

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Página Nro.
1 de 4

**PROCEDIMIENTO CLASIFICACIÓN Y ANALISIS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

**OPE-ASE-GCC-P04
PRO-CAL01**

ANEXO 1

PROTOCOLO

**CLASIFICACIÓN Y ANALISIS DATOS
SATISFACCIÓN CLIENTE**

ELABORADO

APROBADO VERSIÓN Nº 1

POR: Rosario Pérez C

FECHA: Mayo 2021

POR: Llic. Carlos Ayala

FECHA: Junio 2021

El Protocolo para Análisis de Datos es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de las encuestas de satisfacción que permita el logro de los objetivos relacionados con el propósito de cada encuesta, debiendo aplicarse tres pasos principales:

1. TABULAR, FILTRAR Y CLASIFICAR LOS DATOS
2. ANALIZAR LOS RESULTADOS
3. INTERPETRAR RESULTADOS, REALIZAR FEEDBACK

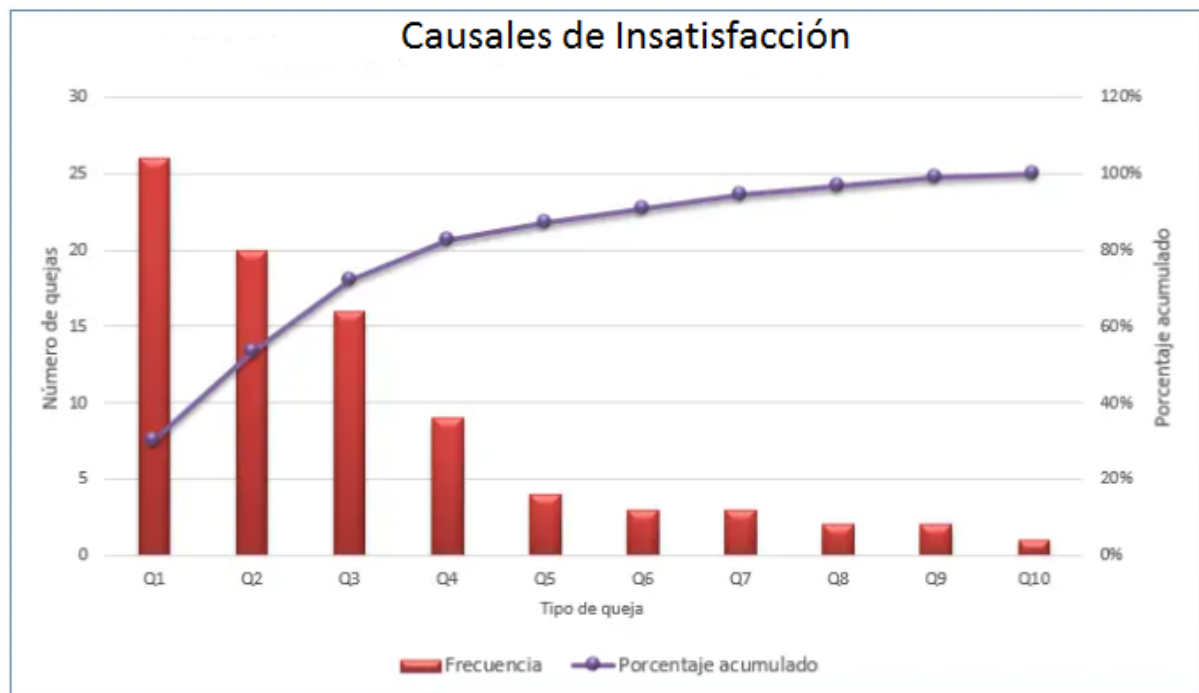
1. TABULACIÓN FILTRO Y CLASIFICACIÓN DE RESULTADOS

Basado en los subgrupos definidos en la ficha técnica para clasificar.

Aplicar el Método de PARETO que permite separar las causales de insatisfacción más relevantes de aquellas de menor importancia, mediante la aplicación del principio 80-20, identificando el 80% de resultados de insatisfacción que provengan del 20% de causales.

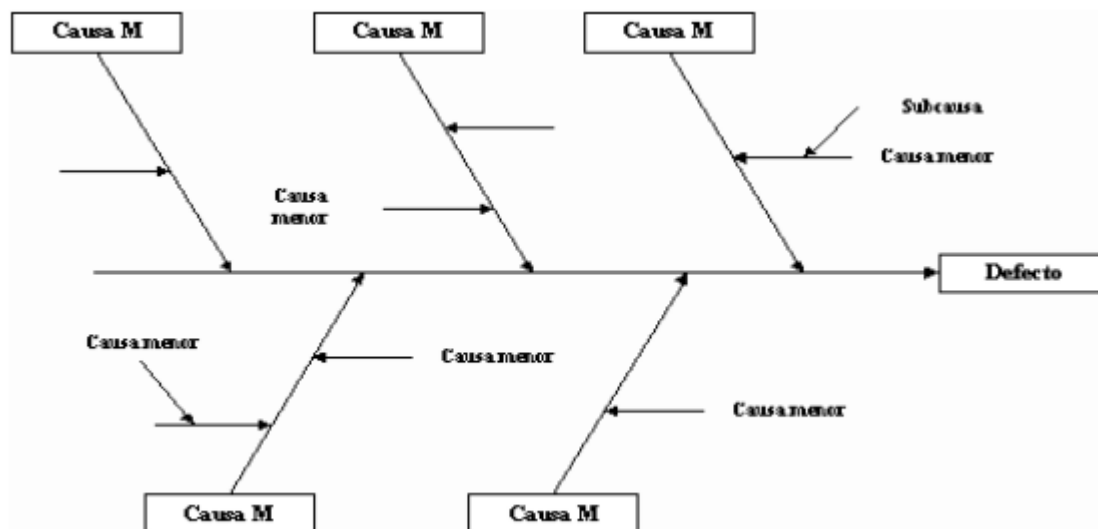
El diagrama de Pareto implica el desarrollo de los siguientes puntos:

- Cuantificar las causales de Insatisfacción y sumar los efectos parciales hallando el total.
- Reordenar las causales de mayor a menor.
- Determinar el % acumulado del total para cada causal de la lista ordenada.
- Trazar y rotular el eje vertical izquierdo (unidades).
- Trazar y rotular el eje horizontal (elementos).
- Trazar y rotular el eje vertical derecho (porcentajes).
- Dibujar las barras correspondientes a cada elemento.
- Trazar un gráfico lineal representando el porcentaje acumulado.
- Analizar el diagrama localizando el "Punto de inflexión"



2. ANALISIS DE DATOS

Una vez efectuada la Tabulación y Clasificación se debe proceder a realizar el Análisis Causa Raíz de las causales de mayor relevancia aplicando el Diagrama de Isikawa o Diagrama Causa Efecto.



El diagrama de Isikawa se debe elaborar de la siguiente manera:

- Identificar las Causales con mayor impacto de insatisfacción resultado del PARETO.
- Trazar una flecha y escribir la Causal "efecto" del lado derecho.
- Identificar causas principales a través de flechas secundarias que terminan en la flecha principal.
- Identificar las causas secundarias a través de flechas que terminan en las flechas secundarias, así como las causas terciarias que afectan a las secundarias.

Una vez trazadas las espigas el Diagrama Isikawa debe permitir identificar las causas-raíces de cada una de las causales de insatisfacción de mayor impacto.

3. INTERPRETACIÓN Y FEEDBACK

Interpretación de los datos, para detectar tendencias y patrones y predecir escenarios futuros.

El principal objetivo de la Clasificación y Análisis de Encuestas es obtener información para los procesos de mejora Experiencia del Cliente, el análisis debe suministrar, al menos:

- Información sobre el grado de satisfacción de los clientes y sobre su evolución en el tiempo o por efecto de algún evento.
- Orientación sobre aquellos aspectos del producto o servicio que puedan tener mayor repercusión en el grado de Satisfacción del Cliente
- Identificación de las áreas de mejora prioritarias y con mayor impacto en la Satisfacción del Cliente

Obtenido el resultado del análisis aplica la retroalimentación (Feedback) a la Unidad o Funcionario involucrado que debe incluir objetivos, Area o funcionario responsable, Impacto de las Causales de Insatisfacción, Nivel de prioridad en la ejecución de acciones correctivas.

El feedback resultado del análisis debe permitir a la Unidad involucrada establecer un Plan de Acción de mejora sometida a Auditoria de Calidad derivando en la generación de una segunda encuesta basada en el Proceso o Procedimiento generador de insatisfacción para verificar el impacto de la acción correctiva en la percepción del cliente.