

BOLETÍN INFORMATIVO

RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2016



1 Introducción

Este boletín informativo tiene como finalidad dar a conocer delante de toda la organización, los resultados obtenidos durante el proceso de medición de satisfacción de clientes 2016. El mismo fue llevado a cabo por la Gerencia de Mercadeo, desde el 01 hasta el 31 de octubre de 2016.

Las metas propuestas para el año 2016 fueron las siguientes:

- ✦ Nivel de Satisfacción \geq 85% entre los rangos “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”.
- ✦ Nivel de Satisfacción por aspecto evaluado \geq 80% entre los rangos “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”.
- ✦ Respuestas recibidas \geq 55% del total de clientes evaluados.

La escala utilizada para la medición, según el nivel de satisfacción, fue la siguiente:

- ✦ Muy Satisfecho: Supera el cumplimiento de los requisitos y acuerdos convenidos.
- ✦ Satisfecho: Cumple con los requisitos y acuerdos convenidos.
- ✦ Regular: Casi siempre cumple con los requisitos y acuerdos convenidos.
- ✦ Insatisfecho: Algunas veces no cumple con los requisitos y acuerdos convenidos.
- ✦ Muy Insatisfecho: Generalmente no cumple con los requisitos y acuerdos convenidos.

Para el llenado del instrumentos de medición los clientes contaban con 2 alternativas, la primera en línea accedando a un formulario web y la segunda descargando la encuesta para su posterior envío por correo electrónico.

De las 568 empresas que registraron consumos durante el periodo enero-septiembre 2016, el instrumento fue enviado a 515 clientes. Los 53 restantes fueron visitados por la Gerencia de Mercadeo, para la aplicación presencial del instrumento de medición y obtener de forma más directa sus apreciaciones sobre nuestros productos y servicios.

2 Resultados

En el proceso se obtuvo un total de 357 respuestas, lo que representa un 63% del total de clientes activos en el periodo enero-septiembre 2016, cifra que supera en 8% la meta propuesta de $>55\%$.

Del total de encuestas respondidas, 180 se recibieron a través del formulario web, 124 vía correo electrónico y 53 de las entrevistas presenciales mencionadas anteriormente.

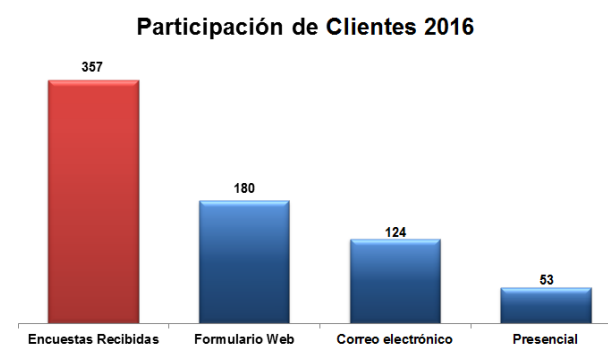


Figura 1. Participación de Clientes en las Encuestas de Nivel de Satisfacción.

Como resultado del proceso de Medición de Satisfacción 2016, se obtuvo que un 93% de clientes (331) califican nuestros servicios en los rangos de: “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”; mientras que el 7% restante (26) evalúa a Polinter dentro del nivel “Regular”. Este resultado es 8 puntos porcentuales superior a la meta propuesta.

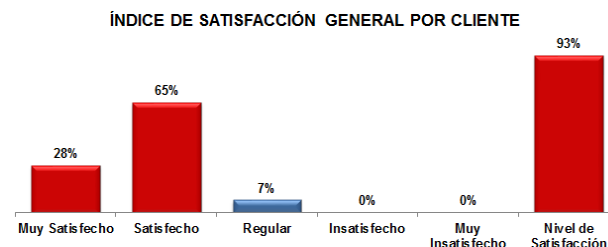


Figura 2. Resultados obtenidos del Nivel de Satisfacción por Cliente en el año 2016.

En cuanto a la evolución de los resultados de este proceso durante 2016 se obtuvo un Nivel de Satisfacción de Clientes de 93%, resultado que se ubica en el nivel más alto junto con el del año 2015. Luego se encuentra el 89% alcanzado en el 2009 y 88% en el 2006.

BOLETÍN INFORMATIVO

RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2016

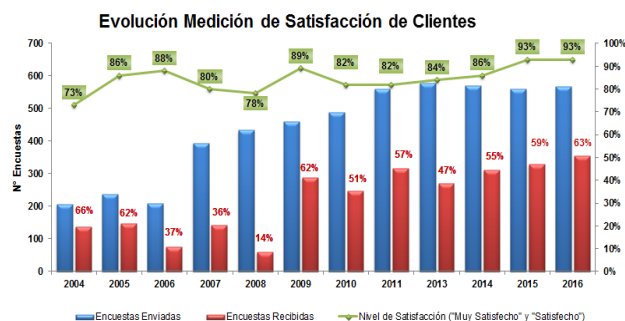


Figura 3. Evolución del Proceso de Medición de Satisfacción al Cliente.

El aspecto que obtuvo la valoración más alta, fue la calidad de nuestro polietileno Venelene® con un 98% de nivel de satisfacción, seguido por el trato por parte de los ejecutivos de ventas y el personal administrativo de Polinter con 97% de nivel de satisfacción cada uno y la calidad del empaque con 96%. Mientras que las preguntas (4, 5, 7, 9 y 15) sobre precio de venta, descuento financiero, diferencias entre el pedido y lo despacho y visitas del equipo de ventas y servicio técnico de Coramer, fueron menores a la meta establecida.

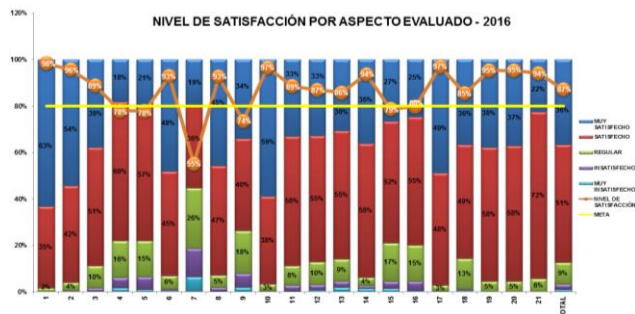


Figura 4. Nivel de Satisfacción por aspecto evaluado.

Otro logro importante durante este proceso fue la mejora en el nivel de satisfacción de la mayoría de los clientes que participaron en la medición, alcanzando que el 51% de los clientes que participaron aumentaran su nivel de satisfacción y el 39% se mantuvieran en comparación al año 2015. La siguiente tabla muestra cómo ha sido la evaluación general durante el año 2016, con respecto al 2015.

Nivel de Satisfacción	2016/2015
Aumentó	182 clientes
Se mantuvo	139 clientes

3 Conclusiones

En el proceso de Medición de Satisfacción 2016 recibimos un 63% de respuestas sobre el total de clientes encuestados (568). Con este resultado logramos ubicarnos 8 puntos por encima de la meta establecida para el año ($\geq 55\%$).

El Nivel de Satisfacción de POLINTER en el mercado nacional se ubica en 93% entre los rangos "Muy Satisfecho" y "Satisfecho". Igualando así el 1er lugar alcanzado en 2015, dentro del período 2004-2016. Este resultado es 8 puntos porcentuales superior a la meta propuesta del año ($\geq 85\%$).

Alcanzar un 93% de nivel de satisfacción, en estos dos últimos años, fue posible gracias al esfuerzo desplegado por cada uno de los integrantes de la Gran Familia de Polinter y de sus dos aliados, en el área técnica y comercial, INDESCA y CORAMER.

A través de la divulgación de estos resultados es posible que toda la organización conozca cómo nos perciben nuestros clientes y además permite a los miembros de los diferentes equipos relacionados en la producción y comercialización del polietileno Venelene®, identificar aquellos elementos susceptibles a mejora, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción de todos los clientes y en pro de mantener el compromiso de Polinter con la mejora continua.

BOLETÍN INFORMATIVO

RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE

CLIENTES 2016



Este Boletín fue elaborado por la Gerencia de Mercadeo de Poliolefinas Internacionales, C.A. (POLINTER), en Caracas - Venezuela, en agosto 2017.

Si desea hacer algún comentario o sugerencia, agradecemos nos escriba a la dirección electrónica: info@polinter.com.ve, la cual pueden acceder a través de nuestra página web www.polinter.com.ve o a través de nuestro agente comercial: Corporación Americana de Resinas, CORAMER, C.A. (<http://www.coramer.com>).