	Guía de Calidad	U.M.AC-02 Edición 07
	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información	1 de 7

Los responsables de la aplicación de las boletas de Medición de la Satisfacción del Cliente, dirigidas a participantes y empresas, cuyo propósito es determinar el nivel de Satisfacción de éstos con relación al servicio brindado por el INTECAP, deben posteriormente realizar la tabulación y análisis de la información obtenida, para lo cual se plantean las siguientes recomendaciones:

El nivel de satisfacción del cliente se determina sobre la base de la calificación que se le dé a un evento con relación a una escala que va de 1 a 10 puntos. Esta calificación se obtiene de la siguiente manera:

1. CAPACITACION

Se establece el nivel de satisfacción del cliente (NSC) por cada área evaluada así:

1.1 Primero se calcula el promedio de respuesta por cada pregunta sumando el número de respuestas en cada uno de los valores de la escala, multiplicándolo por el valor de la escala y dividiéndolo dentro del total de respuestas. Ejemplo:

Pregunta1

Columna 1 Columna 2

Escala	No. Respuesta	Producto
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	3	21
8	6	48
9	3	27
10	12	96
	24	192


Promedio Pregunta = Total columna 3/ total columna 2
 $192/24 = 8.00$

1.2 Después de obtener el promedio de cada una de las preguntas que corresponden al área,(ver anexo 1) se calcula el promedio y el promedio relativo del área ejemplo:

Si para el área de **Competencia y Cortesía** se establecen 4 preguntas y el promedio de cada una es el siguiente:

Pregunta	Promedio pregunta
1	8.00
2	8.50
3	8.58
4	8.50
	33.58

Promedio del área: $33.58/4 = 8.40$

 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Guía de Calidad	U.M.AC-02 Edición 07
	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información	3 de 7

Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis e interpretación de los resultados inicia ubicando el (NSC) en una escala de calificación que de acuerdo a la metodología utilizada es la siguiente:

De 0 a 89 puntos = **NO SATISFACTORIO**


De 90 a 100 puntos = **SATISFACTORIO**

De acuerdo al resultado del ejemplo anterior, el evento está calificado como **NO SATISFACTORIO** obteniendo el 83.56% de satisfacción del cliente.


Para cumplir con los objetivos de calidad del INTECAP, se considera SATISFACTORIO un evento que con el proceso de medición de la satisfacción del cliente haya obtenido un NSC de 90% o más, si el evento resulta "NO SATISFACTORIO", en su totalidad o alguna de sus áreas evaluadas, debe ser declarado un servicio no conforme y documentado en el (R.M.AC-013) **Control del Servicio no Conforme.**

ANEXOS

1. CLAVE DE BOLETAS
2. DEFINICION DE AREAS A EVALUAR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO


 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Guía de Calidad	U.M.AC-02 Edición 07
	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información	4 de 7


ANEXO 1

 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Registro de Calidad	R.M.AC-004 Edición 05
	Boleta para Empresas ó Contrapartes Atendidas con Eventos de Asistencia Técnica	1 de 1

PREGUNTAS POR AREA

	FACTORES A EVALUAR	AREAS
1.	Cortesía del funcionario del INTECAP que factibilizó el evento	Competencia y Cortesía
2.	Claridad de la información que le proporcionó el personal del INTECAP sobre las condiciones de la prestación del servicio	Competencia y Cortesía
3.	Cumplimiento del servicio con relación a lo acordado con el INTECAP	Cumplimiento
4.	Tiempo de respuesta del INTECAP a su solicitud de servicio	Responsabilidad
5.	Adaptación del evento a las necesidades de la empresa	Cumplimiento
6.	Coherencia entre los objetivos planteados y las soluciones propuestas	Competencia y Cortesía
7.	Las actividades del cronograma presentado responden a las necesidades de la empresa	Competencia y Cortesía
8.	<u>El consultor cumple con las actividades programadas, según cronograma presentado.</u> (No incluye reprogramaciones solicitadas por la empresa)	Cumplimiento
9.	<u>Puntualidad en la entrega del informe final (informe técnico)</u> (hasta 10 días posterior a la finalización de la AT)	Responsabilidad


 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Guía de Calidad	U.M.AC-02 Edición 07
	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información	5 de 7

 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Registro de Calidad	R.M.AC-007 Edición 07
	Boleta para el Participante a Eventos de Capacitación	1 de 1

No.	<u>FACTORES A EVALUAR</u>	AREAS
1.	<u>El Instructor mantiene la atención e interés del grupo</u>	Competencia y Cortesía
2.	<u>Al Instructor se le entiende cuando explica el tema en desarrollo</u>	Competencia y Cortesía
3.	Cortesía y respeto del Instructor hacia los participantes	Competencia y Cortesía
4.	Cortesía y respeto del personal administrativos hacia los participantes	Competencia y Cortesía
5.	Cumplimiento de horarios y días de clase programados.	Cumplimiento
6.	Limpieza y orden en las aulas	Tangibles
7.	Limpieza y orden en los talleres	Tangibles
8.	Limpieza y orden en sanitarios	Tangibles
9.	Limpieza y orden en instalaciones generales del centro	Tangibles
10.	Los manuales técnicos están disponibles cuando son requeridos	Cumplimiento
11.	El Instructor facilita el aprendizaje de los temas con la utilización de ayudas didácticas (guías, libros, materiales impresos, esquemas, videos, diapositivas, imágenes, etc.)	Responsabilidad
12.	Estado físico de los medios didácticos utilizados por el Instructor (pizarras, retro proyectores, cañoneras, modelos didácticos etc.)	Tangibles
13.	Rapidez en la atención de gestiones administrativas.	Responsabilidad
14.	Estado Físico de maquinaria, herramienta y equipo	Tangibles
15.	Estado físico del mobiliario	Tangibles
16.	Utilización de lenguaje apropiado por parte del personal del INTECAP	Competencia y Cortesía
17.	Igualdad de trato para todas las personas por parte del personal del INTECAP	Responsabilidad
18.	<u>*Los materiales para las prácticas están disponibles cuando se necesitan</u>	Cumplimiento
19.	<u>El personal administrativo conoce sobre los servicios que se solicitan</u>	Cultura de Servicio
20.	<u>Actitud de servicio por parte del personal del INTECAP</u>	Cultura de Servicio
21.	<u>Puntualidad del Instructor para iniciar y finalizar las clases</u>	Cultura de Servicio
22.	<u>Puntualidad del personal administrativo para iniciar y finalizar labores</u>	Cultura de Servicio

* Se califica solamente en aquellos eventos en los cuales el INTECAP se ha comprometido a dar los materiales.

NOTA: Las preguntas 19,20,21 y 22 no se incluyen para la calificación de Medición de Satisfacción del cliente, solamente para la Cultura de Servicio.

	Guía de Calidad	U.M.AC-02 Edición 07
	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información	6 de 7

ANEXO 2

DEFINICIÓN DE AREAS A EVALUAR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

TANGIBLES: (30%)

Son la parte visible de la oferta de servicio, van desde la apariencia de las instalaciones y el equipo, la presentación del personal, hasta materiales de comunicación. Las cosas tangibles influyen en la percepción de la calidad de servicios de dos maneras. Primero, dan una idea de la naturaleza y de la calidad del servicio mismo. Segundo, las cosas tangibles pueden afectar la percepción de la calidad de servicio directamente, es decir, es más agradable recibir el servicio en unas instalaciones limpias y confortables.

CUMPLIMIENTO: (15%)

Implica el desarrollar el servicio prometido correcta y oportunamente (con formalidad y exactitud). Implica mantener la promesa de servicio.

RESPONSABILIDAD: (15%)

Es estar listo para servir, es ayudar a los clientes y ofrecer un servicio ágil y eficaz. La responsabilidad implica el hacer patente al cliente que sus negocios se aprecian y quieren. Está a veces en función de pequeñas cosas: Si los clientes no pueden comunicarse con la Institución o tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos se tienen pocas posibilidades de ser percibidos como una Institución responsable.

COMPETENCIA Y CORTESIA: (40%)

Se refiere a las habilidades y cualidades del personal. Demuestran que los empleados son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza. (El personal de contacto fue cortés), (Conoce las condiciones del servicio que ofrece), (Conoce el servicio que ofrece). Cuando los clientes tratan con personal de servicio que son tanto agradables como entendidos, sienten tranquilidad de estar en la Institución apropiada.

La cortesía sin competencia, o la competencia sin cortesía, no tienen el impacto positivo sobre el cliente que puede tener la combinación de estas características.