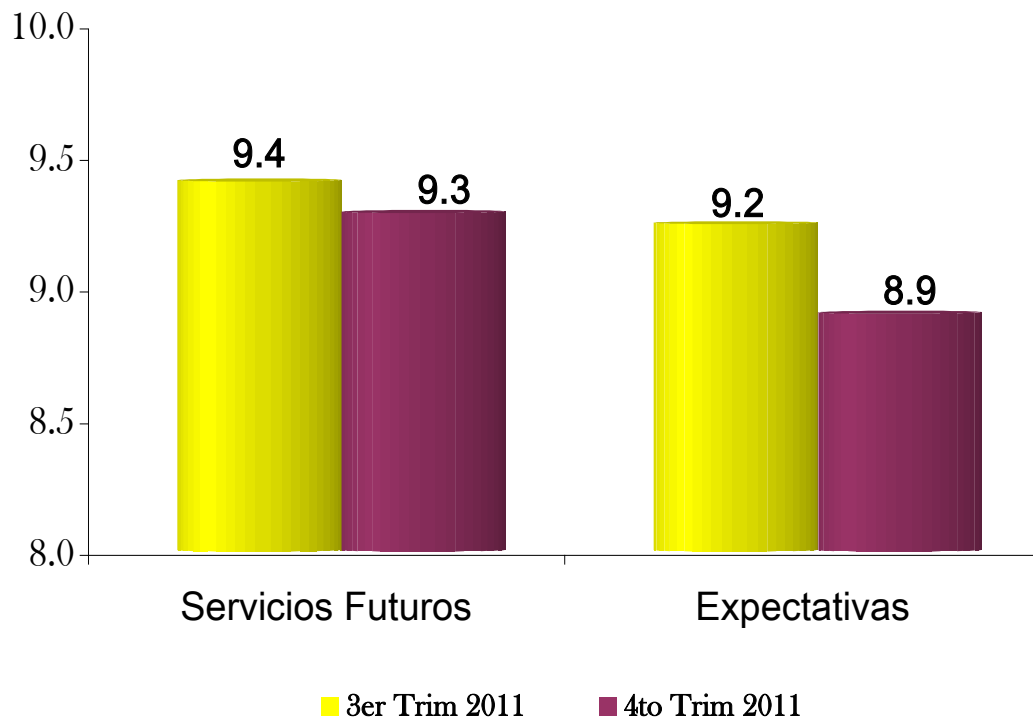
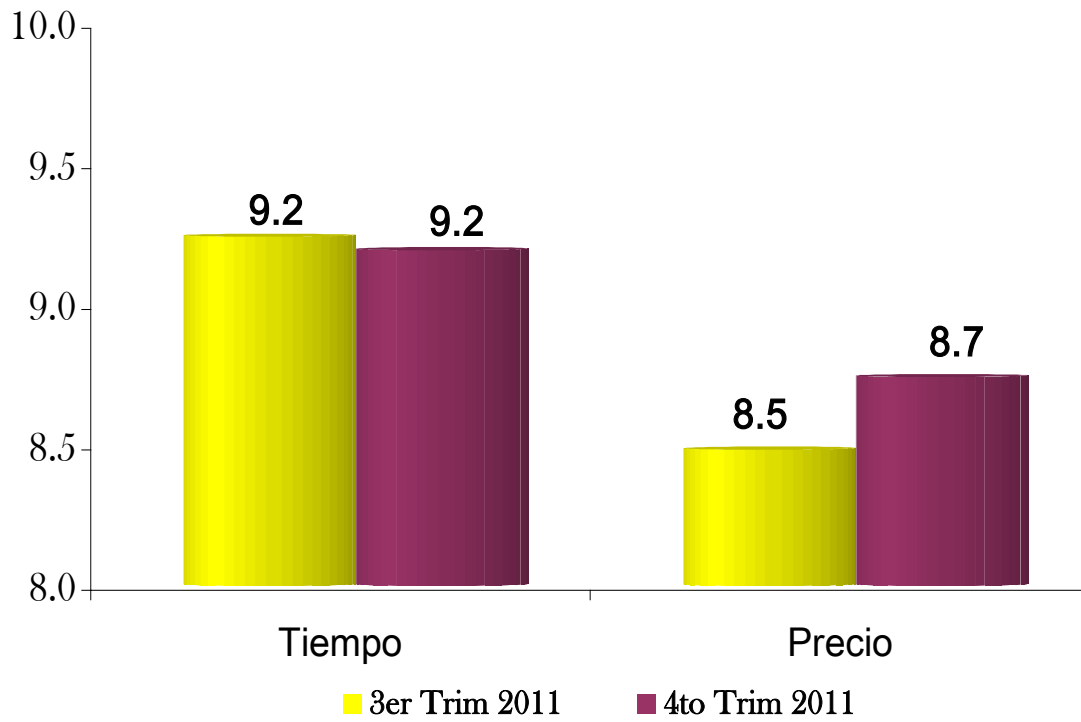
III. RESULTADOS DEL SONDEO



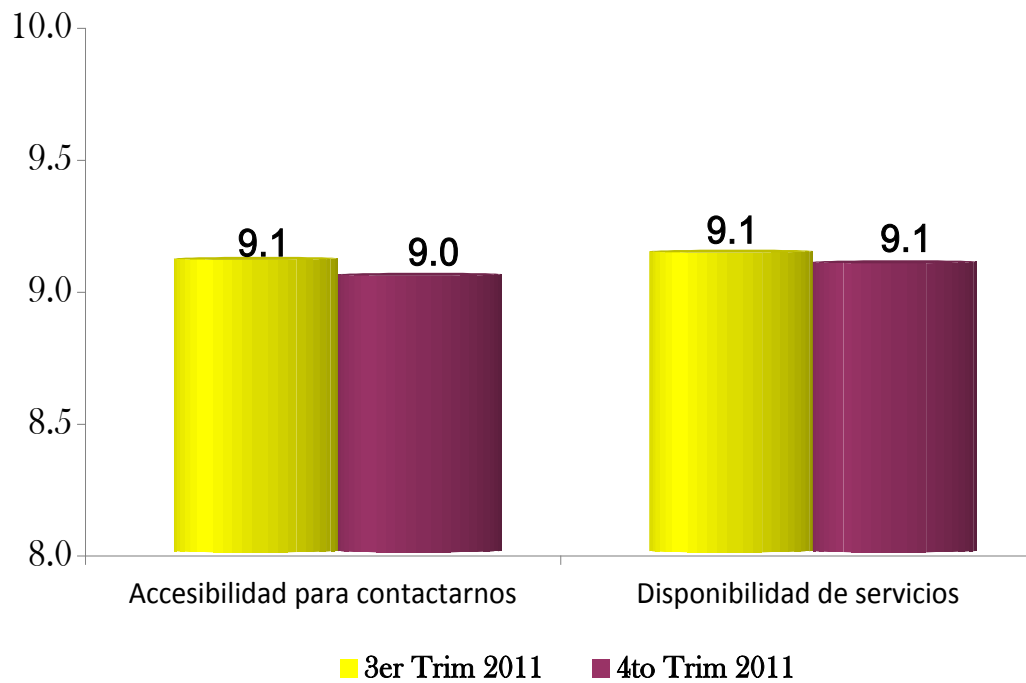




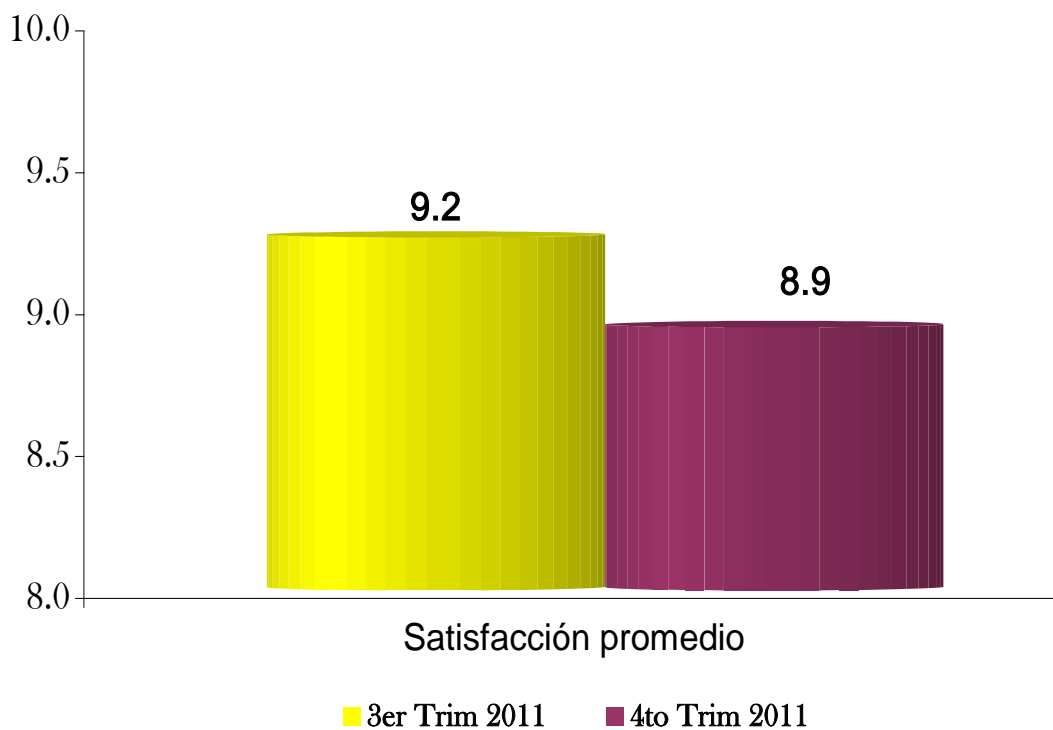
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



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 8.9.

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	9.3	FORTALEZAS
Facturación	9.3	
Recepción y atención al cliente	9.2	
Tiempo	9.2	
Cotización	9.2	OPORTUNIDADES
Cómo calificaría la manera en que le hemos respondido	9.2	
Personal de seguridad y vigilancia	9.1	
Disponibilidad de servicios	9.1	
Accesibilidad para contactarnos	9.0	
Informes de resultados	9.0	
Expectativas	8.9	
Qué tan bien comprendimos sus necesidades	8.9	
Recepción de muestras	8.8	DEBILIDADES
Precio	8.7	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

<p>La persona que recibe muestras no entendía lo que pedíamos, le hace falta conocimientos de química; nos hicieron batallar para calcular el precio; el análisis fue incorrecto y el gasto fue di oquis; me hicieron dar 4 vueltas para solucionar todo eso. (QUEJA)</p>
<p>Nos serviría mucho un servicio a domicilio, ya que se batalla para ir a recoger las muestras cada vez.</p>
<p>Los resultados están bien, pero nos gustaría que fueran un poco más específicos y con mejor interpretación. Los precios a veces se van un poco altos también.</p>
<p>Muy buen servicio, estamos muy contentos. Pero nos gustaría saber si sería posible que nos invitaran a unos cursos de calidad que ustedes manejan.</p>
<p>Debe haber mejor comunicación entre departamentos, hacen dar vueltas di oquis. Deben ser más consistentes en lo que dicen, les falta coordinación.</p>
<p>Ninguno, todo muy bien.</p>
<p>Algunos pedidos tardan demasiado, y para pedir el "express" es muy costoso.</p>
<p>Hay que mejorar los reportes.</p>
<p>Sería recomendable que tuvieran certificados sus servicios de análisis específicamente para la industria aeroespacial, ya que nuestras empresas como Boeing nos lo piden a nosotros. Si no hay próximamente estas certificaciones probablemente tendremos que prescindir de sus servicios.</p>
<p>Cuando no está Mónica Chávez no encuentro a quien dirigirme. Sería bueno que tuvieran otro contacto para estos casos.</p>
<p>Bien en general, pero el informe se puede mejorar. Se pidió que se hiciera una referencia en las especificaciones y no se hizo.</p>
<p>Ninguno, todo muy bien.</p>
<p>Todo muy bien hasta ahora.</p>
<p>Hasta ahorita todo ha sido satisfactorio.</p>

<p>Podría haber mejor entendimiento en la solicitud del servicio al preguntar dudas si no se entiende bien lo que pedimos; Uno de los guardas de seguridad me dijo un comentario ofensivo.</p>
<p>Tuve algunas dudas pero me atendieron y me respondieron muy bien. Buen servicio.</p>
<p>De los últimos servicios que solicitamos, las micrográficas se veían medio borrosas, de los servicios anteriores se veían mucho más claras. También a veces batallamos para encontrarlos.</p>
<p>El servicio es muy bueno.</p>
<p>El servicio siempre ha sido excelente, pero batallamos un poco con las facturas. La factura de noviembre aún no nos llega.</p>
<p>Ninguno, todo muy bien.</p>
<p>En las últimas semanas de diciembre no recibían muestras, está padre que tengan vacaciones pero deberían dejar a alguien de guardia. Eso me dejó muy insatisfecho; También su tiempo de entrega es muy largo.</p>
<p>En el último reporte faltaba un análisis que era importante, pero en cuanto me comuniqué con el Doctor me respondió y lo arregló. Todo lo demás bien.</p>
<p>En los resultados que me entregaron, la respuesta no fue muy clara. Omitieron algunos resultados y no me dieron respuesta concreta del por qué. Quedamos insatisfechos con el servicio.</p>
<p>En cuanto a laboratorio eléctrico deberían tener más capacidad de temperatura, capacitancia y elevar el nivel de voltaje.</p>
<p>Lo único sería el tiempo de entrega, no me lo bajan de 8 días hábiles.</p>
<p>No les pongo el 10 porque eso es la excelencia, pero si tienen buen servicio.</p>
<p>A veces es difícil comunicarse con las personas adecuadas. Muchas veces no están en su escritorio.</p>
<p>Hasta ahorita hemos trabajado muy bien con ustedes.</p>



Todo bien, atención muy buena.

Debería haber más intercambio de información con el técnico, mas contacto con ustedes en general antes de recibir el reporte para que no haya dudas de lo que estamos pidiendo.

Todo bien, fue fácil contactarlos.

VII. ANEXOS