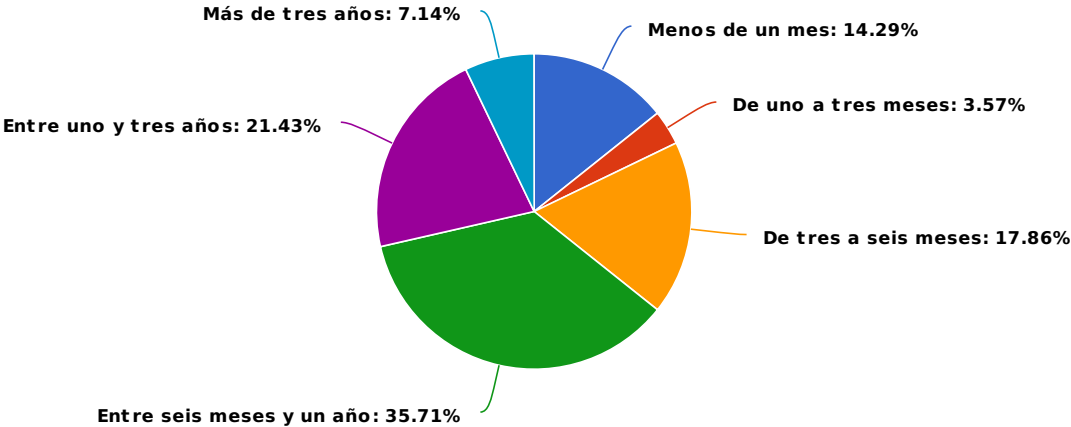


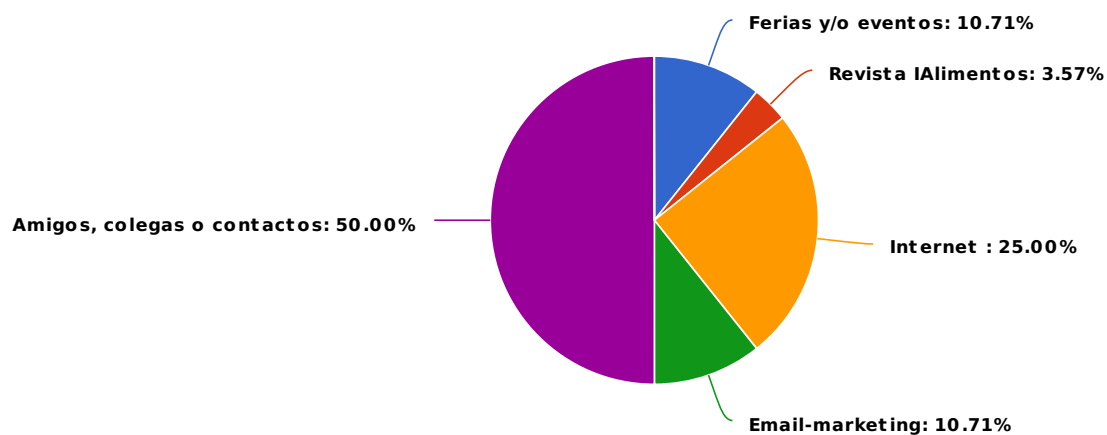
# Informe encuesta final 2018-1

1 ¿Cuánto tiempo lleva utilizado los productos/servicios del laboratorio AOXLAB S.A.S.?



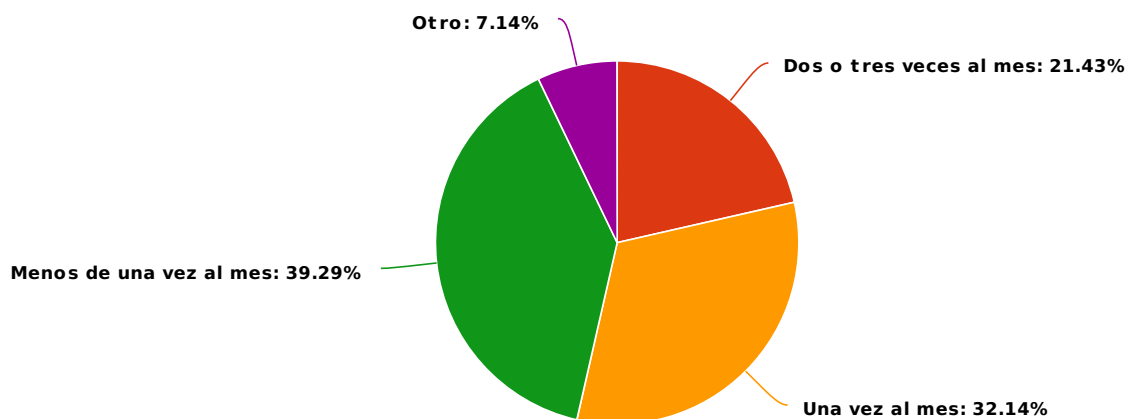
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Menos de un mes	14.29%	4	Total de participantes: 28 Suma: 0.00 Promedio: 0.00 Desviación estándar: 0.00 Mínimo: 0.00 Máximo: 0.00
De uno a tres meses	3.57%	1	
De tres a seis meses	17.86%	5	
Entre seis meses y un año	35.71%	10	
Entre uno y tres años	21.43%	6	
Más de tres años	7.14%	2	
<b>Total de respuestas</b>		<b>28</b>	

## 2 ¿Cómo conoció el laboratorio AOXLAB S.A.S.?



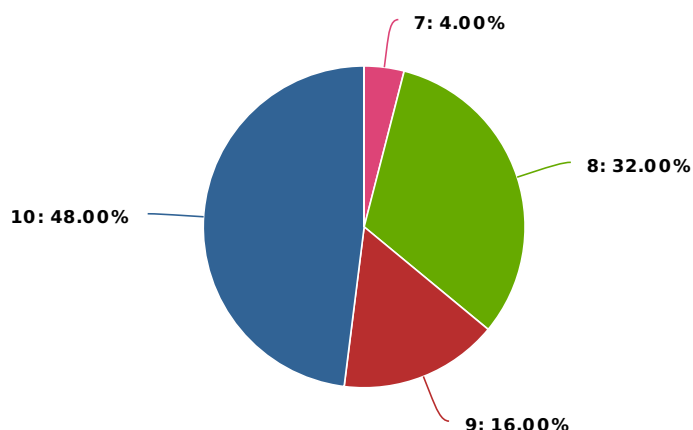
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Ferias y/o eventos	10.71%	3	Total de participantes 28
Revista lAlimentos	3.57%	1	Suma 0.00
Internet	25.00%	7	Promedio 0.00
Email-marketing	10.71%	3	Desviación estándar 0.00
Amigos, colegas o contactos	50.00%	14	Mínimo 0.00
Vallas y/o material publicitario	0.00%	0	Máximo 0.00
Otro	0.00%	0	
		<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>

### 3 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del laboratorio AOXLAB S.A.S.?



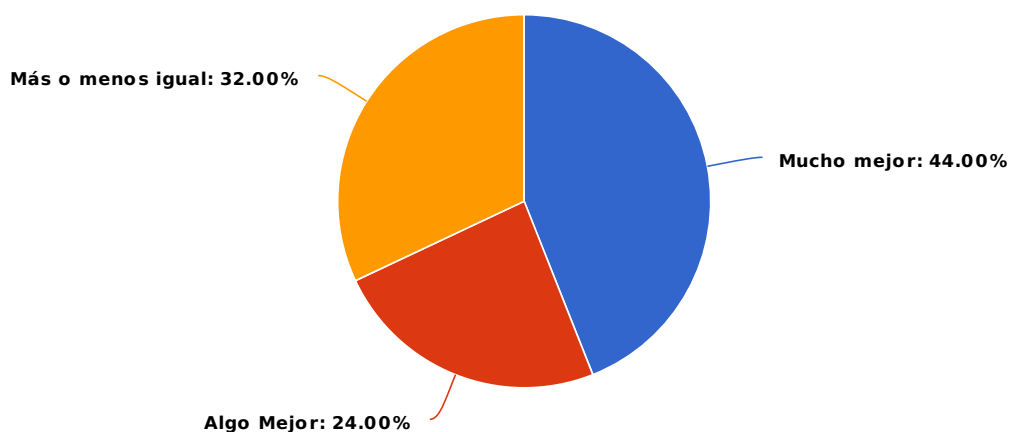
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Una o más veces a la semana	0.00%	0	Total de participantes 28
Dos o tres veces al mes	21.43%	6	Suma 0.00
Una vez al mes	32.14%	9	Promedio 0.00
Menos de una vez al mes	39.29%	11	Desviación estándar 0.00
Otro	7.14%	2	Mínimo 0.00
<b>Total de respuestas</b>		<b>28</b>	Máximo 0.00

4 Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con los servicios del laboratorio AOXLAB S.A.S. en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1	0.00%	0	Total de participantes 25
2	0.00%	0	
3	0.00%	0	Suma 227.00
4	0.00%	0	Promedio 9.08
5	0.00%	0	Desviación estándar 0.98
6	0.00%	0	Mínimo 7.00
7	4.00%	1	Máximo 10.00
8	32.00%	8	
9	16.00%	4	
10	48.00%	12	
N/A	0.00%	0	
		<b>Total de respuestas</b>	<b>25</b>

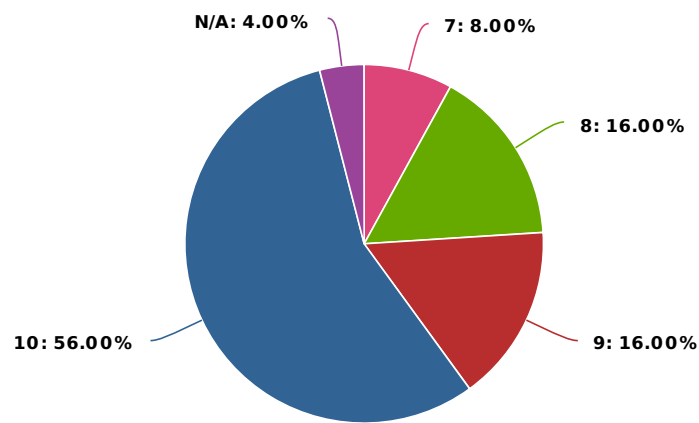
## 5 En comparación con otras alternativas de servicios de análisis de laboratorio, AOXLAB S.A.S. es ...



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Mucho mejor	44.00%	11	Total de participantes 25
Algo Mejor	24.00%	6	Suma 0.00
Más o menos igual	32.00%	8	Promedio 0.00
Algo peor	0.00%	0	Desviación estándar 0.00
Mucho peor	0.00%	0	Mínimo 0.00
No lo sé	0.00%	0	Máximo 0.00
<b>Total de respuestas</b>		<b>25</b>	

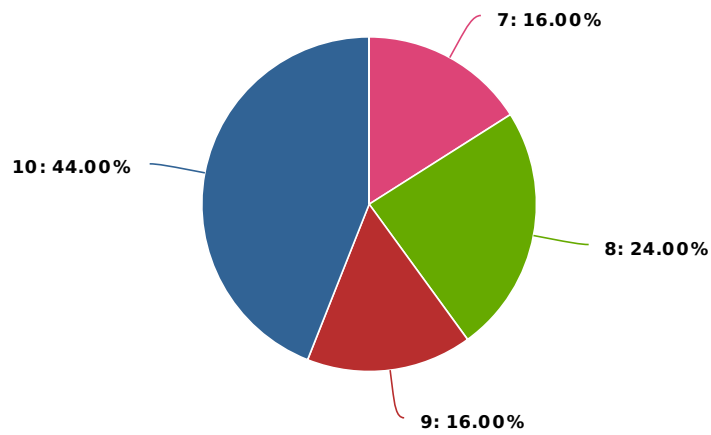
6 Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos del laboratorio AOXLAB S.A.S.:

\* Profesionalidad .



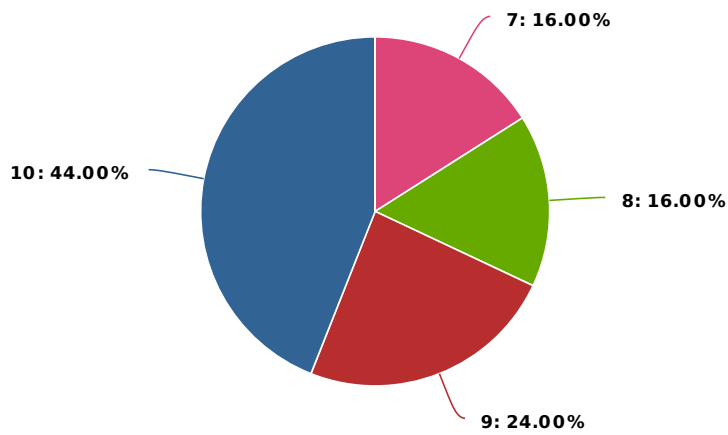
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1	0.00%	0	Total de participantes 25 Suma 222.00 Promedio 9.25 Desviación estándar 1.01 Mínimo 7.00 Máximo 10.00
2	0.00%	0	
3	0.00%	0	
4	0.00%	0	
5	0.00%	0	
6	0.00%	0	
7	8.00%	2	
8	16.00%	4	
9	16.00%	4	
10	56.00%	14	
N/A	4.00%	1	
<b>Total de respuestas</b>			<b>25</b>

\* Calidad del servicio .



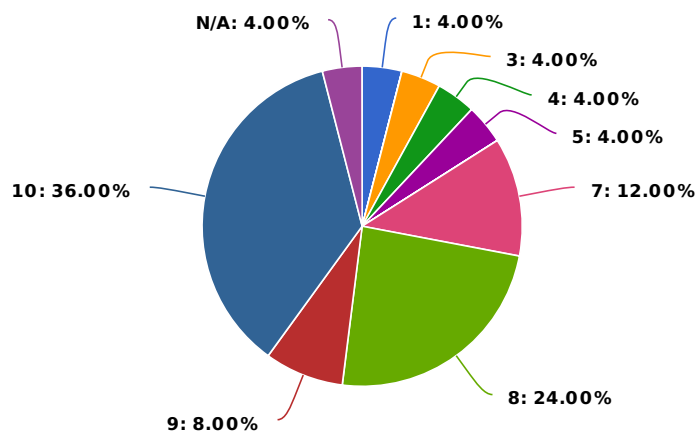
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1	0.00%	0	Total de participantes 25 Suma 222.00 Promedio 8.88 Desviación estándar 1.14 Mínimo 7.00 Máximo 10.00
2	0.00%	0	
3	0.00%	0	
4	0.00%	0	
5	0.00%	0	
6	0.00%	0	
7	16.00%	4	
8	24.00%	6	
9	16.00%	4	
10	44.00%	11	
N/A	0.00%	0	
<b>Total de respuestas</b>		<b>25</b>	

\* Relación calidad- precio .



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1	0.00%	0	Total de participantes 25 Suma 224.00 Promedio 8.96 Desviación estándar 1.11 Mínimo 7.00 Máximo 10.00
2	0.00%	0	
3	0.00%	0	
4	0.00%	0	
5	0.00%	0	
6	0.00%	0	
7	16.00%	4	
8	16.00%	4	
9	24.00%	6	
10	44.00%	11	
N/A	0.00%	0	
<b>Total de respuestas</b>			<b>25</b>

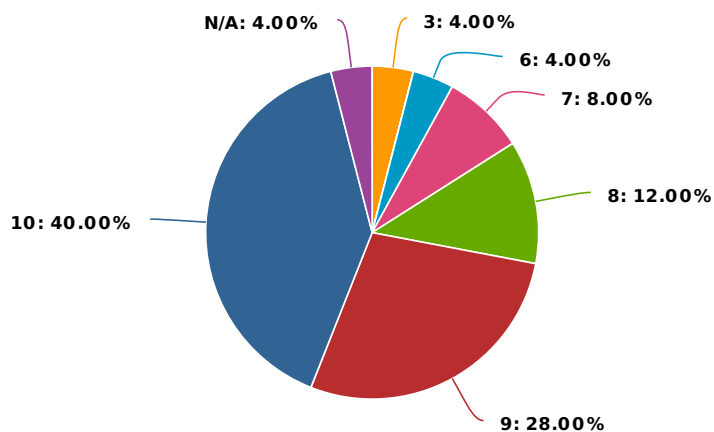
\* Servicio postventa .



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4.00%	1
2	0.00%	0
3	4.00%	1
4	4.00%	1
5	4.00%	1
6	0.00%	0
7	12.00%	3
8	24.00%	6
9	8.00%	2
10	36.00%	9
N/A	4.00%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>25</b>

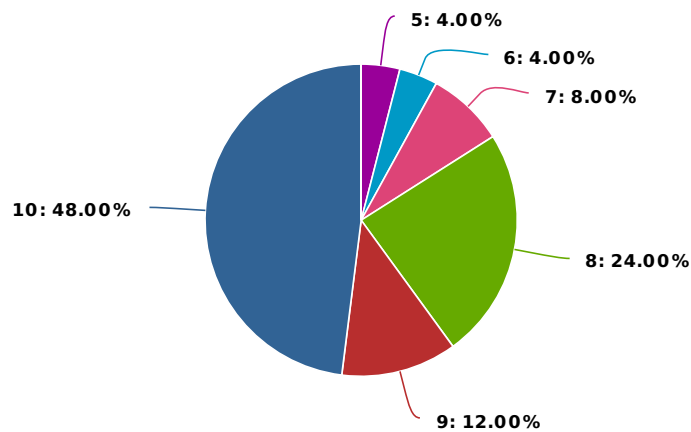
Estadísticas	
Total de participantes	25
Suma	190.00
Promedio	7.92
Desviación estándar	2.41
Mínimo	1.00
Máximo	10.00

\* Bien organizada .



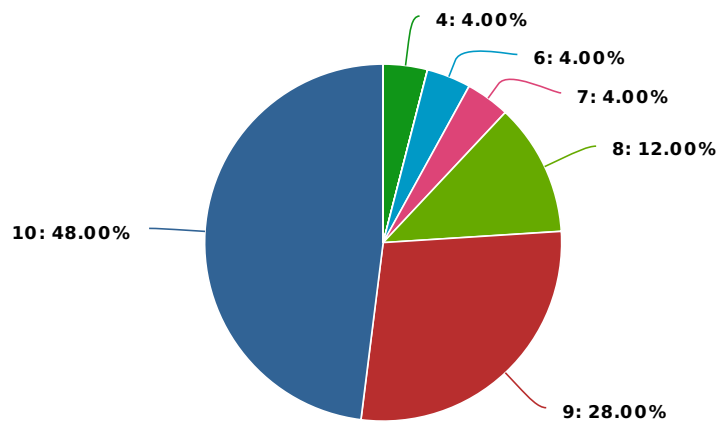
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1	0.00%	0	Total de participantes 25
2	0.00%	0	
3	4.00%	1	Suma 210.00
4	0.00%	0	Promedio 8.75
5	0.00%	0	Desviación estándar 1.64
6	4.00%	1	Mínimo 3.00
7	8.00%	2	Máximo 10.00
8	12.00%	3	
9	28.00%	7	
10	40.00%	10	
N/A	4.00%	1	
		<b>Total de respuestas</b>	<b>25</b>

\* Orientada a satisfacer al cliente .



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1	0.00%	0	Total de participantes 25
2	0.00%	0	
3	0.00%	0	Suma 220.00
4	0.00%	0	Promedio 8.80
5	4.00%	1	Desviación estándar 1.41
6	4.00%	1	Mínimo 5.00
7	8.00%	2	Máximo 10.00
8	24.00%	6	
9	12.00%	3	
10	48.00%	12	
N/A	0.00%	0	
		<b>Total de respuestas</b>	<b>25</b>

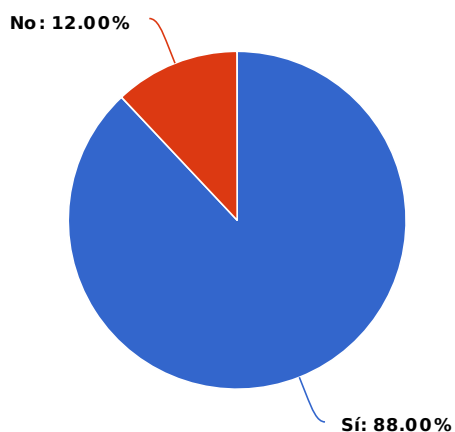
\* Buena calidad .



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	0.00%	0
2	0.00%	0
3	0.00%	0
4	4.00%	1
5	0.00%	0
6	4.00%	1
7	4.00%	1
8	12.00%	3
9	28.00%	7
10	48.00%	12
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>25</b>

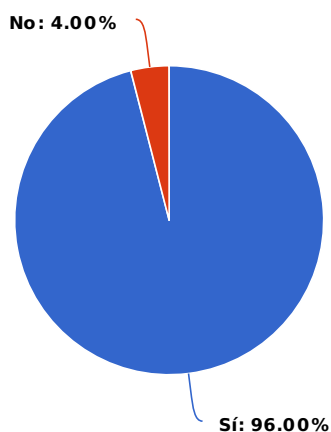
Estadísticas	
Total de participantes	25
Suma	224.00
Promedio	8.96
Desviación estándar	1.46
Mínimo	4.00
Máximo	10.00

## 7 ¿Ha recomendado usted el laboratorio AOXLAB S.A.S. a otras personas?



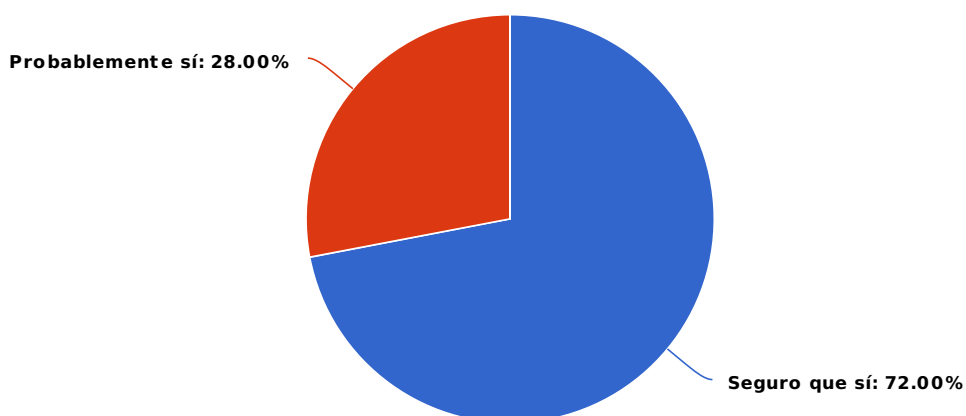
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas	
Sí	88.00%	22	Total de participantes	25
No	12.00%	3	Suma	0.00
<b>Total de respuestas</b>			Promedio	0.00
			Desviación estándar	0.00
			Mínimo	0.00
			Máximo	0.00

## 8 ¿Recomendaría usted el laboratorio AOXLAB S.A.S. a otras personas?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas	
Sí	96.00%	24	Total de participantes	25
No	4.00%	1	Suma	0.00
<b>Total de respuestas</b>			Promedio	0.00
			Desviación estándar	0.00
			Mínimo	0.00
			Máximo	0.00

## 9 ¿Comprará o utilizará usted los servicios del laboratorio AOXLAB S.A.S. de nuevo?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Seguro que sí	72.00%	18	Total de participantes 25 Suma 0.00 Promedio 0.00 Desviación estándar 0.00 Mínimo 0.00 Máximo 0.00
Probablemente sí	28.00%	7	
Puede que sí, puede que no	0.00%	0	
Probablemente no	0.00%	0	
Seguro que no	0.00%	0	
<b>Total de respuestas</b>		<b>25</b>	

## 10 ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al laboratorio AOXLAB S.A.S. sobre el servicio que proporciona?:

Cantidad	Respuesta
1	cuando recogen las muestras, en la hoja de recibo no diligencian las fechas, cantidades, trazabilidad en general.
1	Excelente servicio, atención al cliente. Muy enfocados en las necesidades del cliente
1	La presentación y el cumplimiento en la entrega de resultados es de mi agrado, lo que genera que no entregue un 10 en el servicio, es que a comparación de otros laboratorios no recepcionan una sola muestra en planta, sino que hay que llevarla hasta su laboratorio, además un error en el reporte de resultados es muy delicado por que quita confiabilidad al cliente, y perdimos un cliente debido a que un resultado nos lo entregan con un numero de lote diferente.
3	NO
1	Es un excelente laboratorio, con un servicio de calidad
1	Mejorar precios para que éstos sean mas accesibles
1	Las normativas y clientes externos nos están exigiendo laboratorios acreditados en la norma 17025.

<b>Cantidad</b>	<b>Respuesta</b>
1	Mejorar el servicio post venta, o un seguimiento a cliente
1	Muchas gracias por el apoyo
1	Mayor control en el reporte de resultados, ya que un reporte errado, genera desconfianza en la confiabilidad en los resultados emitidos.
1	Felicitaciones por ser excelentes !
1	Deben realizar mejoras en cuanto a la selección del personal recolector de muestras. Este debe tener conocimientos básicos que le permitan estar capacitados en la recolección de muestras, ya que de la correcta recolección de dichas muestras también dependerán los resultados arrojados.
1	Los reportes son muy profesionales
1	Nada. Gracias
1	recomiendo mejorar la comunicación antes y después del servicio.
1	Los cobros son reiterativos, pasados pocos días de haberse cumplido la factura.
1	No perder la costumbre de la entrega oportuna de resultados, que se sigan cumpliendo los tiempos de entrega, ya que para las plantas es de gran ayuda tener la información de una manera ágil, precisa y versátil.
1	Ninguna.
1	Quitar formato de solicitud
1	Todo muy bien
1	Excelente Servicio
1	Me interesaría conocer el laboratorio para tener una mayor concepto, por ahora solo lo de los servicios que nos han prestado
1	buen servicio
<b>25</b>	<b>Total de respuestas</b>