	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Conocer periódicamente el nivel de satisfacción del cliente sobre nuestro servicio mediante el análisis de la información obtenida de las “encuestas de satisfacción”, para que de esta manera se pueda lograr un nivel de satisfacción del 80% semestral.

2. ALCANCE

Todos los departamentos.

3. POLITICAS

Una vez finalizada la aplicación de la encuesta al cliente, los hallazgos detectados se registrarán en el SURE y se canalizarán de inmediato al departamento correspondientes para el seguimiento y cierre oportuno del SURE.

No se obtendrán los resultados de la encuesta si el cliente rechaza ser encuestado.


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI

Manual de Calidad, Sección 8.2.1.

5. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente:**
Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.
- **Encuesta:**
Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.
- **Cliente:**
Persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa.
- **Ejecutivo de nómina:**
Persona en INARI que se encarga de realizar las dispersiones de cada trabajador.
- **Dispersión:**
Depósito en efectivo que realiza el ejecutivo de nómina en la cuenta de banco de cada trabajador, producto de una jornada laboral.
- **Contacto:**
Persona dentro de la empresa encargada de mandar las incidencias, recibir y regresar firmados los recibos de nómina de los trabajadores, enlace entre INARI y la empresa.

 INTELIGENCIA LABORAL	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 2 de 10

- **Incidencias:**

Cualquier diferencia en la nómina del trabajador que provoque una alteración en su sueldo base. (Maternidad, horas extras, faltas, retardo, permisos, sanciones, premios, bonos, vacaciones, etc.). Las incidencias las envía el contacto al ejecutivo de nómina para que este último pueda realizar los cambios y ejecutar la dispersión.

6. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad de cada área tomar acciones correctivas sobre los puntos de mejora identificados en la encuesta.

Atención a clientes da seguimiento en conjunto con las áreas involucradas para la realización de las acciones.

7. DESARROLLO

7.1 Una vez que se tengan todas las encuestas del periodo contestadas. Se crea un archivo en Excel, con dos hojas "Codificación" y "Vaciado".

Ejemplo de encuesta contestada

CLIENTE:	PEDALEY ENSAMBLES	GIRO:	
EJECUTIVO DE NOMINA:	VICTOR	NOMINA:	CATORCENAL
QUIEN REALIZÓ LA ENCUESTA:	Fany Maas		
CONTACTO:	C.P Fabiola Moreno.	TELEFONO	
MAIL:	218 55 17 ext. 215	NO. EMPLEADOS:	
FECHA:	21 de septiembre de 2015	TIEMPO EN INARI:	OCT 2012 //3 AÑOS

Favor de leer cuidadosamente cada una de las preguntas que a continuación se muestran.

SATISFACCION GENERAL

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestro servicio?

☒ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Poco satisfecho ☐ Nada satisfecho

¿Explique las razones?

2. ¿Ha observado mejoras en el funcionamiento general de nuestro servicio en los últimos 6 meses?

☒ SI ☐ NO

¿Explique las razones?


DEPARTAMENTO DE NOMINAS

3. ¿Cómo calificaría nuestro servicio de nóminas?

☒ Excelent ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

¿Por qué nos ha dado esa calificación?

4. De los siguientes puntos, ¿Para Ud. qué es lo que considera **más importante** que un ejecutivo

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 3 de 10

HOJA DE CODIFICACIÓN

7.2 Se codifica la información que obtenemos de las encuestas para poder sumar los resultados.

¿Cómo codificar la información?

Primero se dividen las preguntas por grupo y se les da una codificación. Esto para simplificar nuestra hoja de codificaciones, en lugar de escribir la pregunta solo escribimos la codificación. Ejemplo:

Grupos: Satisfacción General, Recepción, Nominas, Contabilidad, etc. (separados en este caso por colores)

SATISFACCIÓN GENERAL P1: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestro servicio?

P2: ¿Ha observado mejoras en el funcionamiento general de nuestro servicio?

P3..

P4..

FO-AC-AAC-SATC-05 abril codi - Microsoft Excel

ArchivoInicioInsertarDiseño de páginaFórmulasDatosRevisarVistaProgramador

Cortar

Copiar

Copiar formato

Portapapeles

Calibri13

Ajustar texto

Combinar y centrar

General\$ % 000000000000

Formato condicional

Dar formato como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Σ Autosuma

Rellenar

Borrar

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Alineación

Número


Estilos

Celdas

Modificar

	A2		fx	GIRO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	</
--	----	--	----	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

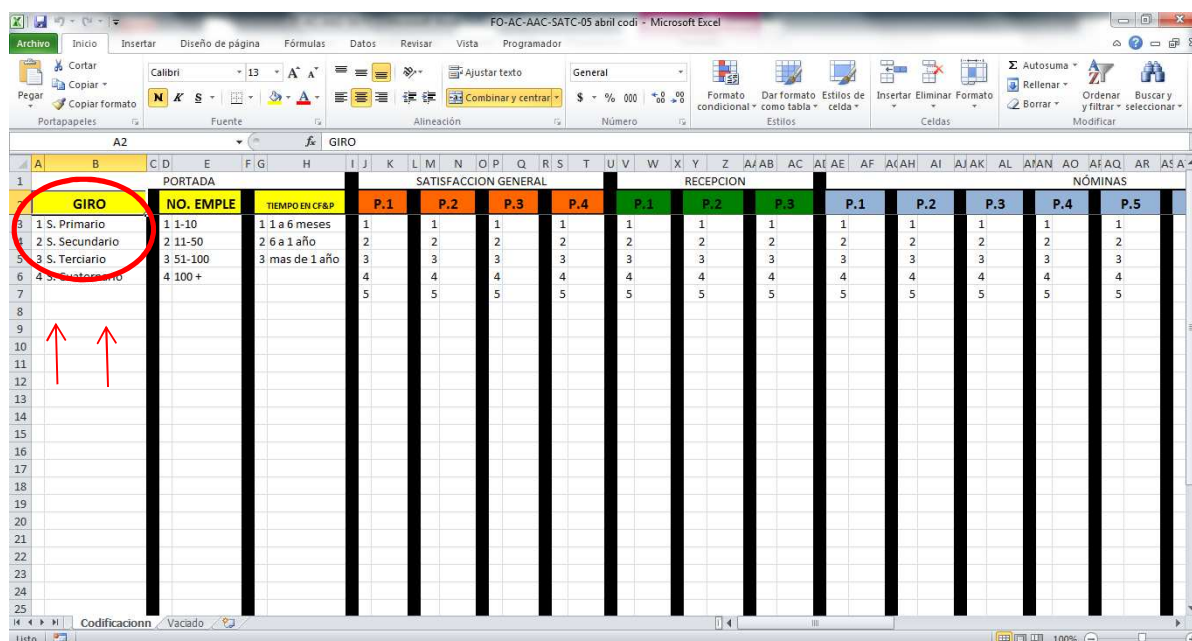
En caso de que las respuestas sean abiertas, se tomaran las más populares y se les dará una codificación. Esto sirve para escribir solo la codificación en nuestra hoja de Excel

 INTELIGENCIA LABORAL	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 4 de 10

(Ejemplo)


Eje. : Giro de la empresa:

S. Primario	=	1
S. Secundario	=	2
S. Terciario	=	3
S. Cuaternario	=	4



PORTADA			SATISFACCION GENERAL				RECEPCION			NÓMINAS				
GIRO	NO. EMPLE	TIEMPO EN CF&P	P.1	P.2	P.3	P.4	P.1	P.2	P.3	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5
1 S. Primario	1 1-10	1 1 a 6 meses	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2 S. Secundario	2 11-50	2 6 a 1 año	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3 S. Terciario	3 51-100	3 mas de 1 año	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4 S. Cuaternario	4 100 +		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Para las siguientes preguntas cerradas: Satisfacción General, Recepción, Nominas, etc. Los números de nuestra codificación son las opciones de respuesta que tenían los encuestados. Responder del 1 al 5 siendo 5 la puntuación más alta.

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 7 de 10

PORCENTAJE:

Es la sumatoria en porcentaje, esta se obtiene dividiendo la sumatoria entre la muestra.
 Para corroborar que sea correcto. El total del porcentaje debe de ser siempre 100%

FO-AC-AAC-SATC-05 abril codi - Microsoft Excel

ArchivoInicioInsertarDiseño de páginaFórmulasDatosRevisarVistaProgramador

Cortar

Copiar

Copiar formato

Portapapeles

Calibri11

Ajustar texto

Combinar y centrar

General

\$ % 000 + - 0/00

Número

Formato condicional

Estilos de celda

Estilos

Insertar Eliminar Formato

Celdas

Autosuma

Rellenar

Borrar

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Modificar

X18

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

PORTADA

SATISFACCION GENERAL

SUSPENSIÓN

NÓMINAS

FOLIO

GIRO

NO. EMP

TIEMPO EN

P.1

P.2

P.3

P.4

P.1

P.2

P.3

N/A

P.1

P.2

P.3

P.4

P.5

P.6

P.7

P.8

N/A

P.1

P.2

23 0010

2

1

5

5

5

5

5

1

5

5

5

5

5

5

5

24 0011

3

3

2

4

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

4

5

4

25 0012

3

2

1

4

4

3

5

1

5

5

5

5

4

5

5

26 0013

4

1

4

5

5

5

5

1

4

5

5

5

5

4

5

5

27 0014

2

2

3

4

5

4

3

1

4

4

4

3

2

1

1

3

28 0015

3

1

2

4

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

4

29 0016

4

1

2

5

4

5

5

4

5

4

5

5

5

5

4

5

4

4

3

4

30 0017

2

1

4

4

4

4

5

1

5

5

5

5

5

5

5

31 0018

3

2

4

5

4

4

5

1

5

5

5

5

4

5

5

5

32 0019

4

1

5

5

4

5

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

33 0020

4

3

3

5

5

3

4

3

5

4

4

5

5

5

4

4

5

5

34 MUESTRA

20

20

20

20

20

20

20

11

11

11

9

20

20

20

20

20

20

20

0

2

2

35 SUMATORIA

36 1)

0

11

1

0

0

0

0

1

0

0

9

0

0

0

0

0

1

0

0

0

0

37 2)

5

6

6

1

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

38 3)

9

3

3

0

0

2

1

3

0

2

1

0

0

1

1

0

1

1

0

39 4)

6

5

9

11

6

3

3

3

2

5

1

1

2

6

6

3

5

0

1

40 5)

10

9

12

16

4

8

7

14

19

19

17

12

12

16

14

1

1

41 %

42

43 1)

0%

55%

5%

0%

0%

0%

0%

9%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

5%

5%

0%

0%

0%

44 2)

25%

30%

30%

5%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

0%

5%

0%

0%

0%

0%

45 3)

45%

15%

15%

0%

0%

10%

5%

27%

0%

18%

5%

0%

0%

5%

5%

0%

5%

50%

0%

46 4)

30%

0%

25%

45%

55%

30%

15%

27%

27%

18%

25%

5%

5%

10%

30%

30%

15%

25%

0%

47 5)

25%

50%

45%

60%

80%

36%

73%

64%

70%

95%

95%

85%

60%

60%

80%

70%

50%

50%

48

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

49

50

51

Con los porcentajes se crean graficas

Cambiando los rangos numéricos a palabras para poder crear la presentación.


Ejemplo

5 = Excelente

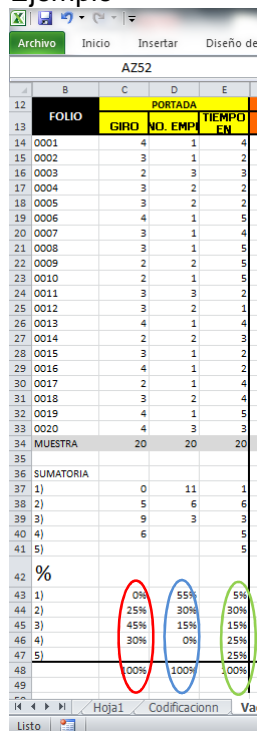
4 = Bueno

3 = Regular

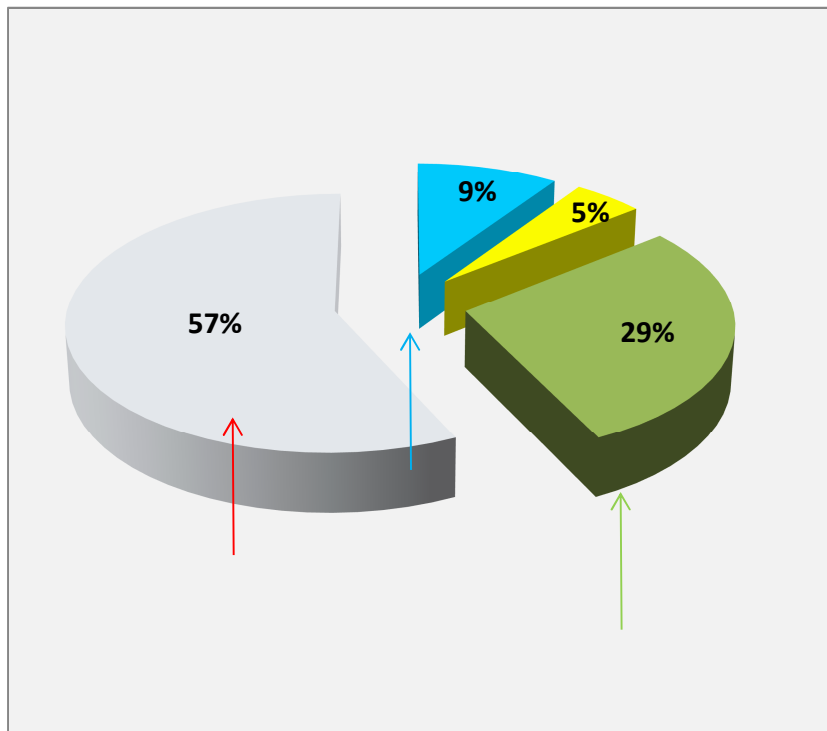
2 = Malo

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 8 de 10

Ejemplo



	FOLIO	GIRO	NO. EMP	TIEMPO EN
14	0001	4	1	4
15	0002	3	1	2
16	0003	2	3	3
17	0004	3	2	2
18	0005	3	2	2
19	0006	4	1	5
20	0007	3	1	4
21	0008	3	1	5
22	0009	2	2	5
23	0010	2	1	5
24	0011	3	3	2
25	0012	3	2	1
26	0013	4	1	4
27	0014	2	2	3
28	0015	3	1	2
29	0016	4	1	2
30	0017	2	1	4
31	0018	3	2	4
32	0019	4	1	5
33	0020	4	3	3
34	MUESTRA	20	20	20
35	SUMATORIA			
37	1)	0	11	1
38	2)	5	6	6
39	3)	9	3	3
40	4)	6		5
41	5)			5
42	%			
43	1)	0%	55%	5%
44	2)	25%	30%	30%
45	3)	45%	15%	15%
46	4)	30%	0%	25%
47	5)	00%	100%	25%
48				00%
49				




Nuestra codificación es

Giro		Empleados		Tiempo	
1) S. Primario	0%	1) 1 a 10	55%	1) 1 a 6 meses	5%
2) S. Secundario	25%	2) 11 a 50	30%	2) 6 meses a 1 año	30%
3) S. Terciario	45%	3) 51 a 100	15%	3) 1 a 2 años	15%
4) S. Cuaternario	30%	4) 100 y mas	0%	4) 2 a 3 años	25%
				5 3 años y mas	25%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

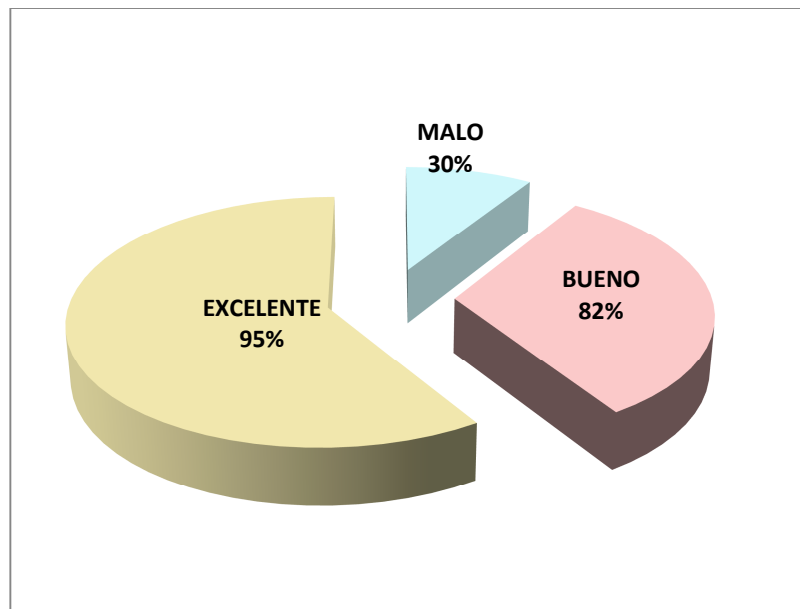
7.4 El nivel de satisfacción se obtendrá a través de una métrica cuantitativa, la cual nos mostrará de manera general el nivel de satisfacción percibida por el cliente.


	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 9 de 10

METRICA

PARAMETROS	
EXCELENTE	91% AL 100%
BUENO	71% AL 90%
REGULAR	51% AL 70%
MALO	0% AL 50%

Ejemplo.



	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-AAC-SATC-04
	ATENCION A CLIENTES		
	INFORME DE RESULTADOS		No. Operación: 04
	Revisión: 3	Fecha revisión: 28/Ago/14	Página 10 de 10

En base a los resultados obtenidos de la Encuesta de la satisfacción del cliente (ver formato FO-AC-AAC-SATC-03) se obtendrán los resultados de manera general y por consiguiente el nivel de servicio que ofrece la empresa.

8. TIEMPO DE RETENCIÓN

Formato	Nombre del Formato	Tiempo de Retención
FO-AC-AAC-SATC-03	Encuesta de Satisfacción del cliente	6 meses

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	31 / Oct / 13	Todas	Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
2	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección "9. Distribución".
3	28/08/15	Todas	Se hacen modificaciones en todos los puntos.

10. ANEXOS

N/A