

Entrevista con el coordinador del CAP Juan David Contreras: Entendimiento de las necesidades del cliente (VoC)

Grupo: “¿Cuáles considera que son las necesidades de los estudiantes frente al servicio de impresión 3D?”

Juan David Contreras: “La necesidad de los estudiantes es poder fabricar alguna parte o pieza para alguno de sus proyectos (sea un proyecto de grado, curso, investigación o semillero). Por lo general en un proyecto la fabricación de un prototipo es lo último que se hace -hay fases anteriores a ella- así que cuando llegan a la etapa de realizar el producto piden al CAP que el pedido sea realizado lo antes posible”.

Grupo: “¿Cuáles considera que son las necesidades de los profesores frente al servicio de impresión 3D?”

Juan David Contreras: “Para los profesores hay dos casos, hay profesores que requieren imprimir para ellos algún material pedagógico (como por ejemplo una turbina para enseñar fluidos) para enseñarlo en su clase, asimismo está el caso donde el profesor debe aceptar los requerimientos de sus estudiantes sin mucho esfuerzo para que estos puedan imprimir”.

Grupo: “¿Cuáles considera que son las necesidades de los proveedores frente al servicio de impresión 3D?”

Juan David Contreras: “La necesidad del proveedor sería poder recibir los pedidos con suficiente tiempo de anticipación para poder preparar material que no tengan en bodega. Por ejemplo, cuando se les pide un kilo de PLA amarillo, pueden recibir el pedido con tiempo para obtener con anticipación el material de color amarillo”.

Grupo: “¿Cuáles considera que son las necesidades del personal del CAP de acuerdo con el servicio de impresión 3D?”

Juan David Contreras: “Para el personal del CAP (considerándolo como Bleider y yo) la principal necesidad es que el servicio de impresión 3D se preste bien, con satisfacción en las personas que lo están usando. Pero esto hace que les implique demasiada carga y esfuerzo, impidiéndoles atender casos mucho más especializados u otras cosas de más de interés general como en las prácticas y no tenernos que enfocar en cosas tan particulares de atender estudiante por estudiante”.

Grupo: “¿Cuáles considera que son las necesidades del monitor de acuerdo con el servicio de impresión 3D?”

Juan David Contreras: “La necesidad del monitor es poder tener una herramienta que le facilite prestar un buen servicio pero mejorando todo el tema de la documentación, la trazabilidad, de poder evitar errores y pérdidas de correo, de todo lo que se esta haciendo ahora, sino como una herramienta que le permita hacer de forma integrada (dejar contentos a los estudiantes pero tambien al personal del CAP que es el que le esta insistiendo de que lo haga bien, de que por favor se esfuerce en atender a tiempo). Lo ideal o la necesidad es una herramienta que le facilite hacer todas sus ocupaciones académicas, poder hacer de forma mas eficiente, todo el servicio de impresión 3D”.