|  |
| --- |
| **FASE 1****Definición del servicio a evaluar** |
| **Servicio por evaluar.** |  |
| **Objetivo que persigue la encuesta.** |  |
| Indica cual es el alcance del servicio a evaluar:

|  |
| --- |
| Análisis general del servicio |[ ]
| Análisis de un aspectoconcreto del servicio | [ ]  |

 | Sector de la población a la que está dirigida la encuesta: |

|  |
| --- |
|  **FASE 2****Construcción de la encuesta**  |
| Aspectos del servicio a evaluar | Redacción de las preguntas en función de los aspectos a evaluar |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Establecer escala de evaluación (Cuadrantes de satisfacción de la escala de Likert) |
| Acuerdo[ ]  | Frecuencia [ ]  | Importancia[ ] x | Probabilidad[ ]  |
| * Totalmente de acuerdo
* Desacuerdo
* Indeciso
* En desacuerdo
* Totalmente en desacuerdo
 | * Muy frecuentemente
* Frecuentemente
* Ocasionalmente
* Raramente
* Nunca
 | * Muy importante
* Importante
* Moderadamente importante
* De poca importancia
* Sin importancia
 | * Casi siempre verdad
* Usualmente verdad
* Ocasionalmente verdad
* Usualmente no verdad
* Casi nunca verdad
 |
| Calidad[ ]  | Otra[ ]  |  |  |
| * Muy bueno
* Bueno
* Regular
* Malo
* Muy Malo
 | Indicar la escala a utilizar |  |  |

­­

|  |
| --- |
| Determinar tamaño de la muestra |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Frecuencia de aplicación | Mensual | Trimestral | Semestral | Anual | Otra (Indique cual) |
|  |  |  |  |  |

Margen de error aplicable Total, de encuestas a aplicar  |

|  |
| --- |
| **Revisión de la estructura de la encuesta por parte de la OGC** |
| Jefatura del Departamento de Auditorias al SGE |  | Fecha de revisión |  |

Nota: esta revisión no es un Vo. Bo. o aprobación de la encuesta. La decisión de adoptar o no las observaciones de la Oficina de Gestión de Calidad, corresponde a las (los) responsables de elaborar el instrumento.