

NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE -NSC

Laboratorio Ensayos Aceite Mineral

Dieléctrico

2.016

Ficha técnica

METODOLOGÍA:

Investigación Cuantitativa

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Descriptivo

Clientes del Laboratorio Ensayos Aceites Dieléctricos compuesto por 3 segmentos:

POBLACIÓN OBJETIVO:

1. Residenciales
2. Firmas ingeniería /empresarial
3. Interno

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:

Entrevista telefónica

UNIVERSO

Clientes del Laboratorio de Ensayos de Aceites Dieléctricos

MARCO MUESTRAL

Base de datos suministrada por la Unidad de Negocio.

TAMAÑO MUESTRAL

Se realizaron 191 encuestas efectivas, distribuidas así:

Laboratorio Ensayos Aceites Dieléctricos	Valor absoluto
Residenciales	187
Firmas ingeniería /empresarial	3
Interno	1

ERROR MUESTRAL

±5,0 %

TRABAJO DE CAMPO:

La recolección de datos y entrevistas se realizó durante los meses octubre y noviembre de 2016

Ficha técnica

METODOLOGÍA:

Investigación Cuantitativa

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Descriptivo

Clientes del Laboratorio Ensayos Aceites Dieléctricos compuesto por 3 segmentos:

POBLACIÓN OBJETIVO:

1. Residenciales
2. Firmas ingeniería /empresarial
3. Interno

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:

Entrevista telefónica

UNIVERSO

Clientes del Laboratorio de Ensayos de Aceites Dieléctricos

MARCO MUESTRAL

Base de datos suministrada por la Unidad de Negocio.

TAMAÑO MUESTRAL

Se realizaron 191 encuestas efectivas, distribuidas así:

Laboratorio Ensayos Aceites Dieléctricos	Valor absoluto
Residenciales	187
Firmas ingeniería /empresarial	3
Interno	1

ERROR MUESTRAL

±5,0 %

TRABAJO DE CAMPO:

La recolección de datos y entrevistas se realizó durante los meses octubre y noviembre de 2016

Consideraciones para los cálculos del estudio

La escala de calificación para los factores es de 5 puntos, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la máxima

Fórmula promedio de calificación:

$$\frac{(\eta_5 \times 5) + (\eta_4 \times 4) + (\eta_3 \times 3) + (\eta_2 \times 2) + (\eta_1 \times 1)}{(\eta_5 + \eta_4 + \eta_3 + \eta_2 + \eta_1)}$$

LEYENDA:

- n5 = Cantidad de usuarios (clientes) que califican 5 "Muy satisfecho"
- n4 = Cantidad de usuarios (clientes) que califican 4 "Satisfecho"
- n3 = Cantidad de usuarios (clientes) que califican 3 "Algo satisfecho"
- n2 = Cantidad de usuarios (clientes) que califican 2 "Insatisfecho"
- n1 = Cantidad de usuarios (clientes) que califican 1 "Muy insatisfecho"

El **rango** empleado:

Deseable: > 4,5

Aceptable: Entre $\geq 4,0$ y $\leq 4,5$

Critico: < 4,0

NSC [Nivel de Satisfacción del Cliente]

Laboratorio de Ensayos a Aceites Dieléctricos

	Promedio	Importancia	Distribución del peso	% ponderado sobre factor	Promedio ponderado
Atención al cliente	4,31	1	5	33,3%	1,44
Infraestructura	4,72	4	2	13,3%	0,63
Tiempos de respuesta	4,35	2	4	26,7%	1,16
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	4,43	3	3	20,0%	0,89
Precio	4,33	5	1	6,7%	0,29
				100,0%	4,41

Leyenda:

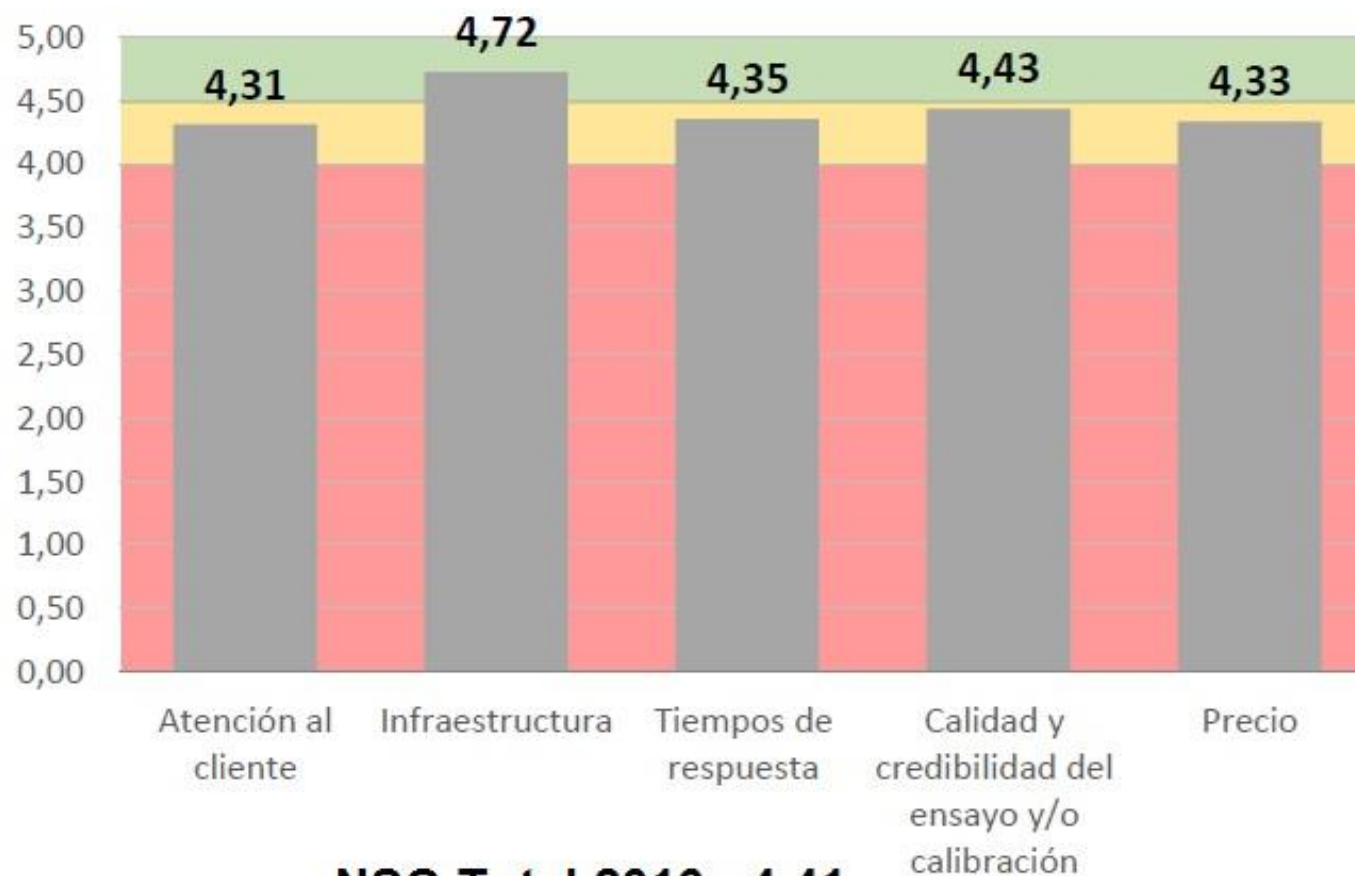
- El promedio: valor obtenido de la satisfacción del cliente en cada ítem que compone el factor.
- Importancia: ranking de acuerdo al grado de importancia para el cliente.
- Distribución del peso: de 15 puntos máximos.

Medición de la satisfacción del cliente

El rango empleado:
Deseable: > 4,5
Aceptable: Entre $\geq 4,0$ y $\leq 4,5$
Crítico: < 4,0

Laboratorio de Ensayos a Aceites Dieléctricos

PROMEDIOS DE LOS FACTORES EVALUADOS EN QUE SE DESCOMPONE EL SERVICIO



NSC Total 2016 : 4.41