**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Sandra Moreno | **Nombre:** Pedro Pablo Bermúdez | **Nombre:** Gloria Esperanza Cañón |
| **Cargo:** Asistente Gestión de Calidad | **Cargo:** Coordinador de Promoción y Desarrollo | **Cargo:** Director de Promoción y Desarrollo |
| **Fecha:** Mayo de 2015 | **Fecha:** Junio de 2015 | **Fecha:** Junio de 2015 |

**1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para realizar la medición de la satisfacción del cliente con los eventos y capacitaciones realizadas a través de una encuesta aplicada a una muestra de los asistentes a cada uno de los mismos

**2. ALCANCE.**

Este instructivo aplica para las capacitaciones y eventos realizados para la gestión empresarial, cívica social y cultural. Exceptuando estudios, investigaciones, proyectos y convenios

**3. TERMINOLOGÍA.**

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio

**4. REGISTROS UTILIZADOS**

Encuesta de Satisfacción Eventos

Encuesta de Satisfacción Capacitación

FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores

**5. CONSIDERACIONES GENERALES**

* 1. **Muestreo**

Teniendo en cuenta el universo de los individuos a encuestar, se determina el conjunto de individuos a aplicar la encuesta de satisfacción, para ello se debe tomar una muestra representativa de la población elegida para que los resultados aporten un informe confiable.

El Director de Promoción y Desarrollo debe asegurar la muestra de la población para la realización de la Encuesta a través de los criterios definidos por la organización tales como: Margen de error, Nivel de Confianza, probabilidad de éxito, de acuerdo al Formato Encuesta de Satisfacción. Ver Cálculo para muestreo de aplicación de la encuesta.

* 1. **Método de realización de la encuesta:**

La Encuesta de Satisfacción se realizará a través del siguiente método:

* **Encuesta en sitios:** Este tipo de encuesta consiste en solicitarle al asistente al evento y/o capacitación el diligenciamiento de la encuesta al finalizar el evento
	1. **Tipo de Población a Encuestar**
* Empresarios, Industriales, comerciantes y comunidad en general
	1. **TABULACIÓN DE LA ENCUESTA**

El informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción, deberá contener como mínimo:

* Fecha de Aplicación.
* Nombre del Evento
* Periodo a evaluar.
* Número de Personas a Encuestar (Muestra).
* Presentación de resultados.

Análisis de los datos, Acciones correctivas, preventivas y/o oportunidades de mejora y conclusiones en el FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores

Esta tabulación se desarrollará en el Formato Encuesta de Satisfacción

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Para cada evento y/o capacitación realizada se aplicará la Encuesta de Satisfacción a la Muestra de Clientes/Usuarios a través de los medios establecidos por la organización. Ver Consideraciones Generales.  | Responsable del Evento designado por la Directora de promoción y Desarrollo | Encuesta de Satisfacción/Encuesta de Capacitación |
| **2** | Realizar la tabulación de la Encuesta de Satisfacción aplicando tablas estadísticas con resultados generales y graficas tomando cada ítem de la encuesta, la planificación de los criterios y los métodos establecidos para la Realización de la Encuesta de Satisfacción para evaluar la percepción del cliente estará contenida en la Encuesta de Satisfacción. Ver Consideraciones Generales. | Operador PYD | Encuesta de Satisfacción |
| **3** | Analizar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción. Si el resultado general de la encuesta de satisfacción a clientes/usuarios presenta calificaciones por debajo de la meta estimada se deben tomar las Acciones a las que haya lugar de acuerdo al análisis de los datos realizados.  | Responsable del Evento/Coordinador y Director de Promoción y Desarrollo | Encuesta de SatisfacciónFOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores |
| **4** | Presentar a los Procesos los resultados obtenidos y los planes de acción (cuando aplique). | Director de Promoción y Desarrollo | Encuesta de SatisfacciónFOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores |
| **5** | Fin |  |  |