

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Código: PRO-E02-003	Versión: V01
Medición de la Satisfacción.			

Aprobaciones	Unidad de Organización	Firma y Sello
Elaborado por: Miguel Angel Tuesta Castillo	Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos	
Revisado por: Miguel Angel Tuesta Castillo	Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos	
Aprobado por: Edgardo Renan De Pomar Vizcarra	Gerencia General	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

OBJETIVO
Determinar la percepción del cliente, a través de diferentes métodos y técnicas de obtención de información, a fin de mejorar la satisfacción de los servicios.

ALCANCE
Unidades de Organización que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

BASE NORMATIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. • Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL-DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015, "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. 6ta Edición". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 266-2022- ATU/PE, que aprueba la versión V01 de la Política Institucional N° PI-001-2022-ATU/GG-OPGR, "Política Institucional de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, que aprueba la actualización del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v3.0. • Norma Internacional ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario". • Norma Internacional ISO 9001:2015, "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".

La presente normativa incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias y prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS:

- **ATU:** Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.
- **GG:** Gerencia General.
- **OPGR:** Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **UA:** Unidad de Abastecimiento.
- **UACGD:** Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- **UO:** Unidades de Organización.

DEFINICIONES:

- **Ciente:** Persona o Unidad de Organización que recibe un producto o servicio, destinado o requerido por la persona o a la Unidad de Organización. El cliente interno se refiere a las Unidades de Organización, quienes son responsables del requerimiento, mientras que el cliente externo se refiere a la ciudadanía que recibe el servicio.
- **Herramientas de medición:** Son instrumentos técnicos de enfoque cuantitativo y cualitativo para la obtención de información. Los instrumentos de enfoque cuantitativo pueden ser las encuestas y registros o base de datos obtenidos de diferentes canales (físicos, informáticos, call center, entre otros), mientras que los instrumentos de enfoque cualitativo, pueden ser entrevistas, grupos focales (focus group) y observación directa.
- **Percepción del cliente:** Valoración del cliente respecto al servicio brindado, relacionado al cumplimiento de sus requerimientos y expectativas. Puede obtenerse a través de instrumentos de medición proactivos (encuestas) o reactivos (reclamos).
- **Encuesta de satisfacción del cliente:** Es el instrumento mediante el cual se levanta información sobre la percepción de los clientes respecto al servicio brindado.
- **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía, a través del cual expresan su disconformidad de un servicio de atención brindado por la ATU el cual es evaluado y atendida por personal de la Unidad de atención al Ciudadano y Gestión Documental.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de la revisión por la dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • E02.05.03.04 Revisión por la Dirección.
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de implementación de Oportunidades de mejora. • Pla de implementación de Acciones Correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • E02.05.04 Mejora del SGC.

ACTIVIDADES

Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
01	Evaluar si se requiere crear, mantener o mejorar la herramienta para medir la satisfacción. <ul style="list-style-type: none"> • Si corresponde crear o mejorar: Ir a la actividad 02. • Si corresponde mantener: Ir a la actividad 04. 	UO involucrados en el SGC	Dueños o representantes de los procesos involucrados en el SGC

ACTIVIDADES			
Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
02	<p>Diseñar la herramienta de recojo de información, según corresponda.</p> <p><i>Para el diseño de la herramienta de medición, se determina el tipo de herramienta de medición a utilizar de acuerdo al anexo 1.</i></p> <p><i>La técnica o herramienta de recojo de información, se realiza de acuerdo a la disposición y disponibilidad de recursos de la organización, teniendo en cuenta las herramientas de medición.</i></p> <p><i>La frecuencia de medición se establece de acuerdo a las necesidades de los procesos involucrados en el SGC y a los recursos disponibles.</i></p>	OPGR / UO involucrados en el SGC	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación / Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
03	<p>Capacitar al personal para la aplicación de la herramienta de medición.</p>	UO involucrados en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
04	<p>Aplicar la herramienta de medición al cliente interno o externo, según corresponda.</p> <p><i>Las herramientas de medición se encuentran definidas en el manual del Sistema de Gestión de la Calidad.</i></p>	UO involucrados en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
05	<p>Verificar los resultados obtenidos.</p> <p><i>Una vez transcurrido el plazo establecido para la obtención de respuestas, el responsable, revisa la información obtenida, asegurándose que todos los datos se encuentren correctos y gestiona la toma de acciones inmediatas en caso sea necesario.</i></p> <p><i>En caso de las encuestas, el responsable de la UO, revisa la base de datos para determinar que el número de encuestados sea representativo para alcanzar el tamaño de muestra.</i></p> <p>¿Los datos son correctos y/o se cumple con el tamaño de la muestra?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad 06. • No: Ir a la actividad 04. 	UO involucrados en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
06	<p>Consolidar los resultados obtenidos y remitir la medición de la satisfacción a la OPGR.</p> <p><i>La base de datos de la medición de satisfacción es almacenada por los responsables de cada proceso, hasta que corresponda el análisis respectivo.</i></p>	UO involucrados en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC

ACTIVIDADES			
--------------------	--	--	--

Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
	Continuar con el proceso E02.05.03.03 Análisis y Evaluación de Datos del SGC.		

Fin del procedimiento

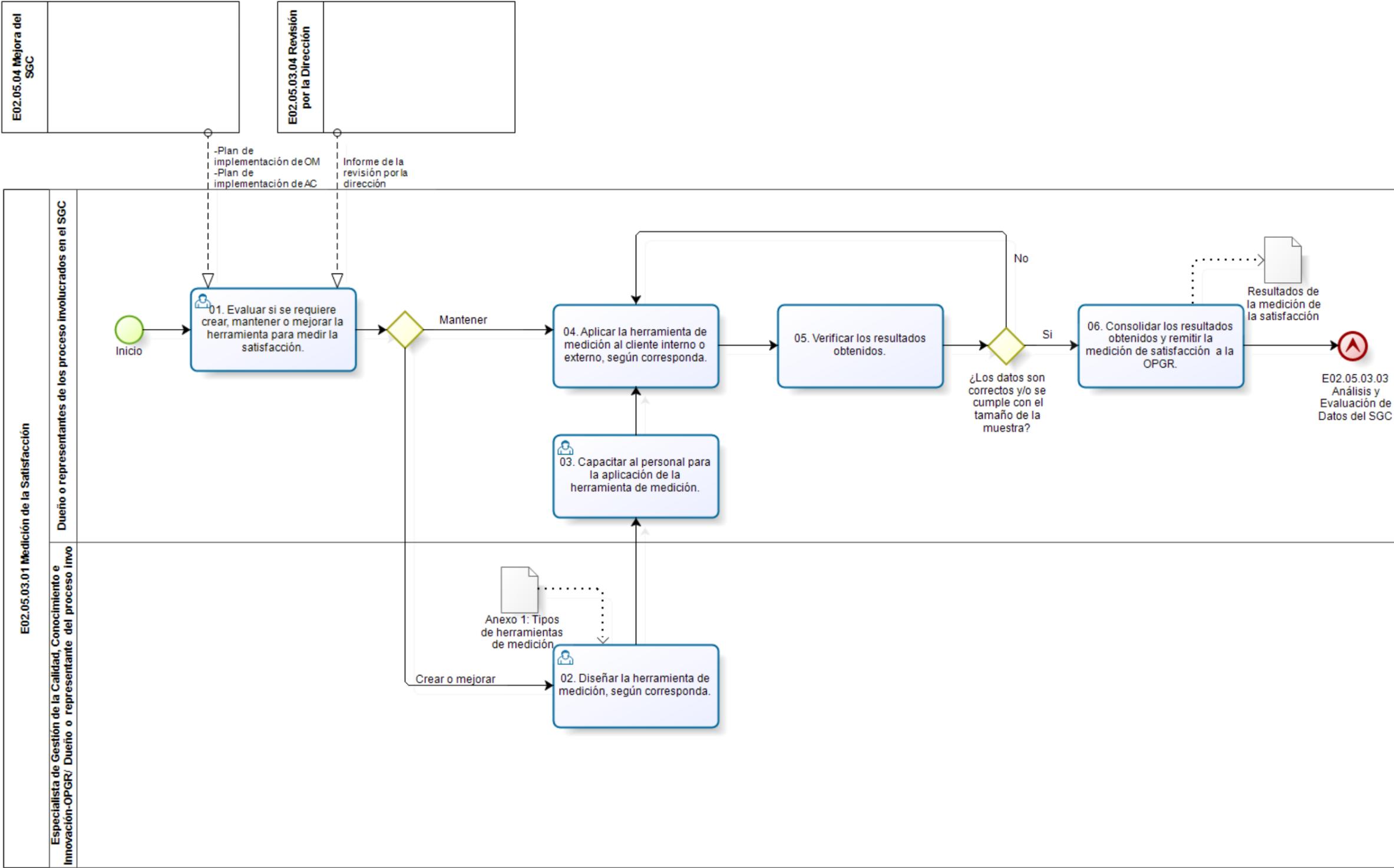
DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Resultados de la medición de la satisfacción.

PROCESO RELACIONADO

E02.05.03.01 Medición de la Satisfacción.

DIAGRAMA DE PROCESO



ANEXO 1: Tipos de herramienta de medición

➤ Encuestas:

La técnica de encuesta se utiliza para un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario de preguntas a una determinada muestra a fin de obtener información de la percepción del cliente que accedieron a los servicios brindados, para ello se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Definir el objetivo de la encuesta a realizar: El encargado de realizar la encuesta define el propósito que se desea obtener al realizar la encuesta.
- Definir el grupo de estudio: De acuerdo al objetivo que se desea lograr, se delimita el grupo de estudio.
- Determinar el tamaño de muestra: El tamaño de muestra se calcula según la población indicada en el párrafo precedente y se calcula admitiendo un margen de error máximo de hasta 10%, y un nivel mínimo de confianza del 95%. Asimismo, teniendo en cuenta que es la primera medición se tomará un p y q de 0.5. La población de personas (N) se calcula según la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

p: Proporción de personas que espera que se encuentren satisfechos.

q: Proporción de personas que espera que se encuentren insatisfechos.

e: Error estándar.

z: Valor crítico de la distribución normal estandarizada; necesario para construir un intervalo de confianza para la distribución (1.96)

N: Tamaño de la Población.

NOTA: Si no existen datos sobre N, es decir no hay datos históricos, se recurre a juicio experto. Para ello, se aplica una encuesta a un número representativo de personas, que en ningún caso puede ser menor al 3% del promedio mensual de personas atendidas.

Para la selección de la muestra, se utiliza el muestreo aleatorio simple. En ese caso, se numera de forma correlativa desde el primer registro de la población hasta el último (desde 1 hasta "N"). Se genera "n" números aleatorios con distribución uniforme, este número debe ser sin repetición, y su valor debe estar en el rango de 1 a N. Los números seleccionados serán los registros a cuyas personas se aplicará la encuesta.

- Elaborar la lista de preguntas a realizar: Se definen las preguntas a realizar en función a las características y atributos más relevantes del servicio y que estén acorde a los factores que impactan en la satisfacción de las personas (trato profesional durante la atención, información, tiempo de provisión, resultado de la gestión/entrega, accesibilidad y confianza).

➤ **Focus Group:**

La técnica de focus group se utiliza para un enfoque cualitativo, a fin de identificar las características y atributos del servicio que impactan en la satisfacción de las personas, para ello se recomienda seguir los siguientes pasos previo a la ejecución del focus group:

- Definir los objetivos del focus group: El encargado de realizar el focus group, define el propósito o fin que se desea lograr.
- Elaborar la lista de preguntas: Se realiza una lista de preguntas que permita obtener información necesaria del servicio.
- Establecer el número de participantes del focus group: La cantidad de personas del focus group se establece en el rango de 4 a 12 personas como integrantes del grupo focal.
- Seleccionar el moderador y ayudante u observador: El moderador es la persona encargada de realizar las preguntas, mientras que el ayudante u observador toma nota de la respuesta de los participantes.
- Seleccionar el lugar: El espacio donde se realice el focus group debe ser el adecuado, es decir, sin ruidos o distracciones para el participante a fin de mantener la concentración y entendimiento de las preguntas.

➤ **Entrevista a profundidad:**

La técnica de entrevista a profundidad se utiliza para un enfoque cualitativo, a fin de obtener información acerca del servicio brindado, para ello se recomienda seguir los siguientes pasos previo a la ejecución de la entrevista:

- Definir al/los entrevistados: La persona responsable de realizar la entrevista debe especificar el/los perfiles específicos del grupo de estudio (edad, sexo, estado civil, entre otros), a fin de tener claras las características de los entrevistados.
- Elaborar las pautas o guion de la entrevista: El entrevistador debe conocer las pautas del instrumento de apoyo, a fin de que pueda realizar la entrevista de una manera ordenada y evitar omisión o dispersión de los temas a tratar en la entrevista. Las pautas se elaboran en base al objetivo de investigación.
- Establecer la cantidad de entrevistados: La entrevista a profundidad es un estudio minucioso, por lo que, se puede realizar en un rango de 2 a 4 personas por perfil, según determine el entrevistador.
- Seleccionar hora y lugar: El entrevistador debe conocer las características de la hora y el lugar a fin de que la entrevista se de en un espacio adecuado, evitando distracciones o interrupciones.