



RC-SSC-004

Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Reporte de Resultados de Encuesta de  
Satisfacción al Cliente de Normalización  
Cuatrimestre Septiembre-Diciembre de 2015**

**Elaborado por: Lic. Natividad Rodriguez- Enc. Sección de Servicio al Cliente**

## **Objetivo General**

---

Conocer las percepción y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento con los requerimientos de los servicios prestados por la Institución y que los resultados sean evaluados en la reunión Revisión por la Dirección y tomen las acciones correctivas frente a la prestación de los servicios.

## **Objetivos Específicos**

- ✓ Medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios prestados.
- ✓ Verificar y analizar los resultados, para determinar si cumplen con los objetivos establecidos.
- ✓ Determinar las principales razones de insatisfacción del cliente con relación a los servicios o productos recibidos.

## **Metodología**

Fue utilizada la aplicación de encuestas de forma periódica para recolectar los datos y obtener la retroalimentación de los clientes, para medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios de Normalización a través de la aplicación de las encuestas que se realizan a los clientes a quienes ofrecemos los servicios posteriores a la prestación del mismo.

Para la realización de estas encuestas se utilizó el formulario Satisfacción al Cliente de Normalización FO-SSC-005.

## **Universo**

Son todos aquellos clientes que participaron en los diferentes Comités Técnicos en el proceso de elaboración, revisión y adopción de normas en el cuatrimestre Septiembre-Diciembre de 2015.

## Muestra

Fueron realizadas cincuenta (50) encuestas de Satisfacción al Cliente del Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias, sesenta y una (61) al Departamento Normas de Alimentos y Salud, y cinco (05) al Departamento Normas de Servicio para un total de dieciséis (116) encuestas.

Las encuestas fueron aplicadas vía telefónica posterior a la prestación del servicio, tomando una muestra con reemplazo, para aquellas encuestas que el cliente no fue posible el contacto, de un total de trescientos cuarenta y ocho (348) clientes consideradas para este reporte.

## Fuente

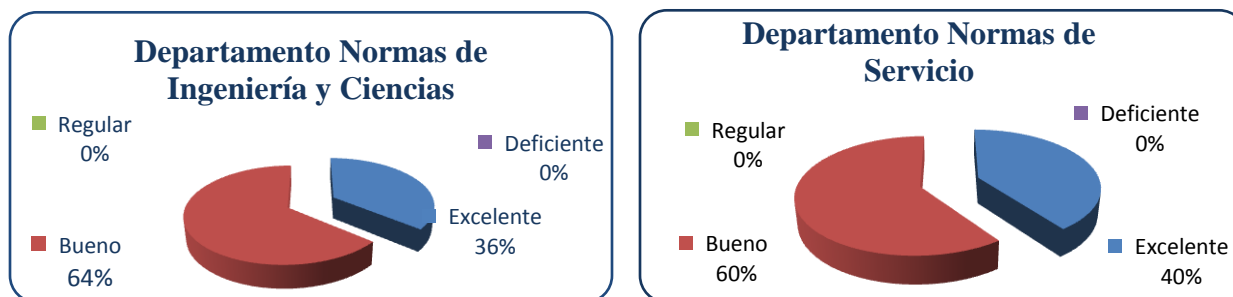
Se obtuvo a partir de los reportes suministrados por los diferentes Departamentos que componen la Dirección de Normalización, con los clientes que participaron en los diferentes Comité Técnicos.

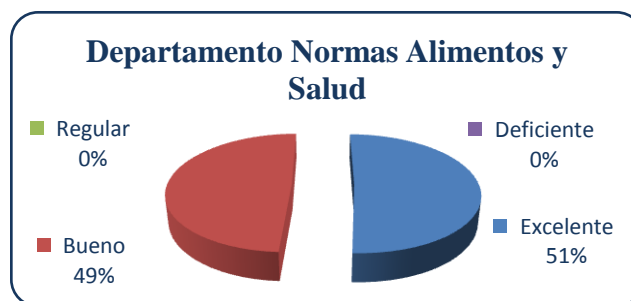
## Resultados de Encuesta de Satisfacción al Cliente de Normalización

---

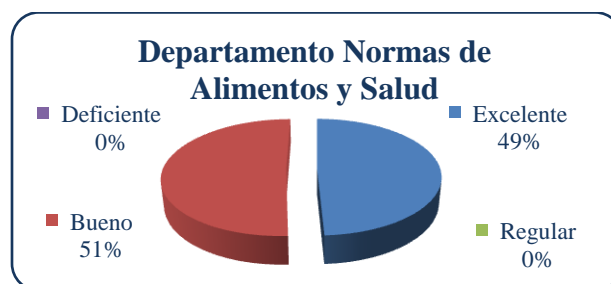
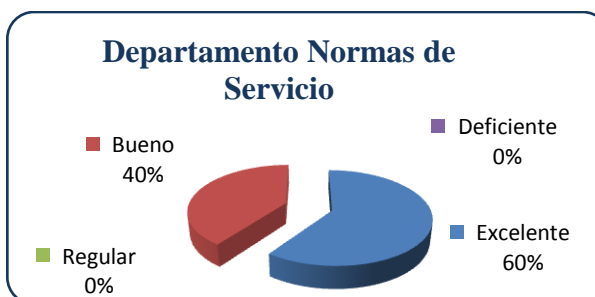
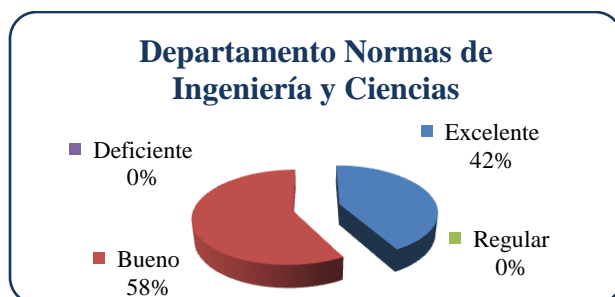
**Resultados de los siguientes aspectos de nuestros servicios encuestados:**

### 1. El funcionamiento de un Comité Técnico de Normalización.

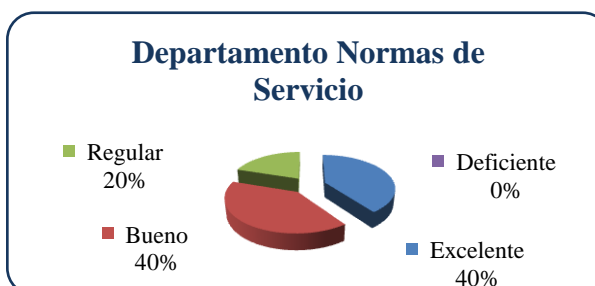
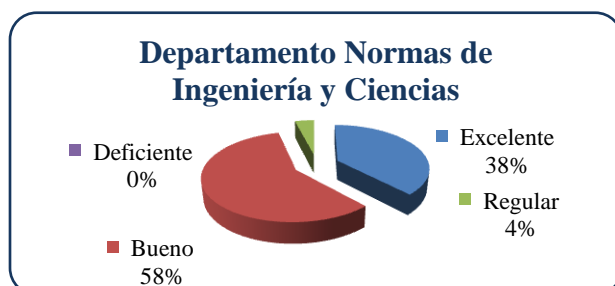




## 2. Las informaciones, conocimiento y experiencias aportadas por los miembros en el CT.

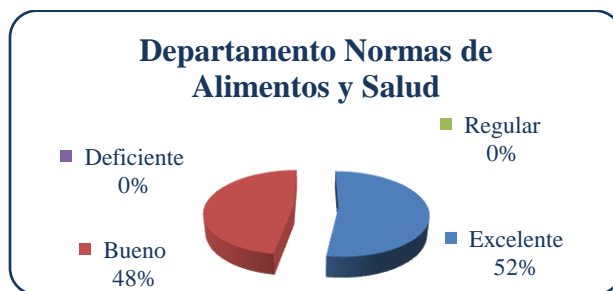
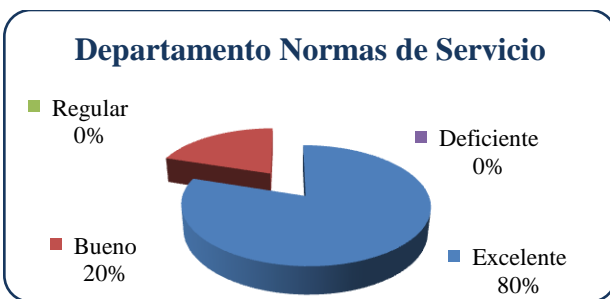
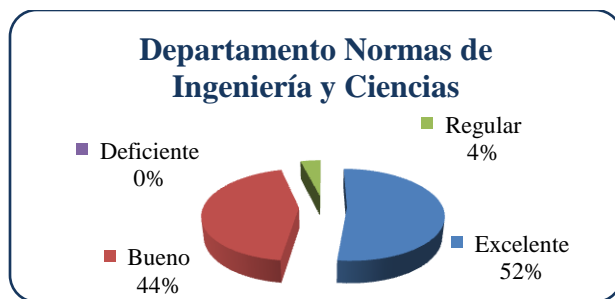


## 3. El tiempo invertido en la discusión de la norma en el CT.

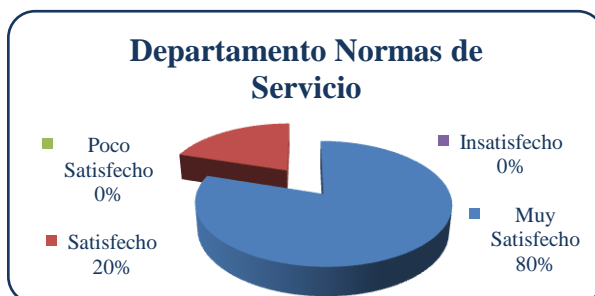
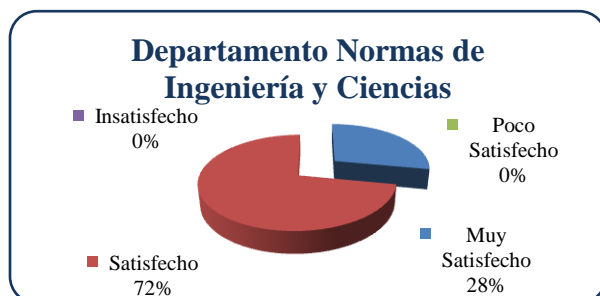


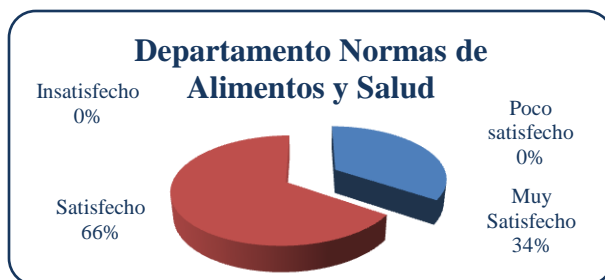


#### 4. El manejo de conflictos por parte del coordinador en el CT.

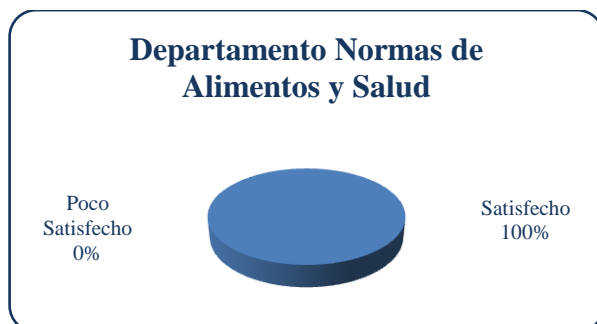
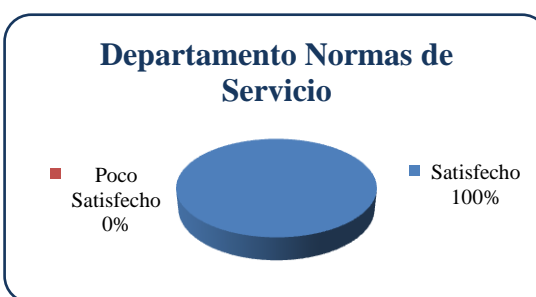
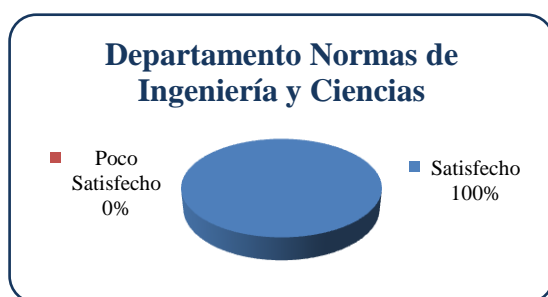


#### 5. ¿En sentido general, cómo es su nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido en materia de Normalización?





## 6. Satisfacción general del servicio recibido.



## **Comentarios y felicitaciones de los clientes sobre los Servicios Ofrecidos**

---

- Todo está muy bien, felicitaciones en el Comité Técnico 65:02 Buena alimentación animal.
- Todo está bien en los Comité Técnico 67:1 Leche y Productos Lácteos, 65:04 Residuos de Plaguicida y 67:07 Aceite y Grasas Comestibles.

## **Aspectos de Mejoras**

---

### **Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias**

- Invitar a otras Industrias del Calzado en el Comité Técnico 61:1 Industria de la Confección.
- No apagar el aire del Salón de Reuniones antes de concluir la reunión del Comité Técnico 75:1 Productos Derivados del Petróleo.
- Reducir el tiempo de reunión e inviten a más sectores en el Comité Técnico 75:1 Productos Derivados del Petróleo.
- Cumplir la hora de inicio en el Comité Técnico 13:2 Seguridad Industrial.
- Mejorar el refrigerio en el Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial.
- Manejo del tiempo en el Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial.
- Mejorar el refrigerio en el Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial
- Al servicio del agua colocarle tapa para que no se contamine. Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial.
- La puntualidad de parte de los participantes al inicio de la reunión en el Comité Técnico 97:2 Equipos Domésticos y Comerciales.
- El proyector que utilizan en el Comité Técnico 97.2 Equipos Domésticos y Comerciales está defectuoso.
- Brindar refrigerio a los participantes en el Comité Técnico 91:8 Instalaciones Sanitarias.
- Concientizar a los participantes y a las Instituciones la importancia para que asistan a las reuniones del Comité Técnico 3:3 Sistema de Calidad.
- Que las reuniones del Comité Técnico 11:2 Accesibilidad al Medio Físico las realicen en los Salones del INDOCAL.
- Disponer en los baños papel higiénico, toallas o papel toallas para las manos.

### **Departamento Normas de Servicio**

- Aumentar el tiempo de reuniones en el Comité Técnico CEN ISO CASCO.
- Que los documentos utilizados en el Comité Técnico CEN ISO CASCO sean traducidos al idioma español.

## **Departamento Normas de Alimentos y Salud**

- La puntualidad de parte de los participantes al inicio de la reunión en el Comité Técnico 67:1 Leche y Productos Lácteos.
- Reducir el tiempo de discusión de las normas, debido a que son muy extensas las horas de trabajo y aumentar los días de reunión del Comité Técnico 67:1 Leche y Productos Lácteos.
- Los invitados que no caben en los sillones de alrededor de la mesa del salón deben sentarse incómodos en sillas plásticas en el Comité Técnico 67:11 Bebidas no alcohólicas.
- Mejorar la organización antes de iniciar la reunión en el Comité Técnico 65:02 Buena alimentación animal.

**Nota:** Estos aspectos de mejoras serán analizadas para tomar las acciones correctivas y preventivas, para lograr una mejor atención al cliente.

## **Análisis de los datos**

---

### **Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias**

El funcionamiento de los Comité Técnico del Departamento Normas de Ingeniería y Ciencia, arrojó un resultado de un 36% Excelente y un 64% Bueno.

Las informaciones, conocimientos y experiencias aportadas en los diferentes Comité Técnico los clientes consideraron un 42% Excelente y un 58% Bueno.

El tiempo invertido en la discusión de la norma en los Comités Técnico obtuvimos un 38% Excelente, un 58% Bueno y un 4% consideran que es 4% Regular.

El manejo de conflictos por parte del coordinador en los Comité Técnico arrojando un 52% Excelente, un 44% Bueno y un 4% lo consideraron Regular.

El nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido a los clientes encuestados en materia de normalización obtuvimos un porcentaje de un 28% quedaron Muy Satisfecho, sumando a este un 72% Satisfecho, obteniendo un porcentaje de 100% de Satisfacción con el servicio recibido. Esto indica que sobrepasaron la meta establecida de un 95% de Satisfacción.



### **Departamento Normas de Servicio**

El funcionamiento de los Comité Técnico del Departamento Normas de Servicio, arrojó un resultado de un 40% Excelente y un 60% Bueno.

Las informaciones, conocimientos y experiencias aportadas en los diferentes Comité Técnico los clientes consideraron un 60% Excelente y un 40% Bueno.

El tiempo invertido en la discusión de la norma obtuvimos un 40% Excelente, un 40% Bueno y un 20% consideran que es Regular.

El manejo de conflictos por parte del coordinador en el Comité Técnico arrojando un 80% Excelente y un 20% Bueno.

El nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido a los clientes encuestados en materia de normalización obtuvimos un porcentaje de un 80% quedaron Muy Satisfecho, sumando a este un 20% Satisfecho, obteniendo un porcentaje de 100% de Satisfacción con el servicio recibido. Esto indica que sobrepasaron la meta establecida de un 95% de Satisfacción.

### **Departamento Normas de Alimentos y Salud**

El funcionamiento de los Comité Técnico del Departamento Normas de Alimentos y Salud, arrojó un resultado de un 51% Excelente y un 49% Bueno.

Las informaciones, conocimientos y experiencias aportadas en los diferentes Comité Técnico los clientes consideraron un 49% Excelente y un 51% Bueno.

El tiempo invertido en la discusión de la norma obtuvimos un 51% Excelente y un 49% consideran que es Bueno.

El manejo de conflictos por parte del coordinador en el Comité Técnico arrojando un 52% Excelente y un 48% lo consideraron Bueno.

El nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido a los clientes encuestados en materia de normalización obtuvimos un porcentaje de un 34% quedaron Muy Satisfecho, sumando a este un 66% Satisfecho, obteniendo un porcentaje de 100% de Satisfacción con el servicio recibido. Esto indica que sobrepasaron la meta establecida de un 95% de Satisfacción.