

## Objetivos del módulo

El objetivo de este módulo es establecer una metodología para conocer y medir el grado de satisfacción de los clientes.

Desde este módulo se gestionarán las distintas mediciones. Se introducen los encuestados, se desarrolla el formulario y se completa la encuesta. Con los resultados obtenidos se desarrollan unas conclusiones. Con las conclusiones extraídas se puede realizar acciones de mejora relacionada con la satisfacción de cliente.

## Satisfacción de clientes

Las mediciones realizadas se mostrarán en la lista de mediciones, en la parte izquierda de la ventana del módulo. Los datos de las mediciones correspondientes aparecen en las pestañas de la parte derecha.

En la lista de mediciones se pueden establecer los filtros de fecha y área. También es posible mostrar las áreas agrupadas.

### Creación de Mediciones

Para dar de alta una nueva mediciones nos situaremos en la lista de mediciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Nuevo”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Añadir”

En la ventana de Nueva medición se selecciona una Fecha de referencia, se introduce una Descripción que ayude a identificar la evaluación de la que se trata, por, ejemplo, “Evaluación 2016” y el Área asociada. También indicaremos el Método de realización de la encuesta y el Criterio de selección de los encuestados. Una vez introducidos los datos pulsamos “Aceptar”.



### Modificación de mediciones

Para modificar una medición existente nos situaremos sobre ella en la lista de mediciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre ella
- Pulsar la tecla “Intro”

### Borrado de mediciones

Para borrar una modificación nos situaremos sobre ella en la lista de mediciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Eliminar”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Eliminar”
- Pulsar la tecla “Supr”

### Búsqueda de mediciones

Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de mediciones, a fin de poder localizar una en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la lista de mediciones y pinchar en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas. Se escribe la palabra clave y se le da a “Buscar”. Si queremos seguir buscando en la misma lista con la misma palabra clave pinchamos en “Buscar siguiente”.
- También se puede hacer pinchando en “Herramientas / Buscar o buscar siguiente”.

### Acceso a las pestañas

Para realizar la satisfacción de clientes tenemos 4 pestañas que completar: selección de encuestados, formulario, encuesta y conclusiones. Para acceder a cada una de ellas solo hay que pinchar en las diferentes pestañas y se nos abrirán las pestañas seleccionadas.



En cada una de las pestañas podemos añadir archivos asociados. Mediante esta opción es posible asociar documentos a cada pestaña. Así, por ejemplo, podemos añadir imágenes, informes o cualquier otro archivo.

Para asociar un documentos nos situaremos sobre las pestañas, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Herramientas / Archivos asociados”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Archivos”
- Pinchar sobre el botón de “Archivos” situado en la esquina superior derecha de la pestaña.

A continuación, se explicará cómo proceder con cada una de ellas.

### Selección de Encuestados

Dentro de la pestaña Encuestados se introduce en la tabla el nombre de la empresa o cliente, especificando la persona de contacto de la Organización, el número de teléfono, el fax y el correo electrónico, según el método elegido para contactar con cada cliente.

Para borrar un encuestado se selecciona encuestado en la pestaña Encuestados y pulsamos “Archivo / Eliminar”.

### Creación del Formulario

Se selecciona la pestaña de Formulario y se introducen las preguntas o ítems de la encuestas, teniendo en cuenta que el encuestado deberá responder con muy satisfecho, bastante satisfecho, etc. Ejemplos: "Plazo de entrega", "Calidad del Producto".

Para borrar una pregunta, seleccionamos la pregunta (ítem) en la pestaña Formulario y pulsamos “Archivo / Eliminar”.



Seleccionando en el menú “Informes / Encuesta de satisfacción”, se muestran todos los formularios de las encuestas, una por cada cliente listas para enviar.

### Encuesta

Una vez recibidas las encuestas se introducen las respuestas en q-bo.org, pestaña Encuesta, seleccionando cada cliente en el desplegable superior.

Posteriormente, se especifica el grado de satisfacción pinchando la casilla de:

- MS (Muy Satisfecho)
- S (Satisfecho)
- IND (Indiferente)
- I (Insatisfecho)
- MI (Muy Insatisfecho)

Se pueden recoger los comentarios de los clientes por cada ítem.

### Conclusiones

En la pestaña Conclusiones se realiza un análisis de la información aportada por los clientes estableciendo conclusiones específicas.

## Acciones de mejora

Es posible iniciar acciones de mejora relacionadas con cada medición. La gestión de dichas acciones se puede llevar a cabo íntegramente desde este módulo o desde el módulo correspondiente de Acciones de mejora, en el cual queda identificado el origen de cada registro.

### Creación de acciones de mejora

Para crear una nueva acción de mejora relacionada con una medición nos situaremos sobre la medición correspondiente en la lista de mediciones, seleccionaremos la pestaña de “Conclusiones” y pincharemos sobre el botón “Iniciar acción”, mostrándose entonces la ventana de ficha de acción de mejora.



### Modificación de acciones de mejora

Para modificar una acción de mejora ya creada nos situaremos sobre la línea correspondiente de la lista de acciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre la acción de mejora
- Pulsar la tecla "Intro"

### Borrado de acciones de mejora

Para borrar una acción de mejora nos situaremos en la línea correspondiente de la lista de acciones de mejora, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir "Archivo / Eliminar"
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Eliminar"
- Pulsar la tecla "Supr"

### Cierre de acciones de mejora

Para cerrar una acción de mejora accederemos a la ficha de la acción y pincharemos sobre el botón "Cerrar". Si el campo "Fecha de cierre" está en blanco almacenará en dicho campo la fecha actual.

## Envío por correo electrónico

Es posible enviar por correo electrónico los diferentes informes generados en este módulo a los diferentes puestos de la Organización y consultar el registro de envío, así como enviar el formulario de la encuesta a cada uno de los encuestados.

- Para enviar una encuesta de satisfacción a los diferentes encuestados, se selecciona en la lista de mediciones y se pincha en el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando Herramientas/Envío de encuestas.



- Desde esta misma pantalla se pueden enviar informes por puestos, mediante Herramientas/Envío de informes por puestos, y consultar los registros de envío mediante la opción Herramientas/Registros de envío.
- Si se tiene configurado el envío automático, al dar de alta una acción de mejora relacionada con una medición, se podrá enviar por correo automáticamente, o bien una vez realizada seleccionando la acción y pinchando en el icono del sobre.

## Informes

En este módulo se pueden obtener los siguientes informes:

- Encuesta de Satisfacción: genera todas las encuestas de los clientes, un documento por cada cliente, listas para enviar.
- Informe de Satisfacción: en este informe se especifica la valoración de las encuestas: promedio de la valoración de cada una de las preguntas, promedio de cada uno de los clientes; valoración global de la satisfacción de los clientes encuestados; resumen de los datos obtenidos e la encuesta y conclusiones (estas conclusiones son las especificadas anteriormente en la pestaña Conclusiones).
- Ficha de acción: Se genera un documento indicando los datos de la Acción de mejora seleccionada: fecha, asunto, proceso, responsable, descripción, resultados obtenidos, estado y fecha de cierre.

