

.ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Datos de contacto para cualquier duda y/o aclaración de la encuesta.

Nombre:	LILIA VELA VALLADARES
Puesto:	Coordinador Programa Chihuahua. Pronatura Noreste AC
Teléfono:	(52) 81 83 45 10 45
Correo Institucional:	lvela@pronaturane.org

Encuesta de percepción de satisfacción de las fuentes financiadoras.

Objetivos	Conocer el grado de satisfacción de nuestras principales fuentes financieras.
	Detectar oportunidades para mejorar el proceso de ejecución de proyectos.

Batería 1.

Pregunta	Opciones marcar con una X										
1. ¿Por cuánto tiempo su organización ha financiado proyectos de investigación al INIFAP?	<table border="1"> <tr> <td>Menos de un año</td> <td>Entre 1-3 años</td> <td>Entre 4-8 años</td> <td>Mas de 9 años</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Menos de un año	Entre 1-3 años	Entre 4-8 años	Mas de 9 años	No sé			x		
Menos de un año	Entre 1-3 años	Entre 4-8 años	Mas de 9 años	No sé							
		x									
2. ¿Cuáles han sido los centros de investigación que han recibido financiamiento por parte de su organización durante el año curso?	La Campana										

3. ¿Cómo considera la comunicación con respecto al seguimiento, cumplimiento y/o avances del proyecto entre su organización y el personal del INIFAP responsable de este proceso?

Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo
		x		

4. ¿Considera que las personas con quien tiene contacto para aclarar cualquier duda referente a la ejecución de los proyectos, le proporciona información confiable, oportuna y pertinente?

Sí, siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	x		

5. ¿Considera que la implementación de los servicios digitales** entre el INIFAP y su institución mejorarían los niveles de atención?

Si	No
x	

**Servicio digital: Herramienta que ayuda a realizar trámites y solicitar servicios a través de diversos canales tecnológicos entre dos o más instituciones.

Si su respuesta fue "SI", ¿cuáles servicios digitales propondría?

SIG, Acceso a bases de Bases de Datos

CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente

6. ¿Cuál es la calificación que le daría al desempeño de los investigadores que participan en el desarrollo de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología del INIFAP?

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	x
9	
10	

Batería 2.

Batería 2.																																		
Pregunta	Opciones marcar con una X																																	
CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente																																		
<p>1. ¿Cuál sería la calificación de la calidad de los productos /entregables generados a través de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?</p>	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td style="text-align: center;">x</td></tr> <tr><td>9</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4		5		6		7		8	x	9		10														
1																																		
2																																		
3																																		
4																																		
5																																		
6																																		
7																																		
8	x																																	
9																																		
10																																		
<p>2. ¿El INIFAP cumple con los informes comprometidos en los instrumentos jurídicos que amparan los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología, en tiempo y forma?</p>																																		
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">Sí, siempre</td> <td style="width: 25%;">Casi siempre</td> <td style="width: 25%;">A veces</td> <td style="width: 25%;">Nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Sí, siempre	Casi siempre	A veces	Nunca		x																											
Sí, siempre	Casi siempre	A veces	Nunca																															
	x																																	
<p>3. ¿Es suficiente y confiable la información que obtiene de los informes proporcionados por parte del INIFAP?</p>																																		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center;">INFORMES TÉCNICOS</td> <td style="padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">INFORMES FINANCIEROS</td> <td style="padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">INFORME FINAL DEL PROYECTO</td> <td style="padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table> </td> </tr> </table>		INFORMES TÉCNICOS	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table>	Excelente	Buena	Regular	Mala		x				INFORMES FINANCIEROS	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table>	Excelente	Buena	Regular	Mala		x				INFORME FINAL DEL PROYECTO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table>	Excelente	Buena	Regular	Mala		x			
	INFORMES TÉCNICOS	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table>	Excelente	Buena	Regular	Mala		x																										
Excelente	Buena	Regular	Mala																															
	x																																	
	INFORMES FINANCIEROS	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table>	Excelente	Buena	Regular	Mala		x																										
Excelente	Buena	Regular	Mala																															
	x																																	
	INFORME FINAL DEL PROYECTO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table>	Excelente	Buena	Regular	Mala		x																										
Excelente	Buena	Regular	Mala																															
	x																																	

4. ¿Cómo considera el nivel de preparación del personal investigador para cubrir las necesidades de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

PREPARACIÓN DEL INVESTIGADOR

Excelente	Buena	Regular	Mala
x			

5. ¿El personal investigador consigue los objetivos y compromisos planteados en los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

Sí, siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	x		

**Servicio digital: Herramienta que ayuda a realizar trámites y solicitar servicios a través de diversos canales tecnológicos entre dos o más instituciones.

Si su respuesta fue "SI" , ¿cuáles servicios digitales propondría?

CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente

6.¿Como calificaría la información con la que cuenta INIFAP para el registro, seguimiento, cumplimiento y reporte de los avances de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	x
9	
10	

7. ¿Cómo considera el equipamiento, la tecnología e infraestructura con los que cuenta el INIFAP para desarrollar los proyectos técnicos-científicos?

Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Lo desconozco
		x			

8. ¿Su organización ha rechazado propuestas de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología realizadas por el INIFAP?

Si	No
	x

Si su respuesta fue "Si"; por favor indíquenos sus principales razones.

Batería 3.

Pregunta	Opciones marcar con una X			
1. ¿El INIFAP cumple en calidad, tiempo y forma con los proyectos comprometidos de investigación y/o transferencia de tecnología?.	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		x		

2.¿ Conoce un medio o contacto de éste Instituto, por el cual pueda remitir sus quejas o sugerencias respecto a la ejecución de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

Si	No
	x

Si su respuesta es "Si" por favor indíquenos cual es el medio o contacto.

3. En comparación con otras instituciones de investigación científica, en la ejecución de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología el INIFAP es...

Mucho mejor	Mejor	Peor	No sé
	x		

4. Por favor, indíquenos su percepción de satisfacción con los servicios que le proporciona el INIFAP.

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
	x			

5. Con la relación de trabajo mantenida hasta ahora, ¿seguiría financiando proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología al INIFAP?

Seguro que SI	Probablemente SI	Probablemente NO	NO
	x		

Posible (s) área (s) de mejora con respecto a las preguntas antes realizadas.

¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al INIFAP sobre la gestión de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología que no le hayamos preguntado en esta encuesta?

Si	No
	x

Si es así, agradecemos sus aportaciones: