

ÍNDICE

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. SATISFACCIÓN DE CLIENTES
5. ANEXO
 - 5.1. ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

1. OBJETO

Determinar el método a seguir para evaluar la calidad percibida por los clientes para verificar el desempeño del sistema de gestión de la calidad de **GPV** con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Es de aplicación a los servicios objeto del sistema de gestión de la calidad.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable de calidad lo es por la elaboración y actualización del modelo de encuesta de calidad percibida y de mantener actualizado el presente procedimiento.

El Gerente es responsable de revisar y aprobar el modelo de encuesta, mediante la aprobación del presente procedimiento.

El personal de administración y técnicos, en contacto con los clientes, son responsables de recopilar la información para cumplimentar las encuestas de calidad percibida y transmitir las al responsable de calidad.

4. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Los datos para documentar las encuestas se pueden recoger mediante llamadas telefónicas a los clientes o bien mediante contactos directos con los mismos.

Las encuestas son archivadas por el responsable de calidad, que realiza el tratamiento estadístico de las mismas, solicita la realización de encuestas a clientes y emite el informe de calidad percibida para su consideración en las revisiones del sistema de gestión de la calidad.

El responsable de calidad determina la muestra de clientes a encuestar en función del error absoluto y nivel de confianza admitido.

Cálculo del tamaño de la muestra

1. Determinar que variable que es la más relevante para la investigación y cual es el parámetro poblacional a calcular de dicha variable
2. Establecer el error absoluto de muestreo a admitir (E). Se adopta un error del 10%.
3. Establecimiento de un nivel de confianza (1-s) o la probabilidad de que el error antes establecido no sea superado. Se adopta un nivel de confianza del 95,5 %.

4. Calculo del tamaño óptimo de la muestra, una vez fijado el error y el nivel de confianza se procede al calculo efectivo del tamaño muestral :

$$n = (Z^2 s/2 \times N \times P \times Q) / (E^2 (N-1) + P \times Q \times Z^2 s/2)$$

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población objetivo.

Z² s/2: para un nivel de confianza del 95,5% su valor es de 2.

P: Probabilidad de que al realizar la captación al azar de un elemento de la muestra, éste tome para la variable dicotómica el valor 1.

Q: Probabilidad de que al realizar la captación al azar de un elemento de la, muestra éste tome para la variable dicotómica el valor 0.

Estadísticamente el producto de P por Q se puede aproximar a 0,25.

5. ANEXOS

5.1. Anexo 1. Encuesta de calidad percibida

GPV

PROCEDIMIENTO

0501 – SATISFACCIÓN DE CLIENTES

ED. Nº

FECHA

PG

1

15/01/02

4 de 4

5.1.- Anexo 1. Encuesta de calidad percibida

GPV

0501/01 ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA

PG

1 de 1

G ¿Conocía con anterioridad a G.P.V.? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿Cómo nos conoció? ¿Comparó con otras opciones? ¿Cómo nos valora respecto otras empresas del sector que usted haya contratado anteriormente? SUPERIOR <input type="radio"/> IGUAL <input type="radio"/> INFERIOR <input type="radio"/> ¿Qué opinión tiene de la relación coste/calidad del servicio prestado? Muy Buena <input type="radio"/> Buena <input type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Mala <input type="radio"/> Muy Mala <input type="radio"/> ¿Por qué nos contrato? ¿ Contrataría de nuevo los servicios de G.P.V./recomendaría nuestros servicios? ¿Por qué? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indique aquellos aspectos en los que crea que debemos mejorar :	
P Si se le ha elaborado un proyecto , ¿se han satisfecho sus necesidades y expectativas? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿En caso negativo indíquenos en qué no se cumplieron? ¿Se cumplieron los plazos de entrega? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿Cuál ha sido el trato recibido por el personal de G.P.V.? Muy Bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo <input type="radio"/> ¿Realizó o hubiera realizado alguna reclamación durante o después de la prestación del servicio? En caso afirmativo ¿Cuáles? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Tuvo problemas para contactar con la persona adecuada SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Hubo entendimiento rápido SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Hay algún tema pendiente. En caso afirmativo ¿Cuáles? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
DO Si se le ha realizado dirección de obra , ¿se han satisfecho sus necesidades y expectativas? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿En caso negativo indíquenos en qué no se cumplieron? ¿Cuál ha sido el trato recibido por el personal de G.P.V.? Muy Bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo <input type="radio"/> ¿Realizó o hubiera realizado alguna reclamación durante o después de la prestación del servicio? En caso afirmativo ¿Cuáles? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Tuvo problemas para contactar con la persona adecuada SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Hubo entendimiento rápido SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Hay algún tema pendiente. En caso afirmativo ¿Cuáles? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
I Si se le ha ejecutado una instalación , ¿se han satisfecho sus necesidades y expectativas? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿En caso negativo indíquenos en qué no se cumplieron? ¿Se cumplieron los plazos de entrega? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿Cuál ha sido el trato recibido por el personal de G.P.V.? Muy Bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo <input type="radio"/> ¿Realizó o hubiera realizado alguna reclamación durante o después de la prestación del servicio? En caso afirmativo ¿Cuáles? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Tuvo problemas para contactar con la persona adecuada SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Hubo entendimiento rápido SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Hay algún tema pendiente. En caso afirmativo ¿Cuáles? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	

Otras observaciones: _____

Muchas gracias por atendernos. Reciba un cordial saludo de parte de nuestro Gerente Desiderio Romero.