


 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS1	Página 1 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
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/PCS1	Página 2 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
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 de 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 cuantitativa, se la obtiene a través de encuestas desarrolladas por formularios de los cuales permitirán identificar de las percepciones obtenidas, acciones y aspectos a mejorar de los servicios ofrecidos a los clientes internos.

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/PCS1	Página na	Creado 06/11/2006
			3 de 7	Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
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-1”, 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 cuantitativa:** Método utilizado para el levantamiento de información de muestra a una población determinada y que se obtiene por medio de encuestas y buzones de sugerencia.

POLÍTICAS

*C&M/ SCL /PCS1/ POL-1: **DESARROLLO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.***

1. Los índices de satisfacción al cliente 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 las encuestas (investigación cuantitativa).

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS1	Pági na	Creado 06/11/2006
			4 de 7	Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

PROCEDIMIENTO

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

1. Se elaborara formularios de las encuestas en base a las necesidades existentes.
2. Las encuestas realizadas serán por medio de una muestra de 50 personas por cada Facultad (9 Facultades existentes) que darán un total de 450 encuestados. Dichas personas serán escogidas aleatoriamente a partir del primer ciclo.
3. La recolección de los buzones de sugerencias será realizada por cada parcial del semestre para la elaboración del informe que será entregada a las áreas vinculadas y autoridades.
4. Se realizara un mantenimiento de los buzones y de los formularios.

*C&M/ SCL /PCS1: **ENTREGA DE ÍNDICES A LAS AUTORIDADES.***

1. Los índices de satisfacción al cliente por medio de las encuestas, serán entregados a las autoridades por medio de proyecciones porcentuales grafica, con el formato de la encuesta y los resultados por cada Facultad y consolidado (total de todas las facultades). A los Decanos serán entregados el informe de su Facultad y del consolidado de la Universidad.
2. El rectores y los Vicerrectores contarán, con dicha información total, los Decanos recibirán las pertinentes a sus respectivas Facultades.
3. La información obtenida por los buzones de sugerencias serán presentadas por Facultad y el consolidado con proyección porcentual grafica (pastel).
4. Se realizara asesoramiento por medio de proyectos o acciones planteadas por la unidad de servicios al cliente a los clientes internos, en base a la información obtenida por las encuestas y buzones de sugerencias.

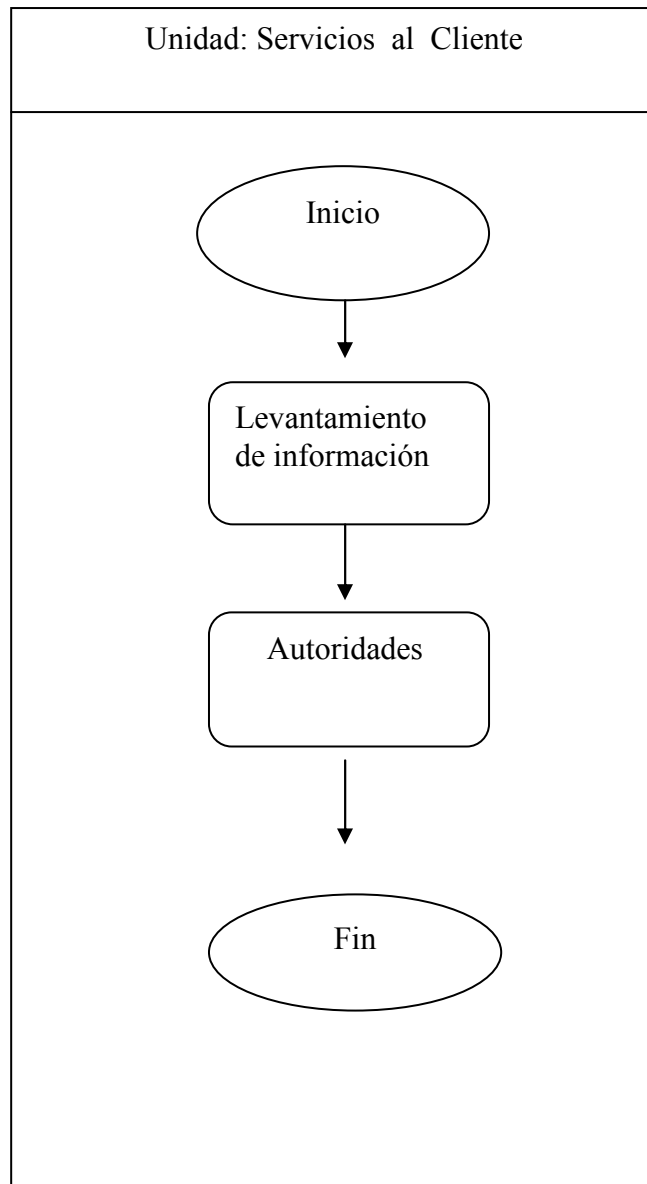
*C&M/ SCL /PCS1 : **REGISTRO DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN.***

1. La Unidad de Servicios al cliente, registrara 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/PCS1	Página 5 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

PROCESO

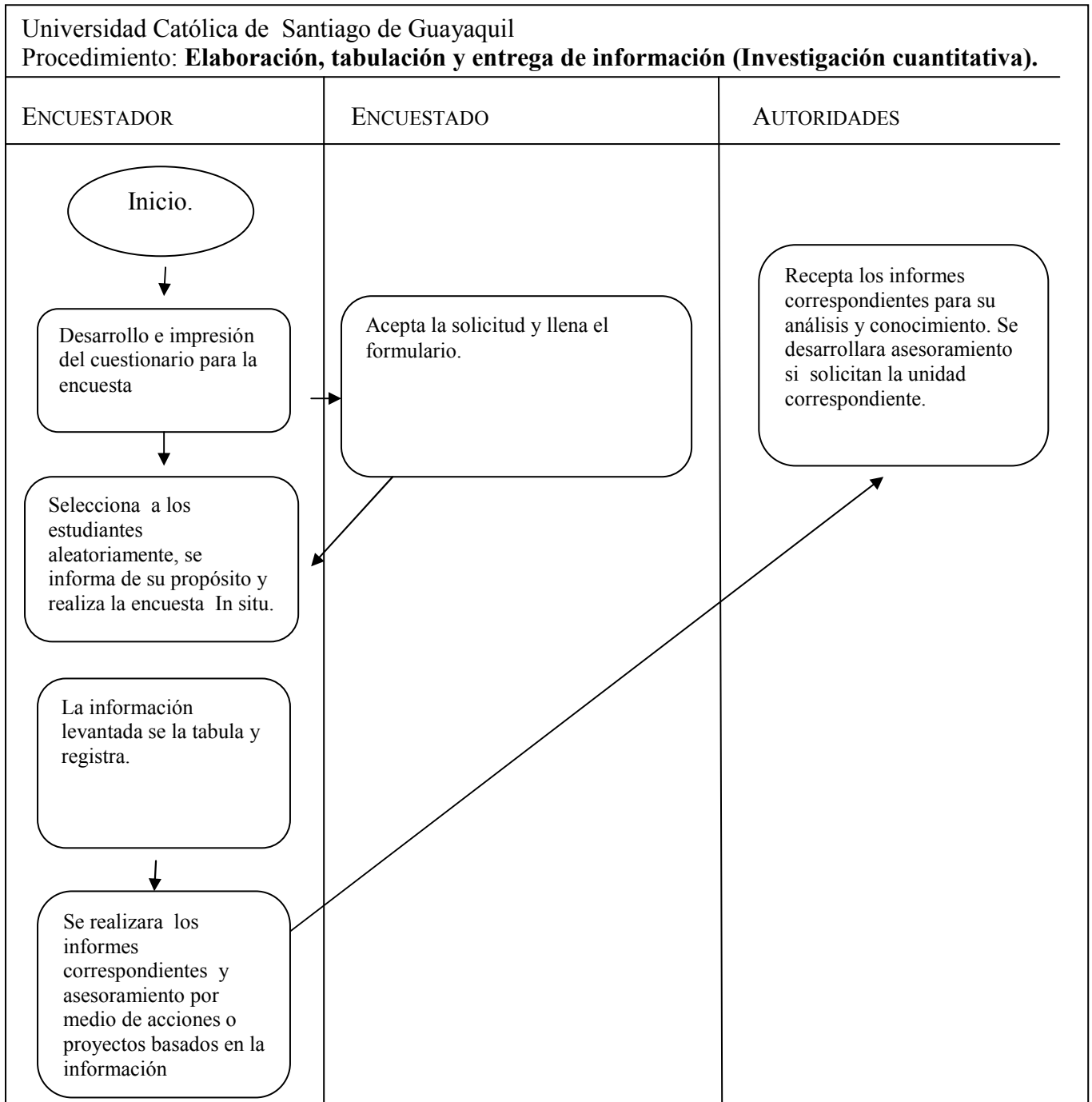
C&M/ SCL /PCS1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE



 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS1	Página 6 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

PROCEDIMIENTOS

C&M/ SCL /PCS1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE- ENCUESTA.



 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: C&M/SCL/PCS1	Página 7 de 7	Creado 06/11/2006
				Actualizado 23/01/2007
Medición de satisfacción institucional: Elaboración, tabulación y entrega de información (cuantitativa)				
Elaborado por Jefe de Organización y Métodos	Revisado por Jefe de Servicios al cliente.	Aprobado por		

C&M/ SCL /PCS1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE- BUZÓN DE SUGERENCIA.

