

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 1 de 8

1. Objetivos:

- 1.1 Orientar los pasos para realizar la medición de la satisfacción de los clientes respecto al producto brindado.
- 1.2 Tomar - a partir de los resultados alcanzados- acciones para la mejora continua.

2. Alcance.

- 2.1 Es aplicable a los procesos de Ventas, Capital Humano y Gestión de la Calidad e Inocuidad de la Empresa.

3. Referencias.

- 3.1 PG 2-02-5 Producto No Conforme y Acciones Correctivas.
- 3.2 PG 2-01-4 Revisión por la Dirección.
- 3.3 NC ISO 2859-1:2018. Procedimiento de muestreo para la inspección por atributos Parte 1: Esquemas de muestreo indexado por el nivel de calidad aceptable para la inspección lote a lote.

4. Términos y Definiciones.

- 4.1 Clientes: organización o persona que recibe un producto/servicio. El cliente podrá ser interno o externo a la organización.
- 4.2 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 4.3 Atributo: Cualidad o propiedad esencial del producto que espera el cliente que cubran sus expectativas y garanticen su satisfacción.
- 4.4 Índice de Calidad Percibida (ICP): Indicador que refleja el resultado de la medición de las encuestas.

5. Responsabilidades:

5.1 Directores de Comercialización, Ventas y Logística y Capital Humano:

- a) Planificar la ejecución de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
- b) Ejecutar la medición de satisfacción de los clientes internos y externos, según aplique.
- c) Medir los resultados de la satisfacción de los clientes externos según se establece en este procedimiento (ICPt).
- d) Realizar el análisis de los resultados alcanzados al cierre de cada mes y proponer las acciones correspondientes

5.2 Especialista Principal de Calidad.

- a) Exigir los resultados obtenidos en el Análisis del Índice de Calidad Percibida.
- b) Monitorear el cumplimiento de las acciones encaminadas a la mejora continua a partir de los resultados alcanzados en la medición de la satisfacción de los clientes internos/externos.

	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por	Yudit Rodríguez Concepción	Director General		

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 2 de 8

6. Desarrollo.

6.1 Sobre la planificación de la medición:

- 6.1.1 Los directores de los procesos involucrados orientarán a los especialistas de sus procesos la aplicación mensual de encuestas a clientes externos según se establece en el R₁2-02-6 y la encuesta para clientes internos indicada en el R₂2-02-6 de este procedimiento, cada 6 meses.
- 6.1.2 Para la selección de la muestra el Director de Aseguramiento de la Calidad indicará utilizar las tablas que se indican en la NC ISO 2859-1:2003. Procedimiento de muestreo para la inspección por atributos Parte 1: Esquemas de muestreo indexado por el nivel de calidad aceptable para la inspección lote a lote. A partir de la población, selecciona en la tabla la letra correspondiente al 95% de seguridad y seguidamente selecciona en correspondencia con la letra la muestra a la que debe aplicar la encuesta. Los resultados alcanzados con la muestra seleccionada es válido a toda la población.

6.2 Sobre la medición de las encuestas:

- 6.2.1 Para medir la "Satisfacción del Cliente" por el producto/servicio se utilizará el ICP: Índice de Calidad Percibida el cual se obtiene de los resultados de las encuestas aplicadas.

• Fórmula del ICP

$$ICP = \frac{5(E)+1(B)-1(R)-5(M)}{\text{No. Aspectos encuestados}}$$

Dónde:

E: es Excelente.
 B: es Bien.
 R: es Regular
 M: es Mal

- ✓ El ICP debe dar como resultado un valor ≥ 1 , para evidenciar satisfacción.
- ✓ Para obtener la valoración general del proceso, se puede calcular la media, de los ICP obtenidos en el conjunto de encuestas.
- ✓ Para valorar individualmente cada aspecto, se calcula el ICP de cada pregunta, a partir del conjunto de las encuestas respondidas.

Ejemplo:

Cálculo del ICP de un cliente:

Aspectos evaluados	E	B	R	M
1-	X			
2-		X		
3-			X	
4-		X		

$$ICP = \frac{5(1) + 1(2) - 1}{(4)} = 1,5.$$

En este caso el ICP es mayor que 1, y podemos considerarlo dentro del rango de SATISFECHO.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 3 de 8

Para calcular el ICPT (ICP total) podemos utilizar la siguiente tabla con todos los resultados de las encuestas. Ejemplo:

Encuesta	Preg. 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	ICPc
Cliente 1						
Cliente 2						
Cliente 3						
ICP a						

ICP t

Leyenda: ICP a: Índice de Calidad Percibida por aspectos
 ICP c: Índice de Calidad Percibida por clientes.
 ICP t: Índice de Calidad Percibida total.

6.3. Sobre los análisis de los resultados y la toma de acciones:

6.3.1 De la dirección de los procesos involucrados el especialista designado, procesa las encuestas recibidas de cada proceso y procede a llenar la Tabla del ICP t, realiza el análisis de los resultados obtenidos reflejando los aspectos que inciden negativamente en la satisfacción del cliente y hace una valoración de forma general de cómo ha sido la calidad del producto/servicio en el mes.

Del total de clientes encuestados, se calcula al final la cantidad de clientes satisfechos considerando:

- Cliente insatisfecho < 1
- 1 < cliente satisfecho < 4
- 4,1 < satisfacción elevada = 5

Se procede a dividir total de clientes encuestados contra clientes satisfechos para obtener el % de satisfacción, modo de cálculo que exige el OSDE. Además se obtiene la satisfacción por aspecto de la encuesta aplicada.

- Cliente insatisfecho < 70%
- 70% < cliente satisfecho < 89,9 %
- 90% < satisfacción elevada = 100 %

6.3.2 Cuando los resultados de la medición anterior arroje valores no deseados, el director del proceso involucrado accionará sobre el indicador afectado. Además, serán analizados en la Revisión por la Dirección y se propondrán las correcciones y acciones correctivas necesarias para mejorar los aspectos deteriorados o el ICPT alcanzado. Ver R₃2-02-6

7. Registros:

7.1 Encuestas: Recoge los aspectos por los que se mide la satisfacción de clientes externos/internos. R₁: 2-02-6 y R₂2-02-6

7.2 Tabla del ICPT: Recoge el resumen sobre el comportamiento de satisfacción del cliente para efectuar los análisis correspondientes. R₃: 2-02-6.

Se mantendrán archivados por un periodo de tres años.

8. Anexos:

8.1 Anexo 1. R₁ 2-02-6 Encuesta Clientes Externos

8.2 Anexo 2 R₂ 2-02-6 Encuesta Clientes Internos

8.3 Anexo 3 R₃ 2-02-6 Índice de Calidad Percibida total

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 4 de 8

Anexo 1. R₁ 2-02-6 Encuesta Clientes Externos (Para medicamentos)

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	ENCUESTA CLIENTES EXTERNOS	R1 2-02-6
---	---------------------------------------	------------------

Estimado cliente:

Con el objetivo de determinar el índice de calidad que usted percibe de nuestro producto y poder tomar las medidas necesarias para mejorar el mismo, le agradeceríamos que llenara este cuestionario. Favor de marcar con una “**X**” en la casilla que corresponda, teniendo en cuenta que: **E** (es Excelente) **B** (es Bien) **R** (es Regular) y **M** (es Mal.)


Preguntas	E	B	R	M
1. La comunicación con el área de ventas de la entidad la considera...				
2. La profesionalidad demostrada ante sus pedidos y solicitudes la valora de...				
3. La rapidez para dar respuesta a su solicitud de oferta es...				
4. La atención a reclamaciones o devoluciones las considera de..				
5. La correspondencia entre lo contratado y ofertado por la Empresa la valora de.....				
6. Las soluciones brindadas por la Empresa ante una dificultad las considera de...				
7. La calidad de los productos que producimos las valora de				
8. Considera que los precios a los productos es.				
TOTAL				

Le agradeceríamos cualquier sugerencia y/o comentario

Fecha_____

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 5 de 8

Anexo 1. R₁ 2-02-6 Encuesta Clientes Externos (Para yogurt)

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	ENCUESTA CLIENTES EXTERNOS	R1 2-02-6
---	---------------------------------------	------------------

Estimado cliente:

Con el objetivo de determinar el índice de calidad que usted percibe de nuestro producto y poder tomar las medidas necesarias para mejorar el mismo, le agradeceríamos que llenara este cuestionario. Favor de marcar con una “**X**” en la casilla que corresponda, teniendo en cuenta que: **E** (es Excelente) **B** (es Bien) **R** (es Regular) y **M** (es Mal).

Preguntas	E	B	R	M
1. La variedad de sabores permite satisfacer todos los gustos y/o preferencias...				
2. Se corresponde el color con el sabor en cuestión...				
3. La consistencia del producto es de su agrado...				
4. La información nutricional de la etiqueta es suficiente para el conocimiento sobre el producto..				
5. La acidez del yogur natural permite que éste sea consumido sin adicionar azúcar.....				
TOTAL				

Le agradeceríamos cualquier sugerencia y/o comentario

Fecha _____

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 6 de 8

Anexo 2 R₂ 2-02-6 Encuesta Clientes Internos (entre áreas)

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	ENCUESTA CLIENTES INTERNOS	R₂ 2-02-6
---	---------------------------------------	-----------------------------

Estimado cliente:

Con el objetivo de determinar el índice de calidad que usted percibe sobre nuestra interacción de trabajo diaria, y poder tomar las medidas necesarias para mejorar el mismo, le agradeceríamos que llenara este cuestionario. Favor de marcar con una “**X**” en la casilla que corresponda, teniendo en cuenta que: **E** (es excelente) **B** (es bien) **R** (es regular) **M** (es mal)

Preguntas	E	B	R	M
1. Las condiciones de la instalación para realizar mi trabajo las valoro de.....				
2. La comunicación entre las áreas de la empresa las valoro de.....				
3. La profesionalidad y rapidez con que son atendidos mis solicitudes y/o reclamos como trabajador por parte de las diferentes áreas de la empresa son				
4. La información que recibo de otras áreas para realizar mi labor la evalúo de.....				
5. Las acciones encaminadas por la empresa para la protección de mi salud según mi puesto de trabajo la valoro de....				
6. Las acciones realizadas por la Empresa para garantizar mi preparación las valoro de.....				
TOTAL				

Le agradeceríamos cualquier sugerencia y/o comentario

Fecha_____

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 7 de 8

Anexo 2 R₂ 2-02-6 Encuesta Clientes Internos (Comedor)

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	ENCUESTA CLIENTES INTERNOS	R₂ 2-02-6
---	---------------------------------------	-----------------------------

Estimado cliente:

Con el objetivo de determinar el índice de calidad que usted percibe sobre nuestra interacción de trabajo diaria, y poder tomar las medidas necesarias para mejorar el mismo, le agradeceríamos que llenara este cuestionario. Favor de marcar con una “**X**” en la casilla que corresponda, teniendo en cuenta que: **E** (es excelente) **B** (es bien) **R** (es regular) **M** (es mal)

Preguntas	E	B	R	M
1. La exposición del menú a la vista con el gramaje de cada uno de sus componentes lo valoro de.....				
2. El cumplimiento en el horario del servicio lo considero de.....				
3. La limpieza del local la valoro de				
4. La limpieza de los cubiertos y otros utensilios la valoro de.....				
5. La elaboración de los alimentos es.....				
6. La agilidad en el servicio lo valoro de				
7. La amabilidad en el servicio la considero de.....				
8. El aspecto del personal que presta el servicio lo valoro de.....				
TOTAL				

Le agradeceríamos cualquier sugerencia y/o comentario

Fecha_____

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-02-6
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Revisión:04
		Página 8 de 8

Anexo 3 R₃ 2-02-6 Índice de Calidad Percibida total

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA total	R₃ 2-02-6
---	--	-----------------------------

Análisis del Índice de Calidad Percibida en el mes de _____ del año 20__.

Cliente externo: • Yogur _____ • Medicamentos _____	Cliente interno: • Comedor _____ • Entre áreas _____
---	--

Encuesta	Preg1	2	3	4	5	6	7	8	ICPc
Cliente 1									
Cliente 2									
Cliente 3									
Cliente 4									
Cliente 5									
Cliente 6									
ICP a									

ICP t

Total de clientes:

Cientes satisfechos:

Por ciento de satisfacción:

Sugerencias y/o comentarios:

Leyenda: ICP a: Índice de Calidad Percibida por aspectos

ICP c: Índice de Calidad Percibida por clientes.

ICP t: Índice de Calidad Percibida total.

Nota: Esta tabla se hace para Clientes Externos y para Clientes Internos.