



# Capacitación Asistencia Técnica

Cuarto Trimestre 2017

# Objetivo:

---

Realizar el seguimiento de la percepción de clientes para conocer el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas sobre la **Capacitación y Asistencia Técnica**.



Periodo

Octubre – Diciembre 2017

27

Total de Visitas de Asistencia Técnica

27

Total de encuestados

## Rangos de Evaluación

100-80%

Excelente y Muy bien

79-70%

Bien

69-0%

Regular y Malo

# Resultados de los aspectos evaluados

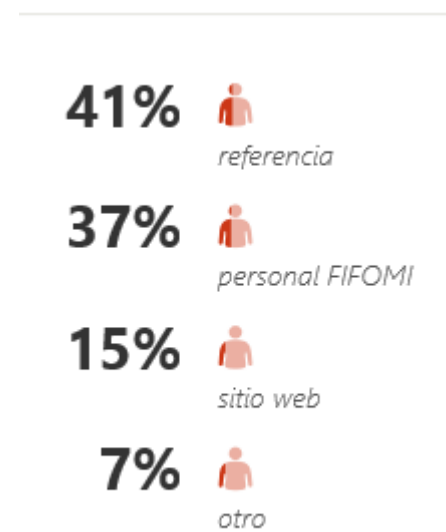
---



## ¿TIEMPO QUE HA SIDO CLIENTE DE FIFOMI?



## ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE FIFOMI?



# Resultados de los aspectos evaluados

---



Asistencia Técnica



Calidad de nuestro servicio de Asistencia Técnica



Cumplimiento de plazos para la visita de asistencia técnica programada



Nivel de conocimiento del personal que lo atendió



Dudas resueltas

# Resultados de los aspectos evaluados

---

**100%**  
sí

El reporte entregado, ¿tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su proyecto?

**100%**  
No

Observó algún tipo de discriminación motivada por origen étnico, nacional, género, edad, discapacidad, condiciones sociales, salud, región, opinión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

**100%**  
No

¿Le fue solicitado a usted, ¿una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de FIFOMI?



# Opinión

---

¿Qué debemos de cambiar para mejorar nuestros productos y servicios?



Asistencia Técnica



Más personal, es poco en la gerencia.



Continuar facilitando sobre los apoyos técnicos a quienes no conocemos de ello.



Más personal para las visitas.



Dar más recursos para los informes.



Cuatrimoto para la visita a la mina.



Muestreo, créditos accesibles a los concesionarios.



Tener una pronta respuesta a la solicitud creo que tienen poco personal.

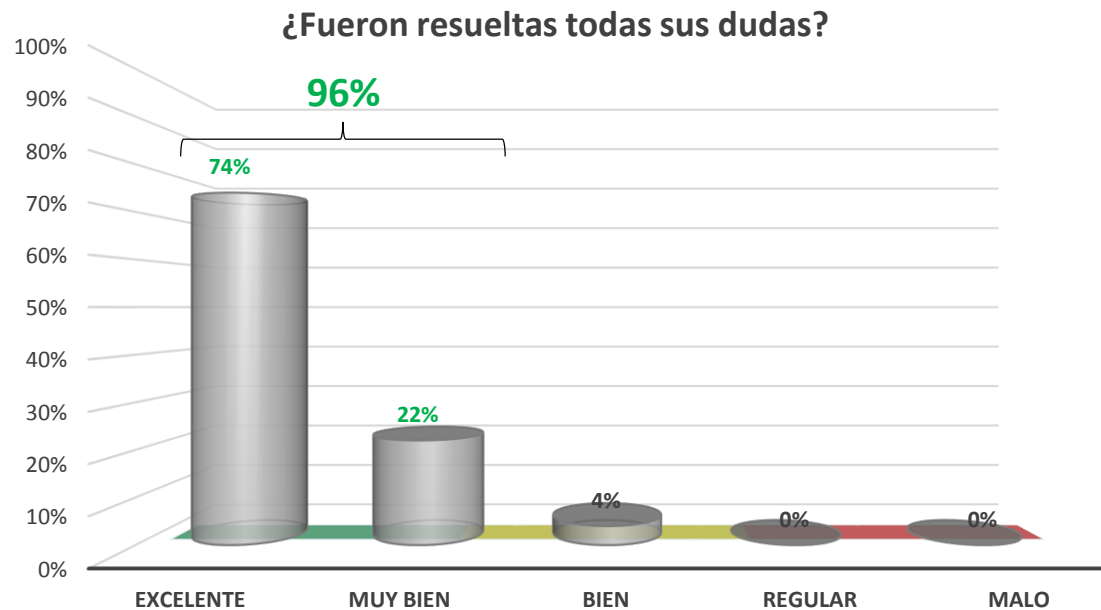
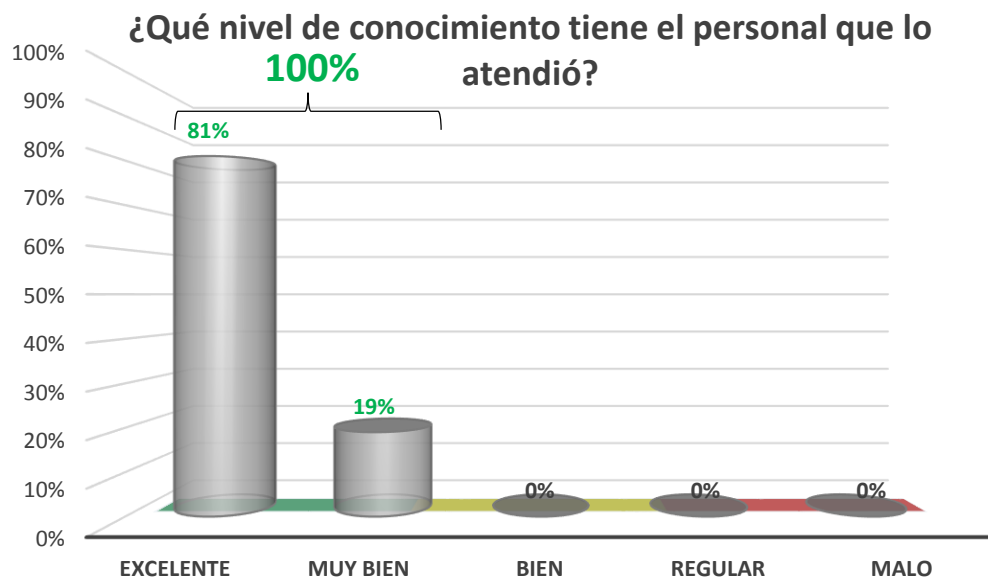
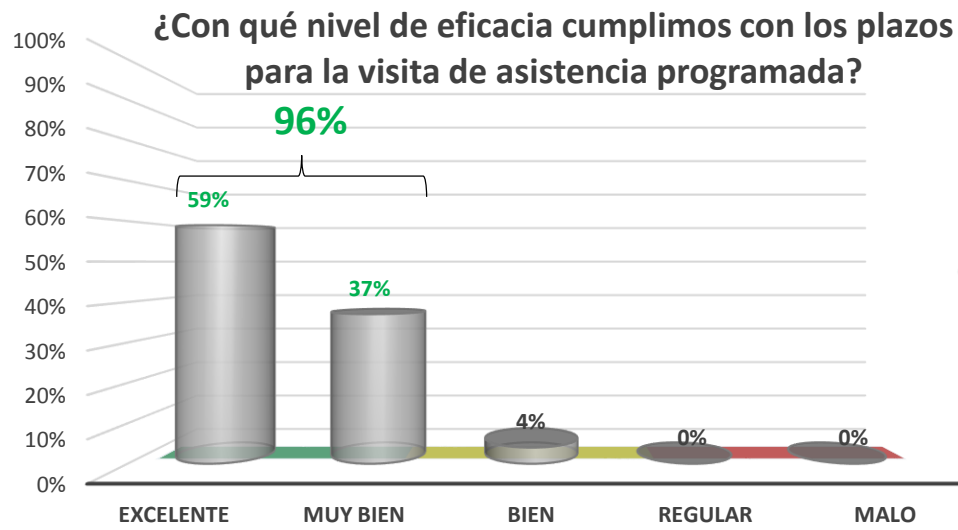
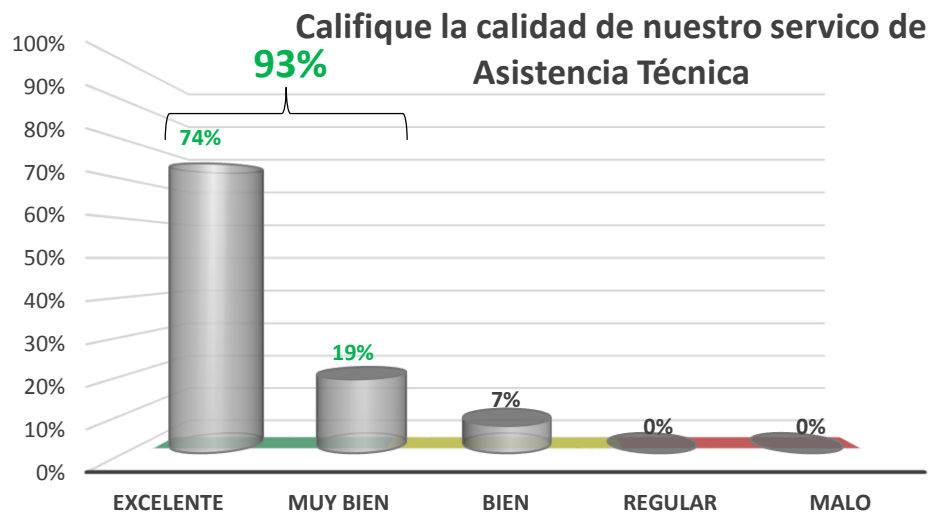


Hacer más accesibles los apoyos financieros para la pequeña y mediana minería.

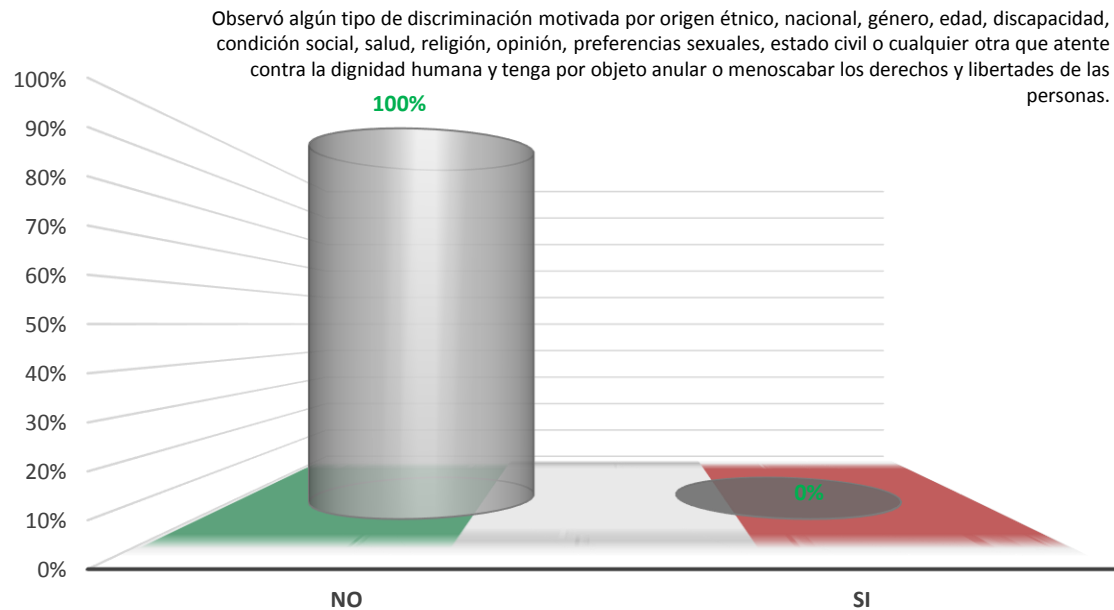
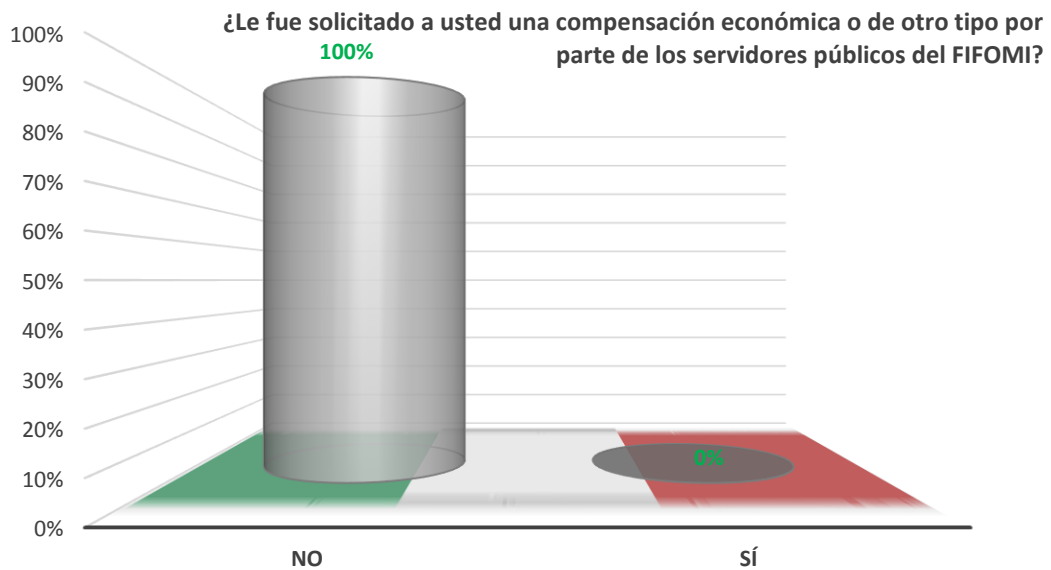
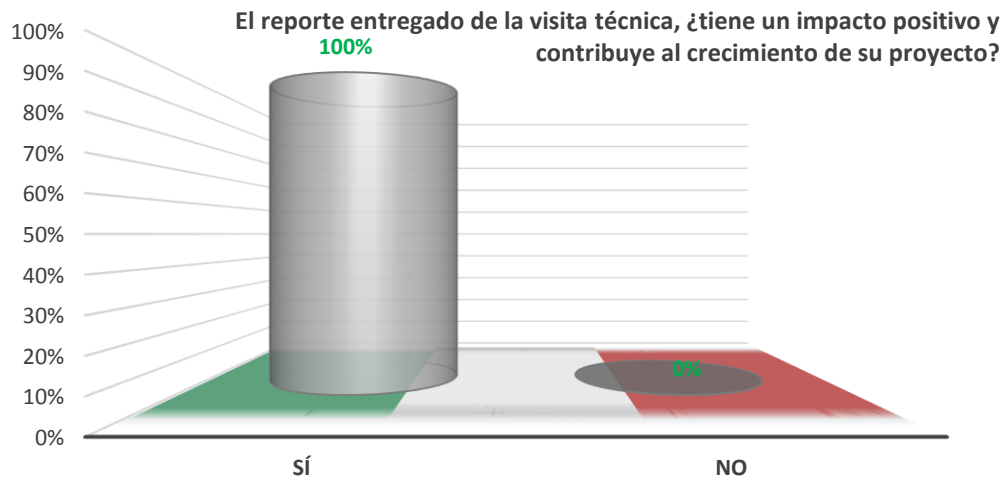


Apoyos a créditos de maquinaria.

# Detalle por pregunta



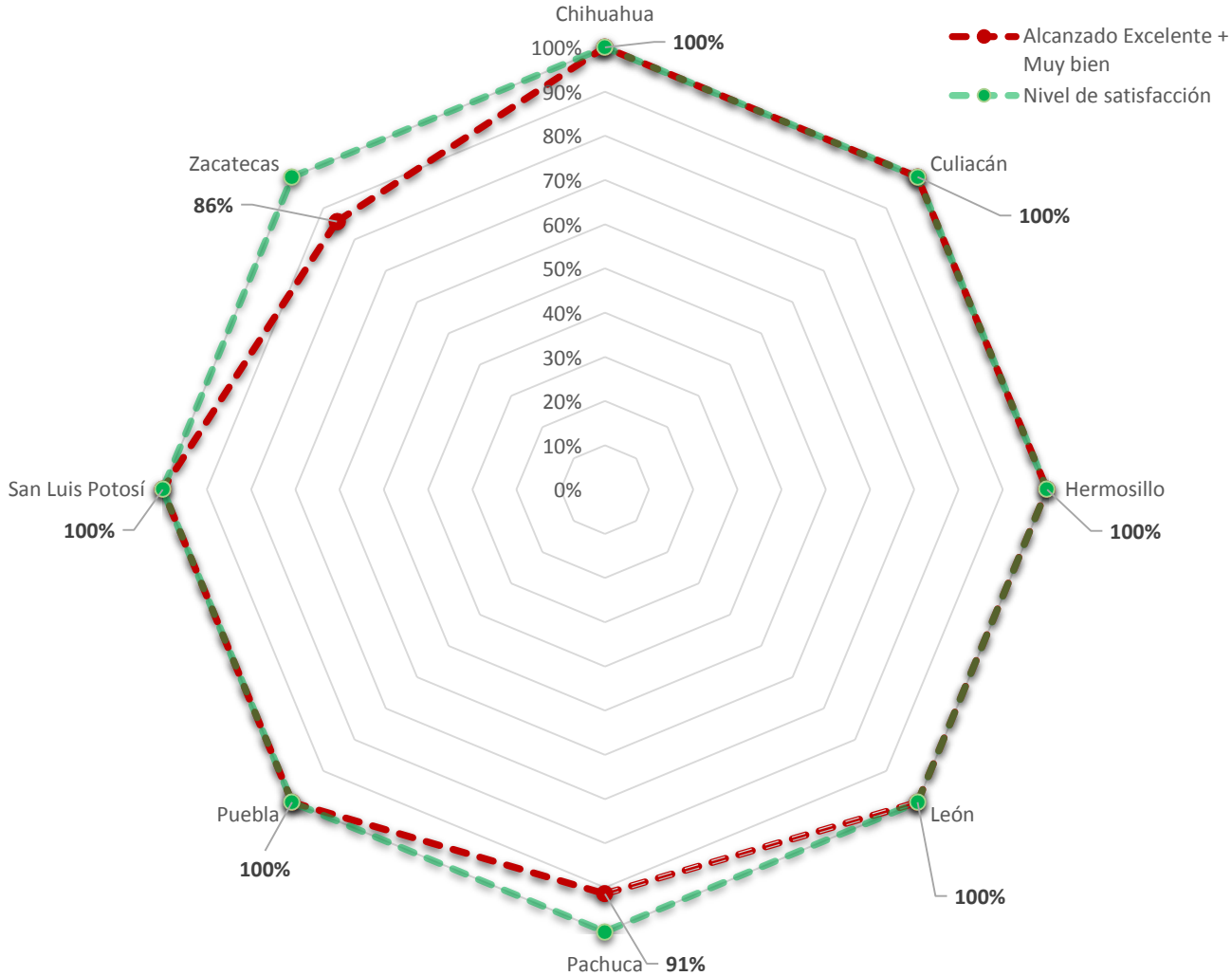
# Detalle por pregunta





# Detalle por Oficina Regional

Nivel de Satisfacción por Oficina Regional



Asistencia Técnica



# Capacitación



# Resultados de los aspectos evaluados

938

Total de participantes capacitados

662

Total de encuestados

Periodo

Octubre – Diciembre 2017



## Curso

92%

Excelente y muy bien

¿Está satisfecho con la capacitación que recibió?

92%

Excelente y muy bien

Los contenidos expuestos, ¿generan un aporte importante para el desarrollo de su empresa?

# Resultados de los aspectos evaluados

---

**94%**

Excelente y  
muy bien

En general, califique la calidad de nuestro servicio

**91%**

Excelente y  
muy bien

En general, ¿considera que el curso de capacitación tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su empresa?

**91%**

Excelente y  
muy bien

¿Domina los temas tratados?



# Resultados de los aspectos evaluados

---

**92%**

Excelente y  
muy bien

¿La claridad de la exposición?

**89%**

Excelente y  
muy bien

¿El uso de equipo y material de apoyo?

**94%**

Excelente y  
muy bien

¿El esfuerzo para aclarar las dudas?

**95%**

Excelente y  
muy bien

En general, ¿la exposición del instructor fue?



Capacitación

# Opinión

## Comentarios y sugerencias



Poco tiempo del curso, para aprender mejor los temas.



Mayor duración de los cursos.



Curso de este tipo con mayor frecuencia.



Más tiempo para cada tema.



Cursos con mayor horas y días.



Promoción de los cursos que ofrece FIFOMI.



Capacitación en campo.



Mayor dinamismo por parte del instructor y material más claro.



Contar con más equipo para prácticas.



Trabajar sobre una única presentación que se pueda utilizar para impartir nosotros a nuestros compañeros en nuestras minas y acudir a dicha presentación para consultar mas rápido cualquier duda.



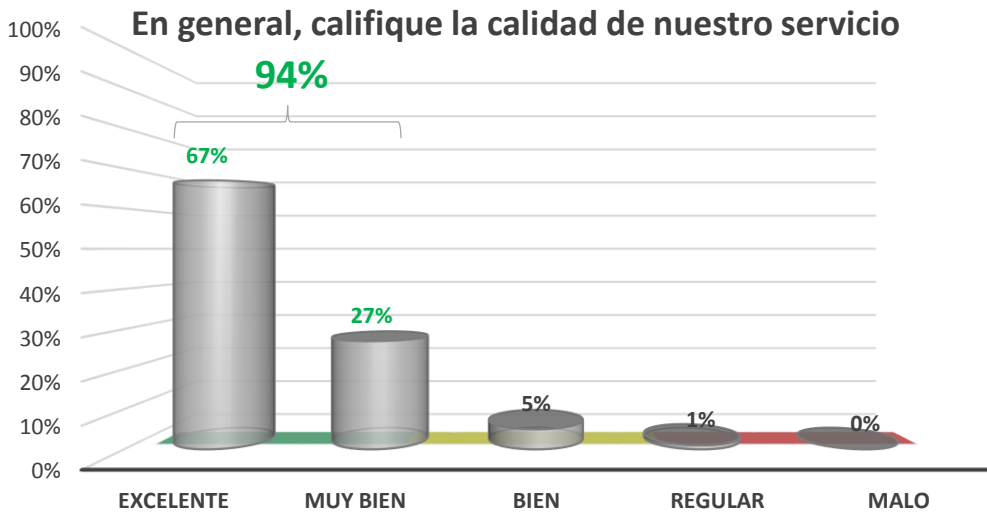
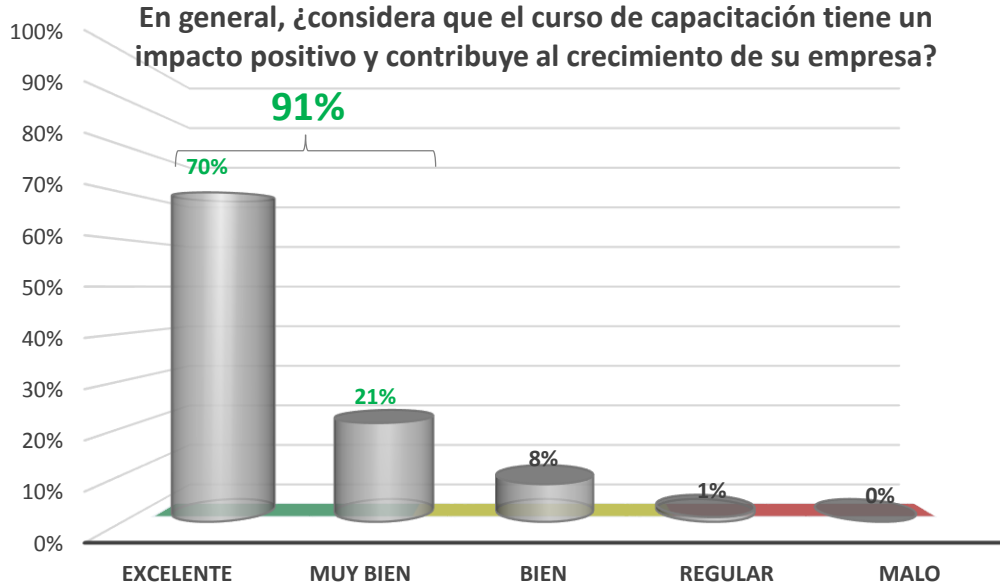
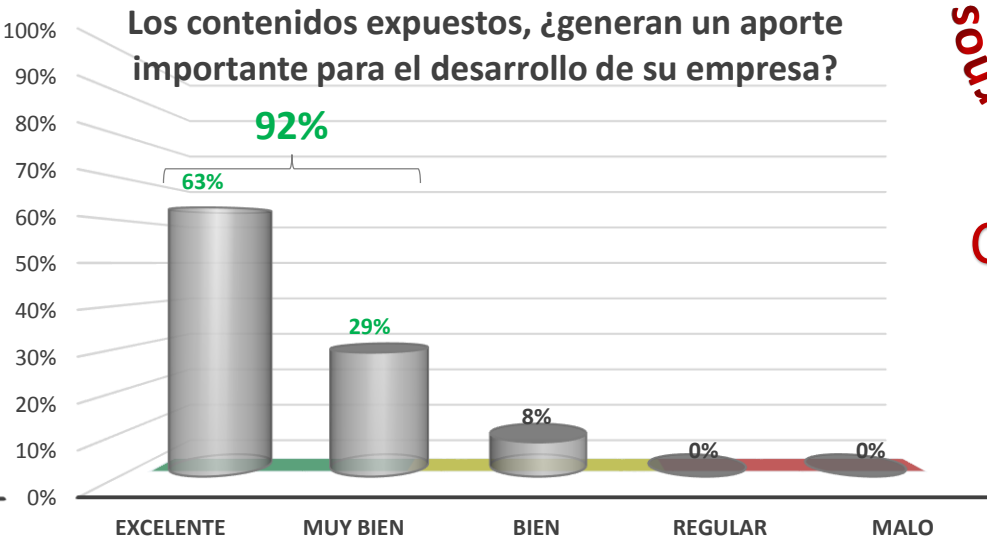
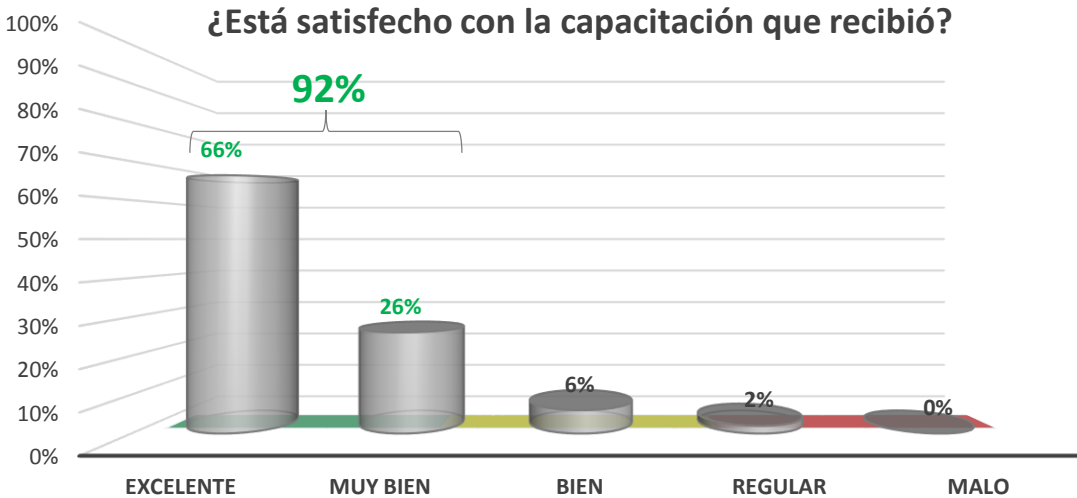
## Capacitación

# Detalle por pregunta

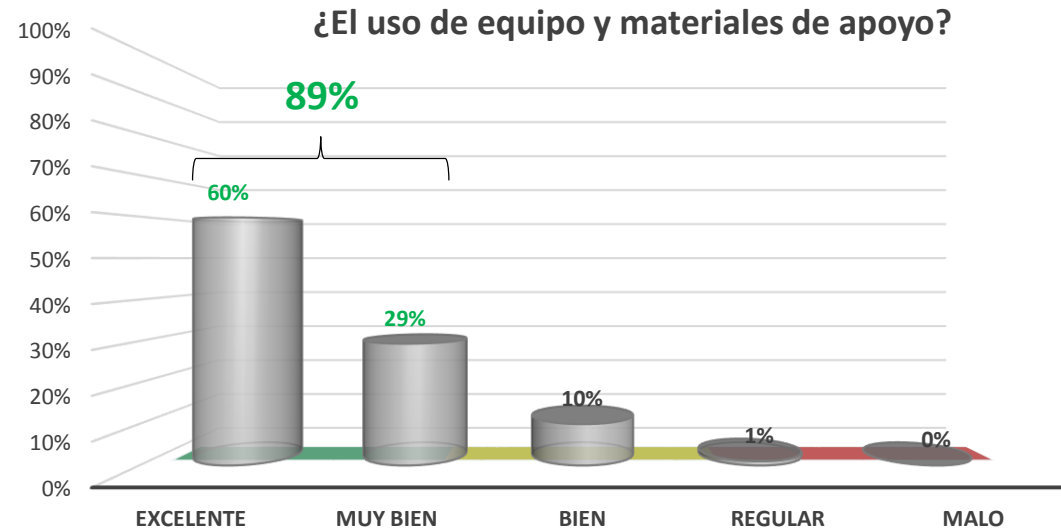
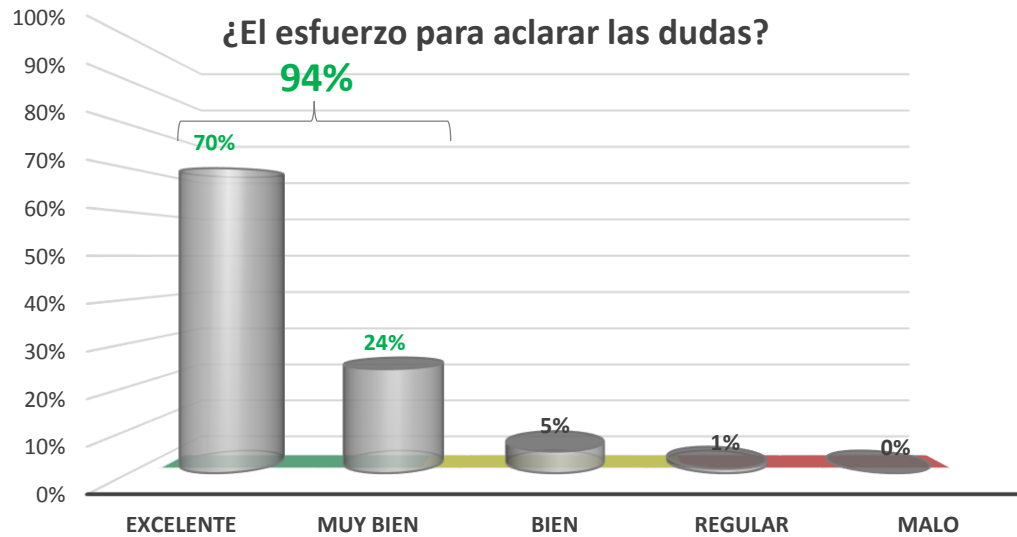
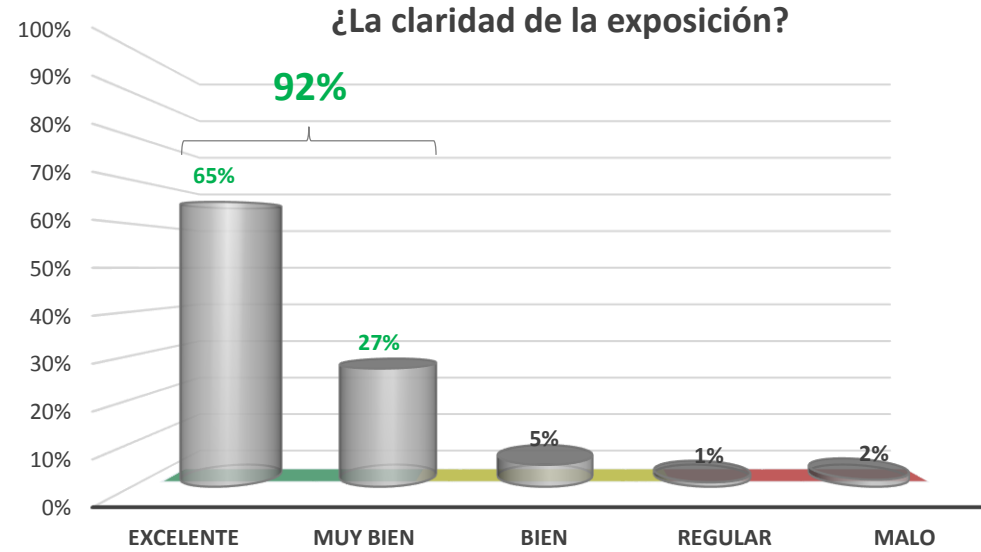
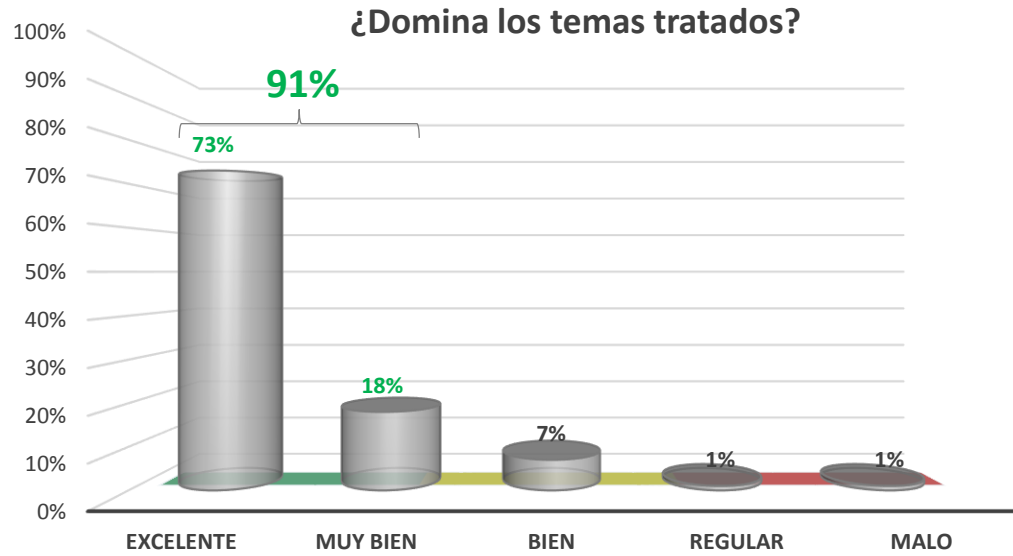
Curso



Capacitación



# Detalle por pregunta **Instructor o Instructora**



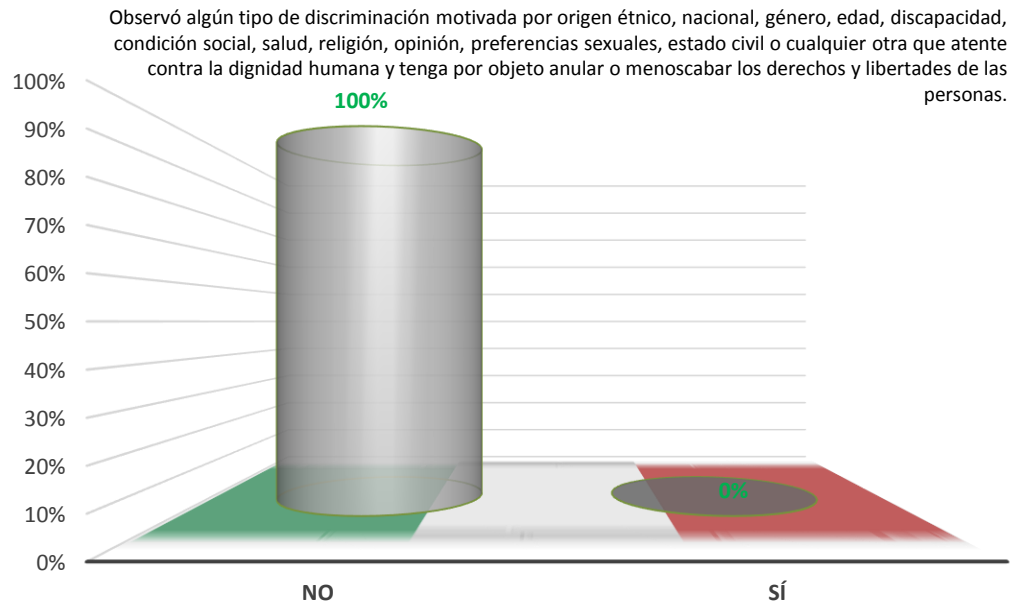
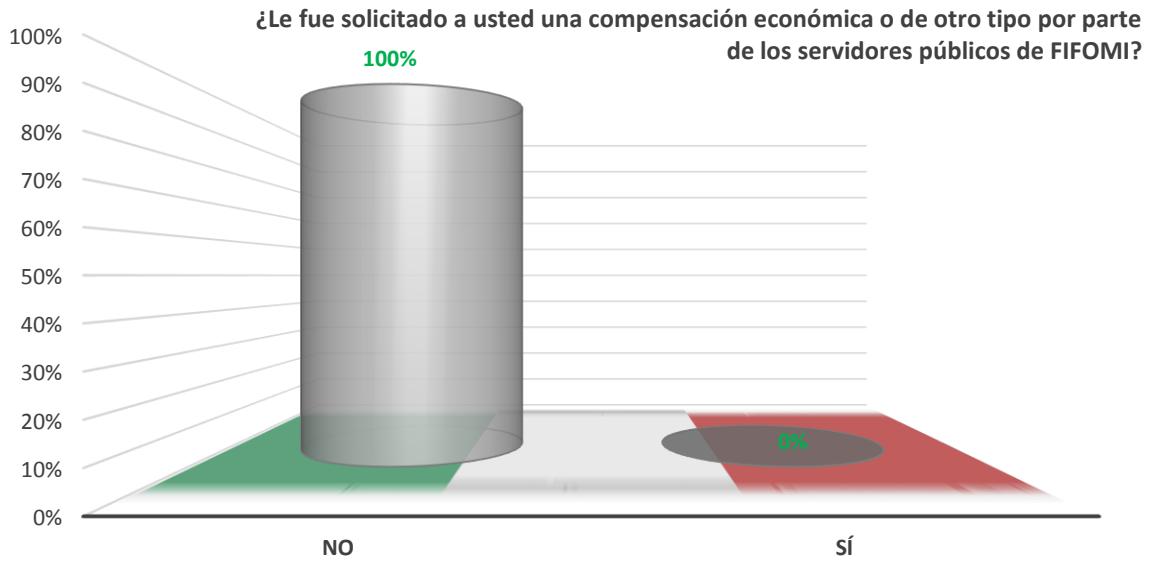
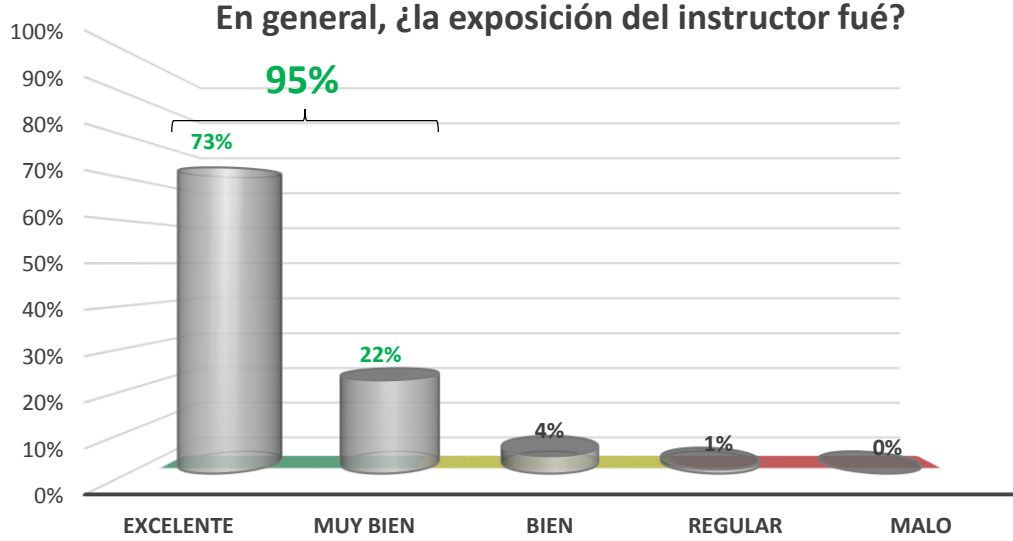


# Detalle por pregunta

## Instructor o Instructora

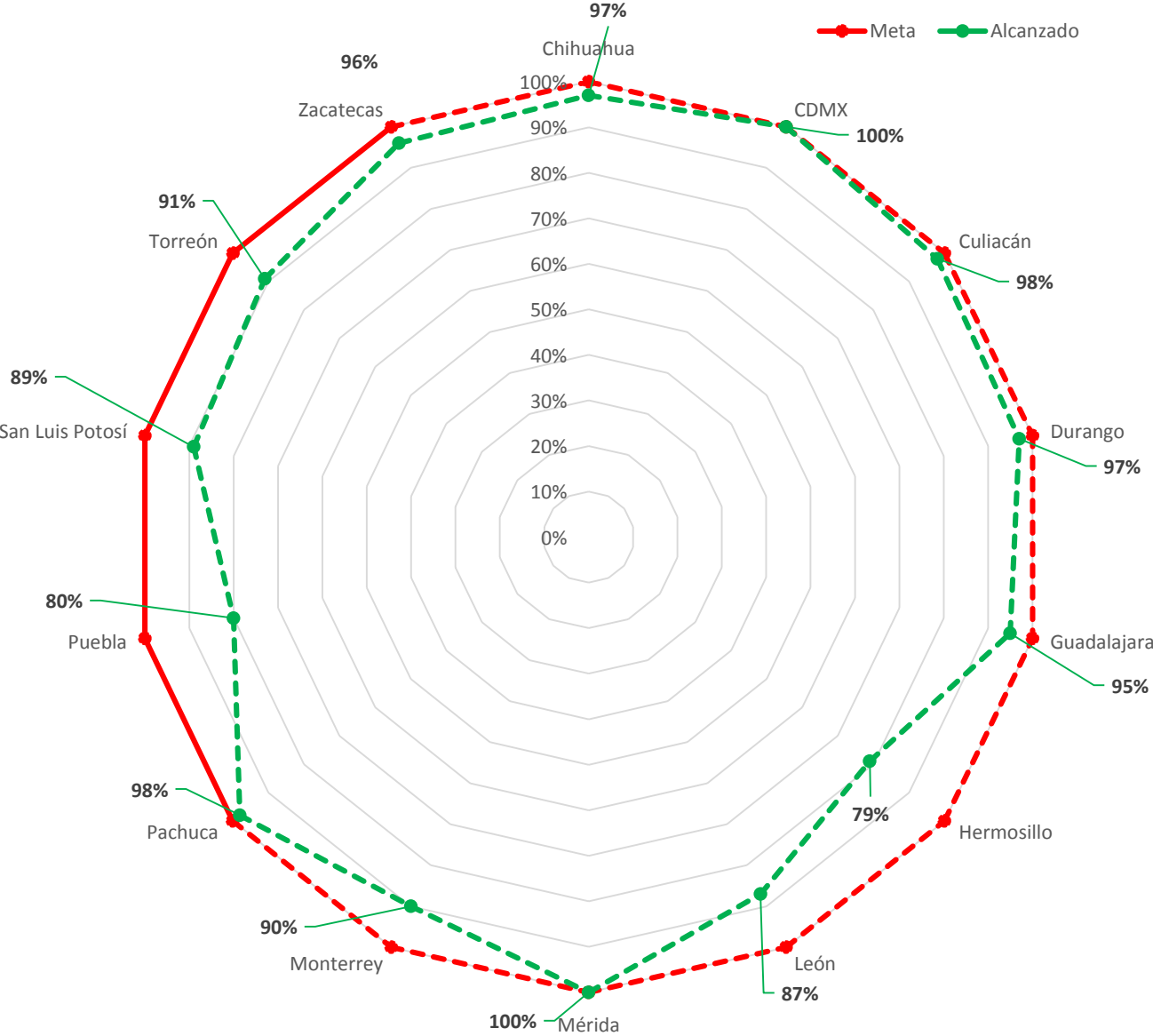


### Capacitación



# Resultados por Gerencia Regional

Encuesta de satisfacción del cliente externo por Gerencia Regional



Capacitación