



**Encuesta de satisfacción a clientes de Cirugía JF S.A**  
**Toma: Noviembre 2022**  
**Informe elaborado: Diciembre 2022**  
**Cantidad de respuestas: 29**

**Representatividad de la Muestra:** 6,5% de margen de error.  
Sobre listado de contactos de clientes: total 44. (65,90%)

Presentación de informe: 12/12/22



## Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción

El presente informe es de los resultados de la **encuesta de satisfacción realizada a los clientes en los sectores de Ventas, Administración, Asistencia Técnica y Depósito, Logística y Distribución de Cirugía JF.**

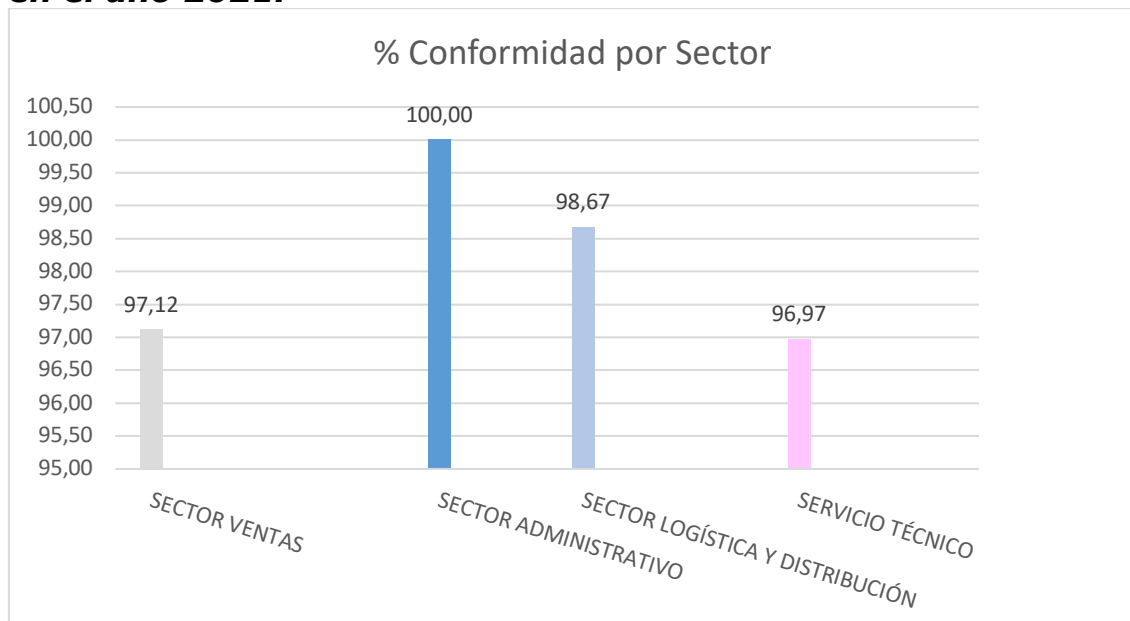
Es el tercer año en el que se efectúa una encuesta de satisfacción pudiéndose comparar algunos resultados con la realizada en 2021.-

La metodología utilizada fue la solicitud por mail a los Clientes de Cirugía JF quienes completaron la encuesta de satisfacción en el formulario de <https://docs.google.com/forms/d/1ovL1GpaaXW3-T6tD6aYgYKtQRur5RJWe6d1VCZcnfFY/edit>

Se alcanzó el 65,90% de respuestas en un mes, sobre un total de 44 contactos.

### Resultados generales

**El promedio conformidad es del 97,88%. Siendo el de 98,4% en el año 2021.**

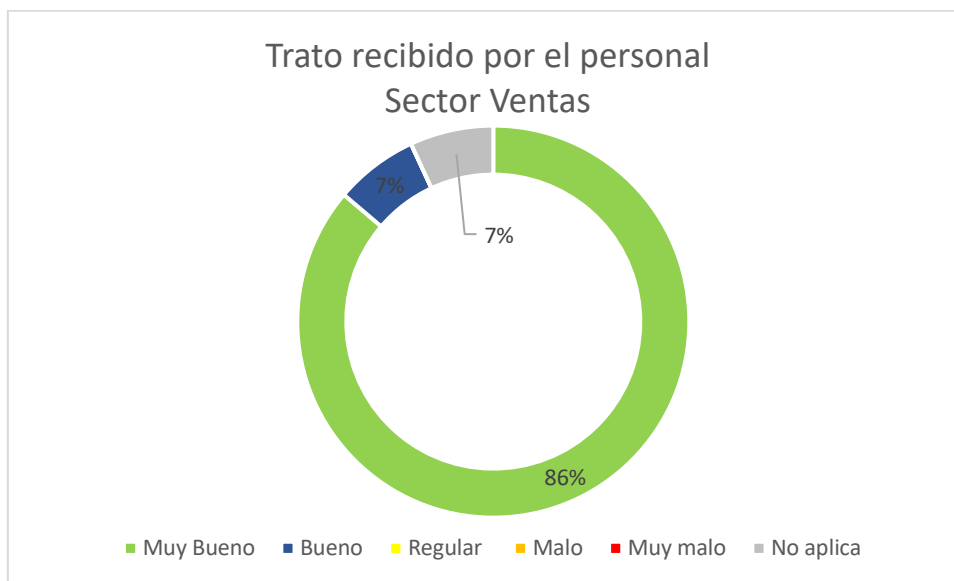




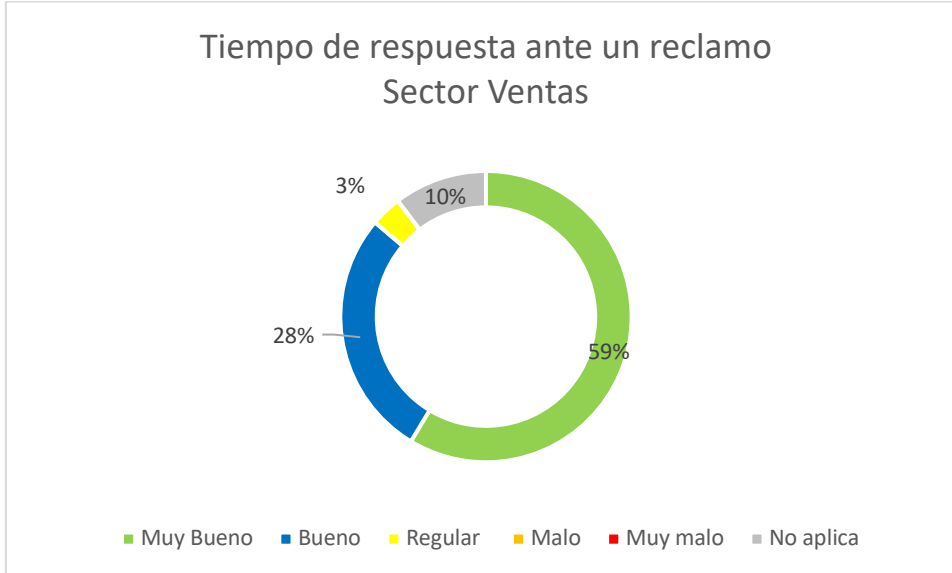
Todas las preguntas indagadas en cada sector superan el 90% de conformidad (excluyendo las respuestas No aplica).  
Los sectores de menor conformidad son Servicio técnico y Sector Administrativo. Y los de mayor conformidad son Sector de Depósito, Logística y Distribución y Sector Ventas.

## Sector ventas

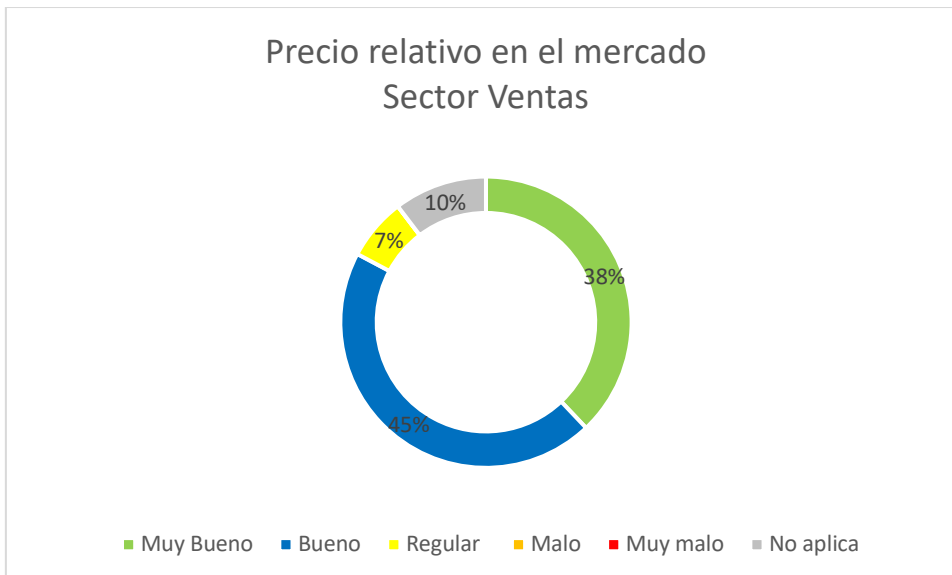
**El promedio de la conformidad de las preguntas relacionadas con Ventas es de 97,12%, siendo en el año 2021 (99,21%)**



El 86% de las respuestas de "Trato recibido por el personal" han sido Muy Bueno, el 7% Bueno y el 7% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**

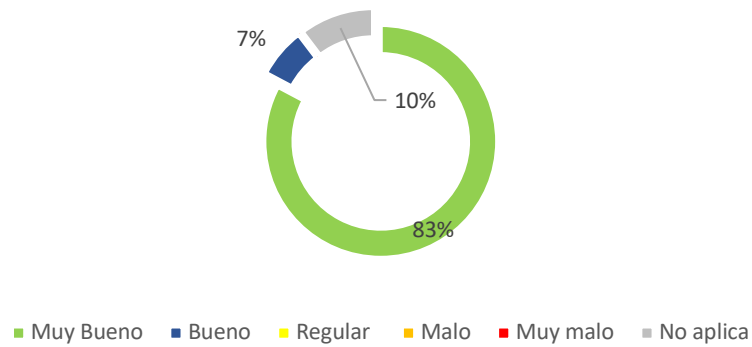


El 59% de las respuestas de "Tiempo de respuesta ante un reclamo" han sido Muy Bueno, el 28% Bueno, el 3% Regular (1 respuesta) y el 10% No sabe No contesta. Por lo tanto el **97% de las respuestas son conformes.**



El 38% de las respuestas de "Precio relativo en el mercado" han sido Muy Bueno, el 45% Bueno, el 7% Regular (2 respuestas) y el 10% No sabe No contesta. Por lo tanto el **93% de las respuestas son conformes.**

Calidad de los productos comercializados por  
Cirugia JF S.A.  
Sector Ventas



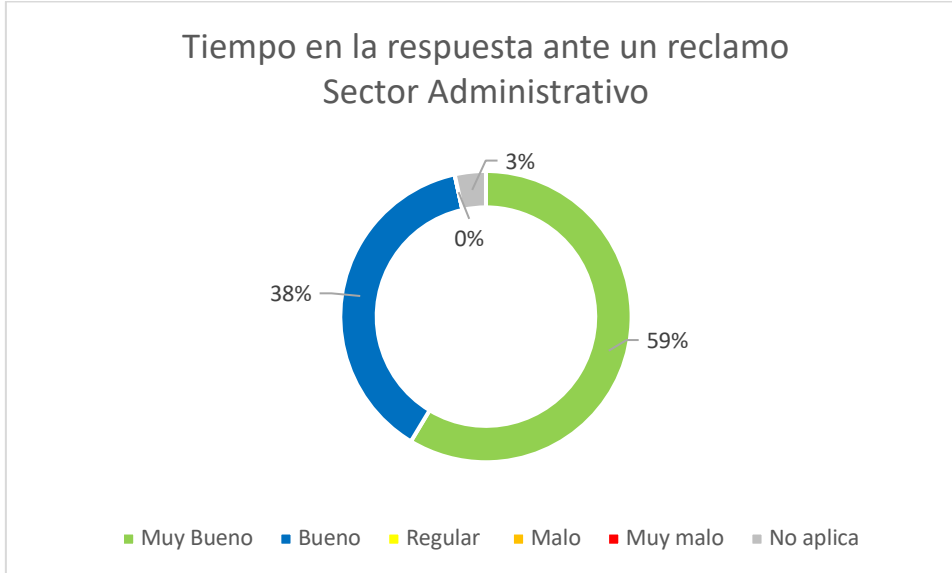
El 83% de las respuestas de "Calidad de los productos comercializados por Cirugía JF S.A." han sido Muy Bueno, el 7% Bueno y el 10% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**

## Sector administrativo

**El promedio de la conformidad de las preguntas relacionadas con Administración es del 100%, siendo en el 2021 también del 100%.**



El 76% de las respuestas de "Trato recibido por el personal" han sido Muy Bueno, el 21% Bueno y el 3% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**

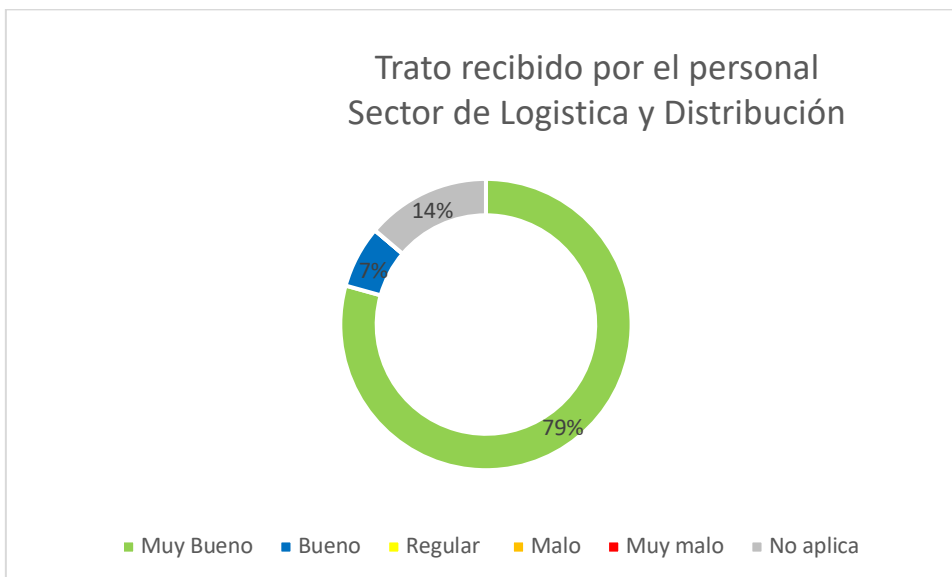


El 59% de las respuestas de "Tiempo en la respuesta ante un reclamo" han sido Muy Bueno, el 38% Bueno y el 3% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**

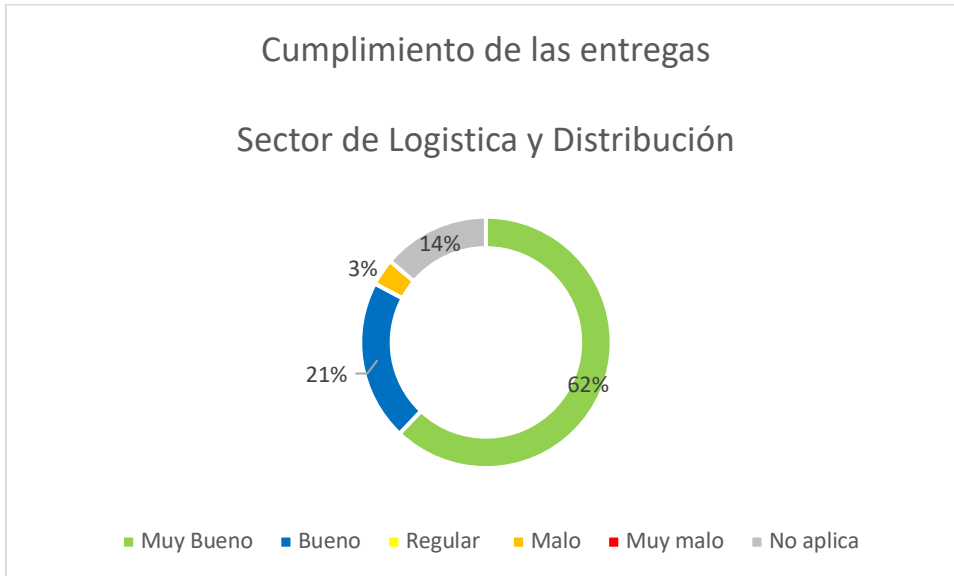


## Sector Depósito, Logística y Distribución

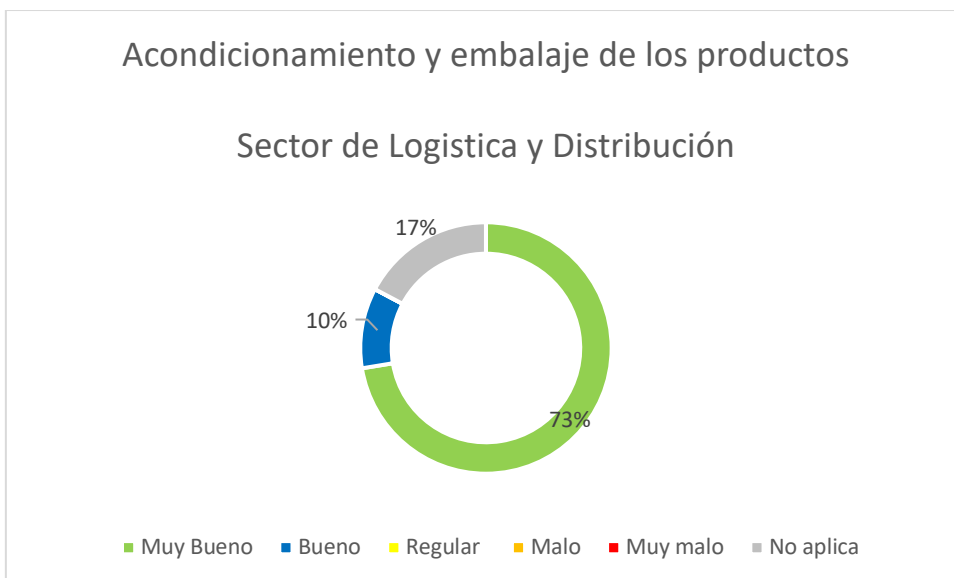
**El promedio de la conformidad de las preguntas relacionadas con Depósito, Logística y Distribución es de 98,67%, habiendo sido en el 2021 de 98,25%.**



El 79% de las respuestas de “Trato recibido por el personal” han sido Muy Bueno, el 7% Bueno y el 14% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**



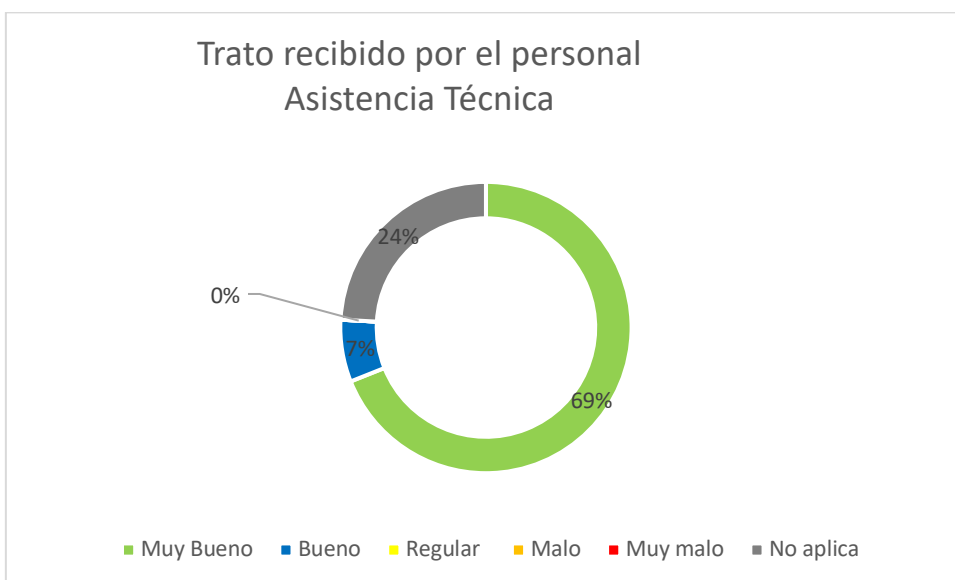
El 62% de las respuestas de "Cumplimiento de las entregas" han sido Muy Bueno, el 21% Bueno, el 3% Malo (1 respuesta) y el 14% No sabe No contesta. Por lo tanto el **97% de las respuestas son conformes.**



El 73% de las respuestas de "Acondicionamiento y embalaje de producto" han sido Muy Bueno, el 10% Bueno y el 17% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**

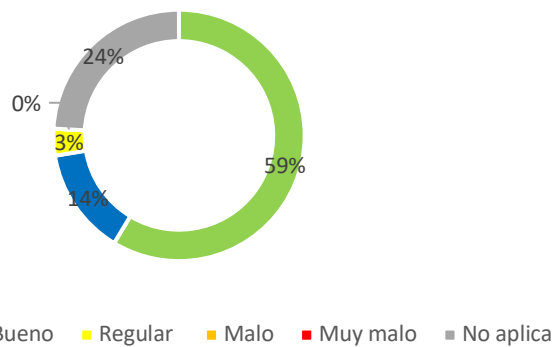
## Asistencia Técnica

**El promedio de la conformidad de las preguntas relacionadas con Asistencia Técnica es de 96,97%, habiendo sido en 2021 de 97,10%.**



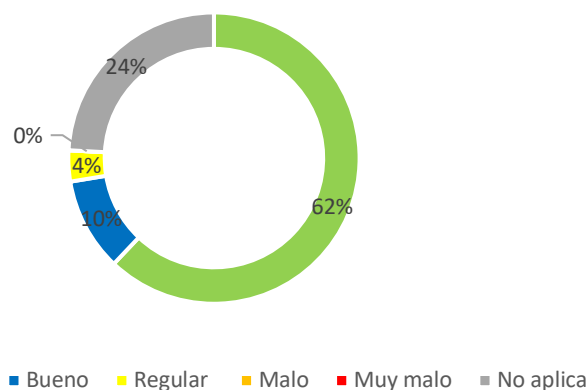
El 69% de las respuestas de “Trato recibido por el personal” han sido Muy Bueno, el 7% Bueno y el 24% No sabe No contesta. Por lo tanto el **100% de las respuestas son conformes.**

Tiempo en la respuesta ante un reclamo o  
solicitud de servicio  
Asistencia Técnica



El 59% de las respuestas de "Tiempo en la respuesta ante un reclamo o solicitud de servicio" han sido Muy Bueno, el 14% Bueno, el 3% Regular (1 respuesta) y el 23% No sabe No contesta. Por lo tanto el **97% de las respuestas son conformes.**

Resolución del servicio técnico solicitado  
Asistencia Técnica



El 62% de las respuestas de "Resolución del servicio Técnico solicitado" han sido Muy Bueno, el 10% Bueno, el 4% Regular (1 respuesta) y el 23% No sabe No contesta. Por lo tanto el **96% de las respuestas son conformes.**



## Comentarios

Servicio técnico no he necesitado
Hace más de 20 años que trabajamos y debo felicitarlos por el valor agregado de cada año con nuevas tecnología y productos sigan por ese camino.
Sugerimos mayor descuento y plazo de pago por ser distribuidores