

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.
1. ¿El Instituto se asegura de atender al cliente-patrón en función de sus necesidades y el trato hacia él es?	Maltrato No se respetan sus necesidades	0	Indiferencia Ocasionalmente se respetan sus necesidades	3	Buen trato Total respeto a sus necesidades	5	()
2. ¿El Instituto se asegura de mantener proximidad con el cliente-patrón?	Total distanciamiento Comunicación deficiente	0	Relajada Cierta distanciamiento Comunicación informal	3	Estrecha Proximidad Comunicación formal	5	()
3. ¿Cuál considera que es la parte más importante del Instituto?	La Dirección	0	El personal	3	El cliente-patrón	5	()
4. ¿Existen mecanismos en el Instituto para asegurar que se respetan los requerimientos, quejas, inquietudes y reclamos del cliente-patrón?	Nunca No se escucha al cliente-patrón	0	Ocasionalmente Se escucha la voz del cliente-patrón	3	Siempre Existe total respeto a la voz del cliente-patrón	5	()

5. ¿Existe un programa de capacitación y entrenamiento para asegurar que el trato, consideración y respeto al cliente-patrón sean los adecuados?	No existe	0	Informal Capacitación ocasional	3	Existe Capitación formal continua	5	()
6. ¿El Instituto mantiene comunicación con el cliente para detectar cómo y en qué puede ayudarlo y facilita los recursos para lograrlo?	No existe comunicación con el cliente-patrón	0	Existe comunicación No se consideran las necesidades	3	Existe comunicación Se consideran las necesidades del cliente-patrón	5	()
7. ¿La toma de decisiones se basa fundamentalmente en las necesidades y expectativas del cliente-patrón?	No se considera	0	Se toma en cuenta No es totalmente relevante	3	Se considera totalmente relevante	5	()
8. ¿Toda el Instituto está motivada para lograr el desarrollo de la misma y lograr satisfacer y hasta deleitar al cliente-patrón?	No hay motivación No se satisface al cliente-patrón	0	Hay motivación No se miden resultados	3	Hay motivación Se miden resultados de satisfacción al cliente-patrón	5	()
SUMA TOTAL							()

ESCALA:

Satisfactorio (s) si está entre 40 y 26(máximo)

Necesita acción de la Dirección (NAD) menor de 25 puntos