

# INFORME DE SATISFACCION DEL CLIENTE

## 1.- OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios brindados por la Dirección de Hidrografía.

Detectar aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

## 2.- ALCANCE

El procedimiento de medición de la satisfacción del cliente se aplicó a los clientes que están relacionados con los servicios de:

1. Cartas náuticas
2. Publicaciones náuticas
3. Cartas de practicaje
4. Láminas náuticas
5. Avisos a los navegantes

La encuesta se realizó a DIECIOCHO (18) clientes que efectuaron compras en el mes de marzo del año 2016, y brindaron información valiosa de nuestros servicios.

Las encuestas fueron entregadas a los clientes en la oficina de comercialización de cartas y publicaciones náuticas, al momento de realizar la compra, obteniendo finalmente respuesta de DIECIOCHO (18) clientes encuestados; para ello se toma la siguiente muestra:

ENCUESTAS	CLIENTES
Nulas	00
Válidas	18
Total Aplicadas	18

## 3.- METODOLOGÍA

Según Formato de encuesta de satisfacción del cliente y se estableció la escala de calificación.

Con lo que se elaboró una encuesta, donde se determinaron un total de 05 ítems, con una escala de calificación de 5 actitudes.

- |                |   |         |
|----------------|---|---------|
| (1) Excelente  | - | Valor 5 |
| (2) Bueno      | - | Valor 4 |
| (3) Normal     | - | Valor 3 |
| (4) Regular    | - | Valor 2 |
| (5) Deficiente | - | Valor 1 |

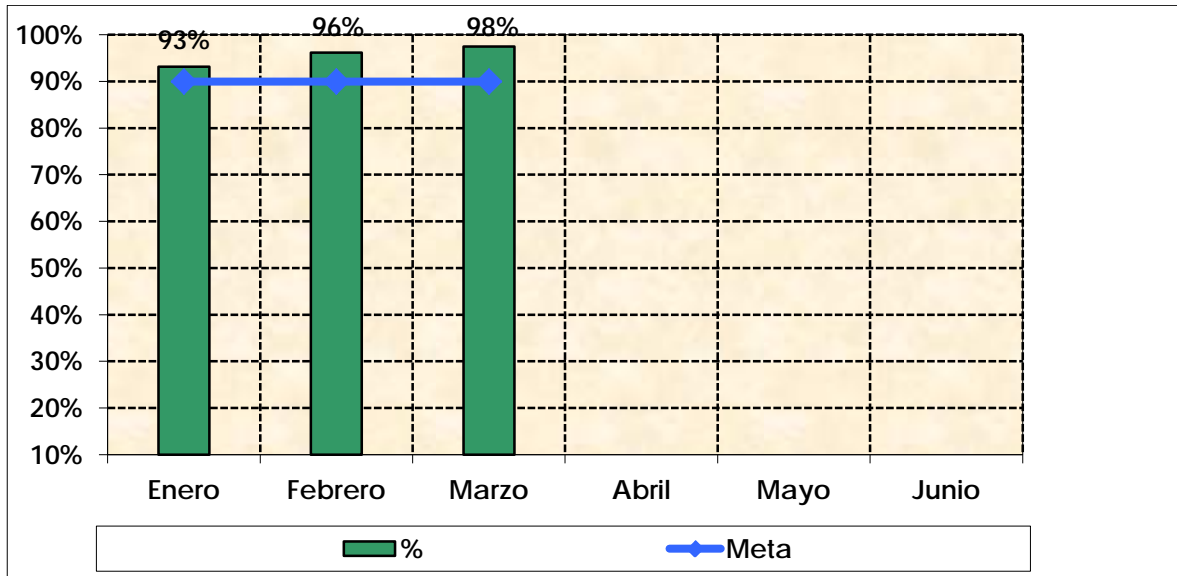
Adicionalmente se consideró un (1) ítem abierto, en el cual se solicitó cualquier información que nos permita mejorar nuestros servicios.

#### 4.- TABULACIÓN DE DATOS

Calificación

N°	Aspectos Evaluados	Necesidad de EMPRESA
1	Calidad del producto	Conocer la percepción del cliente respecto a la calidad del producto ofrecido,
2	Precio del producto	Conocer la percepción del cliente respecto al precio del producto
3	Servicio ofrecido	Conocer la percepción del cliente respecto a la competencia profesional del personal relacionado a: - Conocimientos - Apoyo y capacidad de servicio
4	Disponibilidad de stock	Conocer la percepción del cliente con relación a la disponibilidad del producto
5	Tiempo de respuesta oportuna	Conocer la percepción del cliente sobre la atención relacionada a: - Respuestas a solicitudes - Cumplimiento en plazos de entrega

Gráfico de índice de satisfacción al cliente



Meta = 90%



## 5.- INFORME DE RESULTADOS

Los resultados han sido resumidos considerando las fortalezas y debilidades en cuanto a la percepción del cliente sobre aspectos comerciales, de atención, operación y facturación de los servicios prestados por la organización.

Los porcentajes que veremos en cada párrafo corresponden al porcentaje de clientes encuestados, que se encuentran satisfechos con relación al ítem evaluado.

SEGUIMIENTO					AL MES DE MARZO 2016
Frecuencia mensual	Resultado		%	Meta	<p><b>ENERO 2016:</b> SE ENCUESTO EN TOTAL A 35 USUARIOS CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL MES DE ENERO DEL PRESENTE AÑO, ALCANZANDO UN PUNTAJE DE 18.63 EQUIVALENTE A EXCELENTE.</p> <p><b>FEBRERO 2016:</b> SE ENCUESTO EN TOTAL A 39 USUARIOS CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL MES DE FEBRERO DEL PRESENTE AÑO, ALCANZANDO UN PUNTAJE DE 19.23 EQUIVALENTE A EXCELENTE</p> <p><b>MARZO 2015:</b> SE ENCUESTO EN TOTAL A 18 USUARIOS CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL MES DE MARZO DEL PRESENTE AÑO, ALCANZANDO UN PUNTAJE DE 19.50 EQUIVALENTE A EXCELENTE.</p>
	Valor Promedio de Calificación	Valor Máximo Definido			
Enero	18.63	20	93%	90%	
Febrero	19.23	20	96%	90%	
Marzo	19.50	20	98%	90%	
Abril					
Mayo					
Junio					

## 6.- CONCLUSIONES

El resultado del seguimiento de satisfacción del cliente presenta una tendencia positiva, al igual que la encuesta realizada en el mes anterior, actualmente se cuenta con un 98% de clientes satisfechos con los servicios prestados, alcanzando un puntaje de 19.50 de un valor máximo de 20, la meta establecida como total de clientes satisfechos es 90%.

Callao, 01 de abril del 2016