

NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE -NSC

Laboratorios de Medidas Eléctricas

**Medidores de Energía, Transformadores de Medida
Instrumentos de Medición**

2.016

Ficha técnica

METODOLOGÍA:

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Investigación Cuantitativa

Descriptivo

Clientes del Laboratorio compuesto por 8 segmentos:

1. Medidores de Energía (Particulares, individuales, proyectos, internos)
2. Transformadores de Medida (Particulares, individuales, proyectos)
3. Instrumentos de Medición (Particulares, internos)

POBLACIÓN OBJETIVO:

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:

UNIVERSO

MARCO MUESTRAL

TAMAÑO MUESTRAL

Entrevista telefónica

Clientes del Laboratorio – Medidas Eléctricas

Base de datos suministrada por la Unidad de Negocio.

Se realizaron 334 encuestas efectivas, distribuidas así:

Laboratorio	Valor absoluto
Medidores de energía – Individuales	267
Medidores de energía – Proyectos	30
Medidores de energía – Internos	3
Medidores de energía – Particulares	2
Transformadores de medida – Proyectos	23
Transformadores de medida – Particulares	4
Transformadores de medida - Individuales	2
Instrumentos de medición – Particulares	3

ERROR MUESTRAL

±5,0%

TRABAJO DE CAMPO:

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

Fórmula empleada para Poblaciones finitas

POBLACIÓN FINITA: es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos

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

LEYENDA:

Tamaño de la muestra (n)=334

Población o universo (N)=2192

Nivel de confianza (Z)=95%

Probabilidad a favor (p)=0,5

Probabilidad en contra (q)=0,5

Error muestral (e)=±5,0%

ANEXO: Fórmula en Excel para obtener el error muestral de poblaciones finitas

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]

Laboratorios de Medidas Eléctricas

	Promedio	Importancia	Distribución del peso	% ponderado sobre factor	Promedio ponderado
Atención al cliente	4,44	1	5	33,3%	1,48
Infraestructura	4,66	3	2	13,3%	0,62
Tiempos de respuesta	4,02	2	3	20,0%	0,80
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	4,58	2	4	26,7%	1,22
Precio	4,04	4	1	6,7%	0,27
				100,0%	4,39

Leyenda:

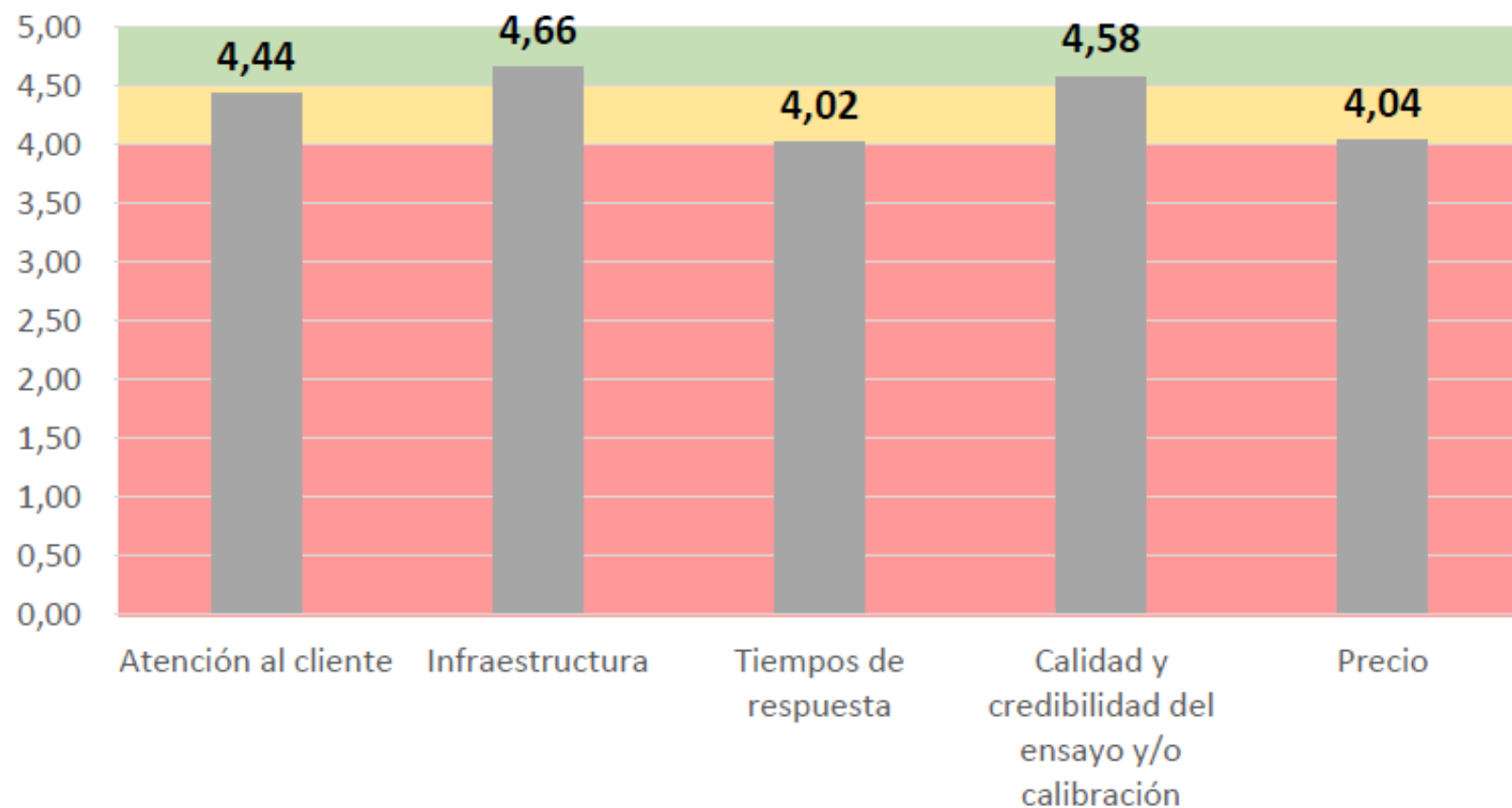
- El promedio: valor obtenido de la satisfacción del cliente en cada ítem que compone el factor.
- Importancia: ranking de acuerdo al grado de importancia para el cliente.
- Distribución del peso: de 15 puntos máximos, a pesar de tener la misma posición en ranking dos de los factores se le otorga mayor valor al factor Calidad y credibilidad del ensayo que a tiempos de respuesta.

Medición de la satisfacción del cliente

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

Laboratorios de Medidas Eléctricas

PROMEDIOS DE LOS FACTORES EVALUADOS EN QUE SE DESCOMPONE EL SERVICIO



NSC Total 2016 : 4.39