

# calidad

## Evaluación de los grados de satisfacción de clientes y empleados

**José M.<sup>a</sup> López Aranda**

Jefe de Calidad y Medio Ambiente de SEMI  
Dpto. de Gestión Integrada SEMI-MAESSA



El conocimiento del grado de satisfacción de clientes y empleados es esencial para nuestra empresa. En lo relativo al primero de los capítulos, SEMI evalúa periódicamente la opinión de los clientes y, en lo concerniente a los empleados, el último estudio se realizó hace diez años.

### Evaluación del grado de satisfacción de los clientes

SEMI viene evaluando periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes, mediante la utilización de un cuestionario compuesto por 20 preguntas.

En el presente año 2006, esta actividad corresponde al 4º objetivo de Calidad, que dice "Obtener un grado de satisfacción de los clientes igual o mayor a 71".

Esta actividad ha sido desarrollada por el Dpto. Calidad y M.A. los años 1996, 1999, 2003 y 2006 (actualmente).

La evaluación realizada el año 1996 (la primera) fue llevada a cabo con un cuestionario y tratamiento estadístico diferente al adoptado en el año 1999 y siguientes, por lo que los valores obtenidos en 1996 no son totalmente comparables a los del resto de los años.

El cuestionario remitido a los clientes se compone de las siguientes partes:

- **Fase 1.** Fase previa a la venta: 5 preguntas.

- **Fase 2.** Calidad de la instalación: 4 preguntas.
- **Fase 3.** Calidad del servicio: 6 preguntas.
- **Fase 4.** Mantenimiento y uso de la instalación: 4 preguntas.
- **Valoración global:** 1 pregunta. (El resultado de esta pregunta se compara después, con el valor obtenido como grado de satisfacción).

El cuestionario, a su vez, está dividido en dos partes; una en la que los clientes deben puntuar a SEMI y la otra en la que deben puntuar a nuestra "Mejor Competencia".

Las puntuaciones a asignar para cada una de las preguntas, son: a SEMI, deficiente, pasable, satisfactorio, bueno y muy bueno, y a nuestra "mejor competencia": mucho peor, peor, igual, mejor y mucho mejor.

Los cuestionarios son enviados a las personas/clientes que nos han facilitado las divisiones, direcciones regionales y delegaciones.

Una vez recibidos los cuestionarios, se les da un tratamiento estadístico, con el cual obtenemos diversos índices.

La información facilitada a la dirección de SEMI, divisiones, direcciones regionales y delegaciones es amplia y pormenorizada, siendo lo más relevante:

- Estudio completo del grado de satisfacción de SEMI.
- Estudio completo del grado de satisfacción (independiente) por cada división, dirección regional y/o delegación.
- Producción media ejecutada en los últimos 3 años, expresado para cada una de ellas como % del total de SEMI.
- Estudio completo del grado de satisfacción (independiente) por cada uno de los clientes más relevantes (de 7 a 10).
- Facturación media de estos clientes, durante los 3 últimos años, expresado para cada uno de ellos, como % del total facturado.

De acuerdo con lo anterior, a continuación mostramos en un cuadro, las puntuaciones históricas obtenidas en las distintas evaluaciones realizadas.

### Evaluación del grado de satisfacción de los clientes de SEMI: Datos históricos

Concepto	1996		1999		2003		2006	
	SEMI (**)	M.C.	SEMI	M.C.	SEMI	M.C.	SEMI	M.C.
Fase 1	-	-	64,06	63,30	63,40	64,48	67,23	65,62
Fase 2	-	-	66,94	67,65	73,09	71,23	76,32	72,92
Fase 3	-	-	59,67	58,85	64,91	63,21	68,13	66,45
Fase 4	-	-	62,80	60,49	69,87	65,94	73,04	67,59
Valoración Global	-	-	67,12	63,29	72,52	66,92	72,63	67,12
<b>VALOR OBTENIDO</b>	<b>72,00</b>	-	<b>63,39</b>	<b>62,62</b>	<b>68,04</b>	<b>66,54</b>	<b>71,19</b>	<b>68,41</b>
<b>Variación</b>	-	-	-	-	<b>7,34%</b>	<b>6,26%</b>	<b>4,63%</b>	<b>2,81%</b>

\*M.C: Mejor Competidor

\*\*La evaluación en este año (1996), se hizo con un cuestionario y tratamiento estadístico distinto al de los años siguientes.

El resultado de la evaluación del grado de satisfacción de los clientes, es analizado, en una reunión general donde participan la dirección de la empresa, directores de Dpto., directores de división, directores regionales, delegados, y el jefe de calidad.

Los resultados del 2006 que se muestran, no han sido analizados por la dirección de la empresa, dado que no se han realizado los informes preceptivos.

# calidad

## Grado de satisfacción de los empleados

En SEMI se midió la satisfacción de los empleados en 1996, como requisito del sistema de calidad según la EFQM (European Foundation Quality Management) sistema con el que nos ha auditado RENFE (actualmente ADIF) en dos ocasiones, 1995 y 1997. Desde entonces no se ha realizado esta actividad que, en el presente año, está establecida como el 5º objetivo de calidad que dice *"Aumentar el grado de satisfacción de los empleados, durante el año 2007, en un 10%"*. De este objetivo sólo se ha enviado una carta a todo el personal de SEMI con la nómina de mayo, cuyo contenido literal aparece en la imagen adjunta. Cuando se cierre el plazo de recepción de preguntas por parte del personal, se procederá a confeccionar el cuestionario correspondiente y a someterlo a la aprobación de la dirección de la empresa. En próximos boletines iremos dando puntual información de este objetivo.



A: Todo el personal de SEMI

De: José María López Aranda

Asunto: Grado de satisfacción de los Empleados de SEMI

Madrid 24 de Mayo de 2006

De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Calidad, el 5º Objetivo de Calidad de este año 2006, es "Aumentar la Satisfacción de los empleados de SEMI en un 10% durante el año 2007".

El desarrollo de este Objetivo, requiere:

- 1º.- Evaluar el grado de satisfacción de los empleados de SEMI en la actualidad. Esto se realizará durante el año 2006.
- 2º.- En base a las puntuaciones que hayan obtenido las distintas preguntas que se formulen, se desarrollarán las acciones correctivas necesarias para mejorar las cuestiones que mayor ponderación y peor puntuación hayan recibido. Esto se realizará durante el año 2007.

### Evaluación del Grado de satisfacción actual.

Para la medición de este parámetro, se va a confeccionar un cuestionario, con 20/25 preguntas que deberán ser contestadas (voluntariamente) por cada uno de nosotros. Para la confección de este cuestionario y con el objeto de que las preguntas que se incluyan sean del interés de la mayor cantidad de personas de la empresa, es conveniente que nos mandéis cuáles son los temas de vuestro interés, para basar en ellos las preguntas.

Todo aquel que quiera enviar preguntas, deberá remitirlas por correo postal al Dto. de Calidad y Medio Ambiente de SEMI, Gran Vía 67, 1º, 28.013-Madrid, o por correo electrónico a [jmlaranda@semi.es](mailto:jmlaranda@semi.es).

Los cuestionarios serán anónimos, salvo aquellas personas que quieran identificarse, pero será necesario y obligatorio identificarse personalmente, respecto de su condición en la empresa, mediante los siguientes códigos:

- C (Personal de Oficinas Centrales) o D (Personal de Delegación).
- PF (Personal con contrato fijo) o PE (Personal con contrato eventual).
- DI (Directores de Departamento, Técnico, División y Regionales, y Delegados).
- TU (Personal con Título Universitario, excluidos los anteriores).
- EN (Encargados, Maestros de Taller, Capataces y Jefes de Equipo).
- PO (Personal de oficinas)
- RP (Resto de Personal).

La identificación anterior será totalmente necesaria y requisito imprescindible, para poder incluir el cuestionario en la evaluación del Grado de Satisfacción.

Con el objeto de garantizar el anonimato de los cuestionarios, se entregará junto al cuestionario un sobre franqueado con la dirección de un Apartado de Correos en Madrid, donde se recibirán todas las contestaciones que mandéis.

El plazo para remitir las preguntas o cuestiones a preguntar, al Dto. de Calidad y Medio Ambiente, termina el día 30 de junio.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludaros muy atentamente.

José María López Aranda  
Jefe de Calidad y Medio Ambiente.