

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS2	Página	Creado 06/11/2006
			1 de 7	Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	2
REGISTRO CONTABLE.....	3
CODIFICACIÓN	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
POLÍTICAS	5
PROCESO.....	8
PROCEDIMIENTOS.....	9

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS2	Página 2 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

INTRODUCCIÓN

Los índices de satisfacción al cliente, han sido desarrollados para medir y analizar los niveles de satisfacción de los servicios no académicos recibidos por los estudiantes en la Universidad.

También permite a las áreas involucradas obtener la percepción y necesidad de los clientes con sus servicios. Para ello se cuenta con dos fuentes de información (cuantitativa y cualitativa).

En el caso de la investigación cualitativa, se la obtiene por medio de los grupos focales y buzones de sugerencia electrónico, que permiten registrar los comentarios y apreciaciones sobre los temas a tratar. Dicha información permitira a las unidades para controlar y realizar acciones para el mejoramiento del servicio.

OBJETIVO

En el presente documento se mencionará, de forma detallada el proceso que conlleva la medición de satisfacción institucional.

ALCANCE

Las políticas y procedimientos que se describen en este documento son de aplicación general por parte de todas las instancias mencionadas en el proceso.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Comunicación y Marketing, a través de las Unidades de “Servicios al cliente”, es la responsable de la aplicación y control de cumplimiento de las políticas y procedimientos que rigen el proceso “elaboración, tabulación y entrega de información”.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS2	Pági na 3 de	Creado 06/11/2006
			7	Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

REGISTRO CONTABLE

En el presente documento no se registra asientos contables en el proceso.

CODIFICACIÓN

Para la codificación de las políticas y procedimientos relacionados con el proceso “elaboración, tabulación y entrega de información”, se ha tomado en cuenta la identificación numérica o alfanumérica previamente establecida.

El proceso mencionado está designado con el código “PCS-2”, que lo cumple Comunicación y Marketing a través de la Unidad de Servicios al Cliente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Índices de satisfacción al cliente:** Indicadores de la actitud y de las percepciones de los clientes ante sus servicios, permiten dicha información oportunidades de mejorar las áreas relacionadas con dichos clientes, al conocer de una manera cuantificada el nivel de satisfacción de dichos consumidores y permite a la organización ajustar sus tácticas para lograr niveles superiores que responden a la estrategia planteada en calidad y servicio.
- **Tabulación:** Es la organización de la información obtenida y proyectada en gráficos e índices para su análisis y conocimiento.
- **Encuesta:** Método cuantitativo de obtener información de una población determinada por medio de herramientas como formularios u otros medios de registros de contestaciones realizadas por determinadas preguntas.
- **Investigación cualitativa:** Método utilizado para el registro de información de muestra a una población determinada y que se obtiene por medio de grupos focales y entrevistas.

POLÍTICAS

*C&M/ SCL /PCS1/ POL-2: **DESARROLLO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.***

1. Los grupos focales serán desarrollados dos veces al año, uno en cada semestre.
2. La información obtenida por cada semestre es válida por el tiempo de un año que posee los semestres A y B.
3. Las fuentes de información serán obtenidas por medio de grupos focales y buzón de sugerencia electrónica.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS2	Página na	Creado 06/11/2006
			4 de 7	Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

PROCEDIMIENTO

*C&M/ SCL /PCS2: **DESARROLLO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.***

1. Los grupos focales, se los realizaran con grupos de 6 a 8 estudiantes seleccionados aleatoriamente en cada Facultad, desarrollando los grupos focales In situ.
4. Se realizará nueve grupos focales, que representaran a cada facultad existente.
5. Los grupos focales se los realizara por medio de registro de audio las conversaciones realizadas.
6. En el Buzón de sugerencia electrónico, el seguimiento es diario y tendrá como objetivo entregar en el momento, al área vinculada, la sugerencia o solicitud de información receptada. Semestralmente se realizara un informe del registro de dichas recepciones al Rector y los Vicerrectores.

*C&M/ SCL /PCS2-: **ENTREGA DE ÍNDICES A LAS AUTORIDADES.***

1. En la información cualitativa, será enviada por medio de un informe que contengan las premisas obtenidas de los diálogos y del análisis correspondiente de estos.
2. Los informes tendrán bases en acciones o proyectos a las unidades vinculadas.
3. El rectores y los Vicerrectores contarán, con dicha información total, los Decanos recibirán las pertinentes a sus respectivas Facultades.
4. En el Buzón de sugerencia electrónico, a las áreas involucradas se realizara una entrega periódica por medio del correo electrónico de la sugerencia o comentario recibidos. A las autoridades se desarrollara un semestral, con todos los registros de las sugerencias y comentarios receptados.

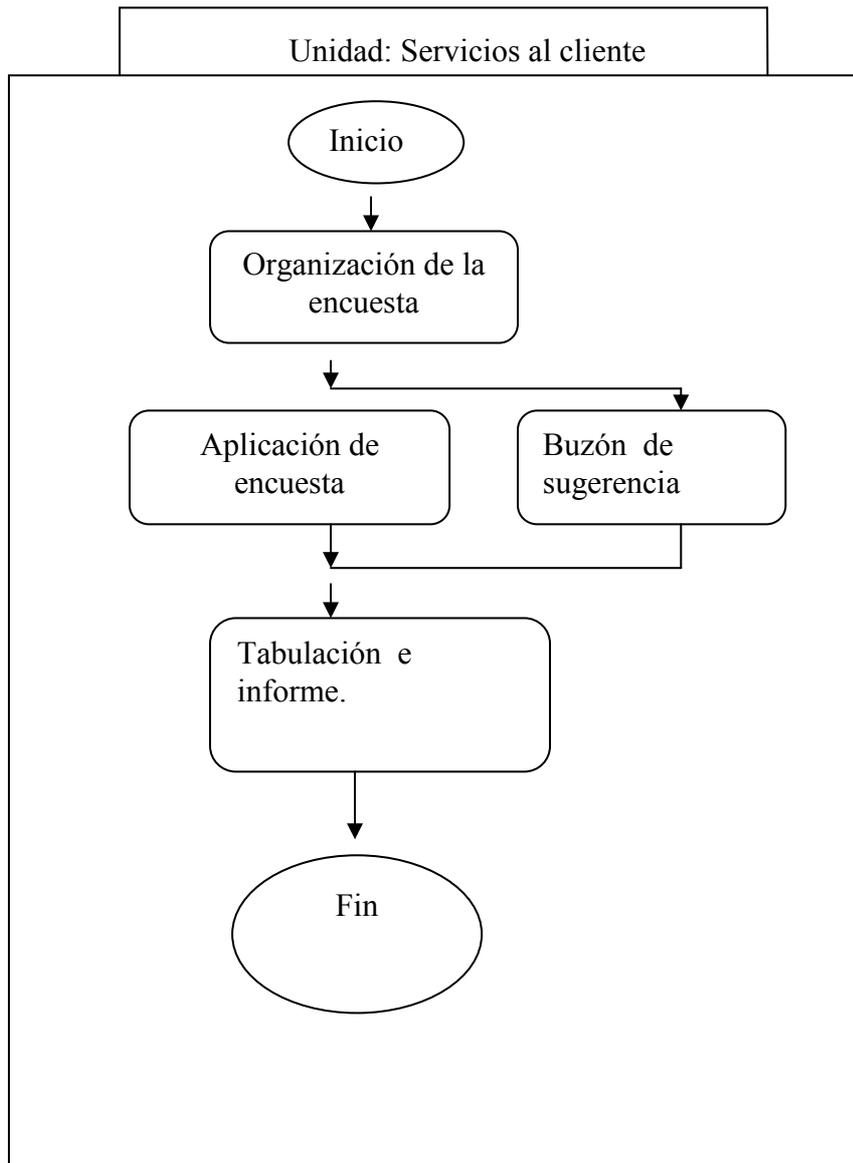
*C&M/ SCL /PCS2: **REGISTRO DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN.***

1. La Unidad de Servicios al cliente, registrará los índices e informes desarrollados y realizara periódicamente seguimiento para la confirmación de la recepción y realizara asesoramiento a las áreas vinculadas para cualquier acción que se genere en base a lo mencionado.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS2	Página 5 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

PROCESO

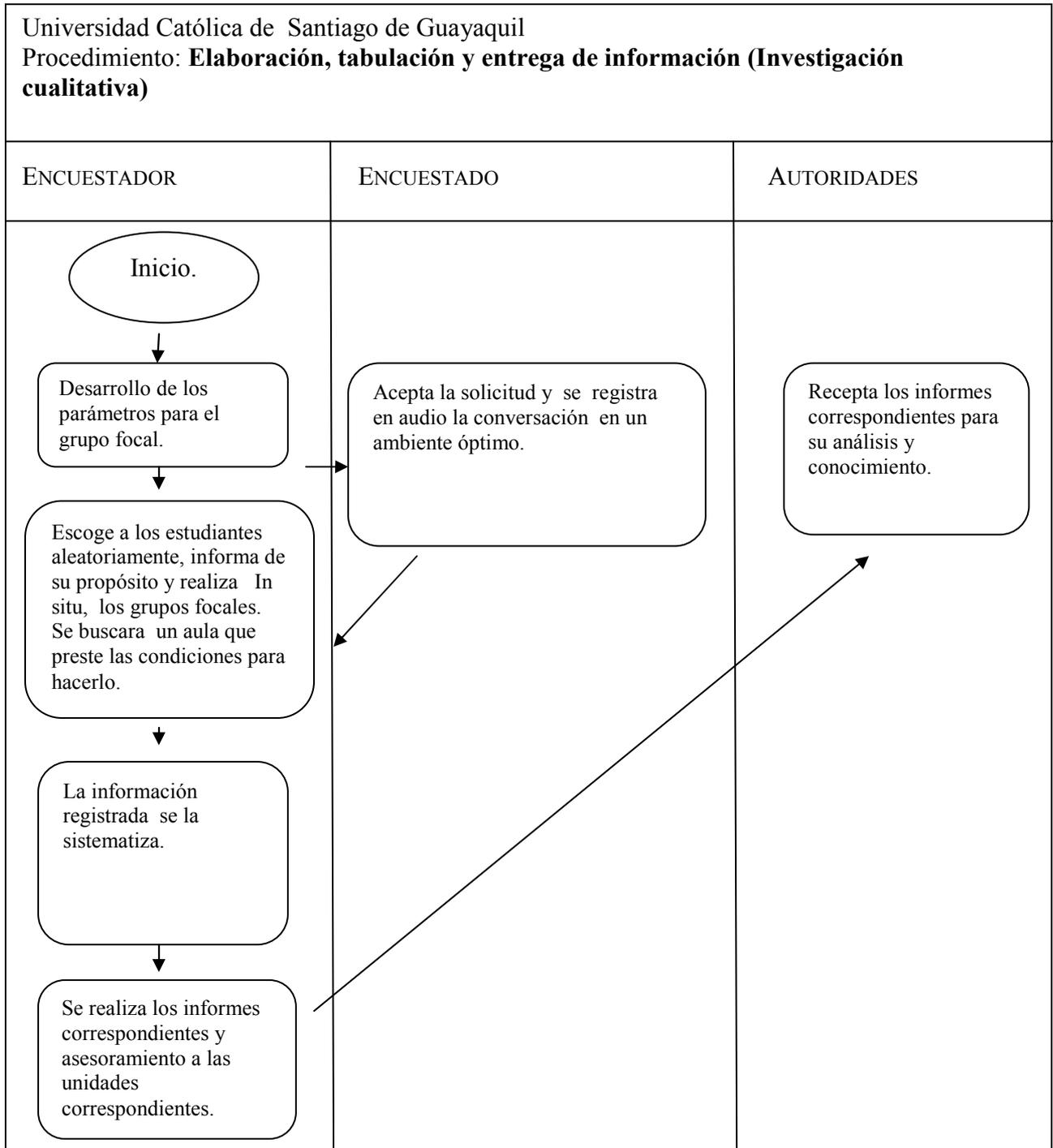
C&M/ SCL /PCS2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.



 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS2	Página 6 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

PROCEDIMIENTO

C&M/ SCL /PCS2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE- GRUPOS FOCALES.



 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	Página	Creado
		C&M/SCL/PCS2	7 de 7	06/11/2006 Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (Cualitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

C&M/ SCL /PCS2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE- BUZÓN DE SUGERENCIA ELECTRÓNICA

