

# UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE Energía



**EMCALI**

## ESTUDIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - LABORATORIO PRUEBAS Y ENSAYOS DE ACEITES DIELECTRICOS

NOVIEMBRE 2.018



## FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	Investigación Cuantitativa
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	Descriptivo
POBLACIÓN OBJETIVO:	Clientes del Laboratorio Aceites dieléctricos.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Entrevista telefónica
UNIVERSO	Clientes Laboratorio Aceites dieléctricos
MARCO MUESTRAL	Base de datos suministrado por la Unidad estratégica de negocios de Energía
TAMAÑO MUESTRAL	Se realizaron 75 encuestas, tomando un universo de 251 clientes
ERROR MUESTRAL	± 9.5%
TRABAJO DE CAMPO:	La recolección de datos y entrevistas se realizó en el mes de noviembre – 2018





# FÓRMULA EMPLEADA PARA POBLACIONES FINITAS

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

$$n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

## LEYENDA:

- Tamaño de la muestra (n)=75
- Población o universo(N)=251
- Nivel de confianza (Z)=95%
- Probabilidad a favor (p)=0,5
- Probabilidad en contra (q)=0,5
- Error muestral (e)=± 9.5 %





# CONSIDERACIONES PARA LOS CÁLCULOS DEL ESTUDIO

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

**Formula 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"

Rangos o limites empleados:

- Deseable: > 4,5
- Aceptable: Entre  $\geq 4,0$  y  $\leq 4,5$
- Critico: < 4,0



# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - NSC

Período evaluado: Noviembre 2017 a Noviembre 2018

FACTOR	CALIFICACIÓN	IMPORTANCIA DEL FACTOR	PONDERADOR	% PONDERADOR SOBRE CALIFICADOS	REDISTRIBUCION DEL PONDERADOR	CALIFICACIÓN PONDERADA
Atención al cliente	4,53	4	2	13,3%	13,3%	0,60
Infraestructura	4,82	1	5	33,3%	33,3%	1,61
Tiempos de respuesta	4,25	3	3	20,0%	13,3%	0,57
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	4,58	2	4	26,7%	26,7%	1,22
Precio	3,67	3	3	20,0%	13,3%	0,49

15 puntos máx.

100,0%

4,00

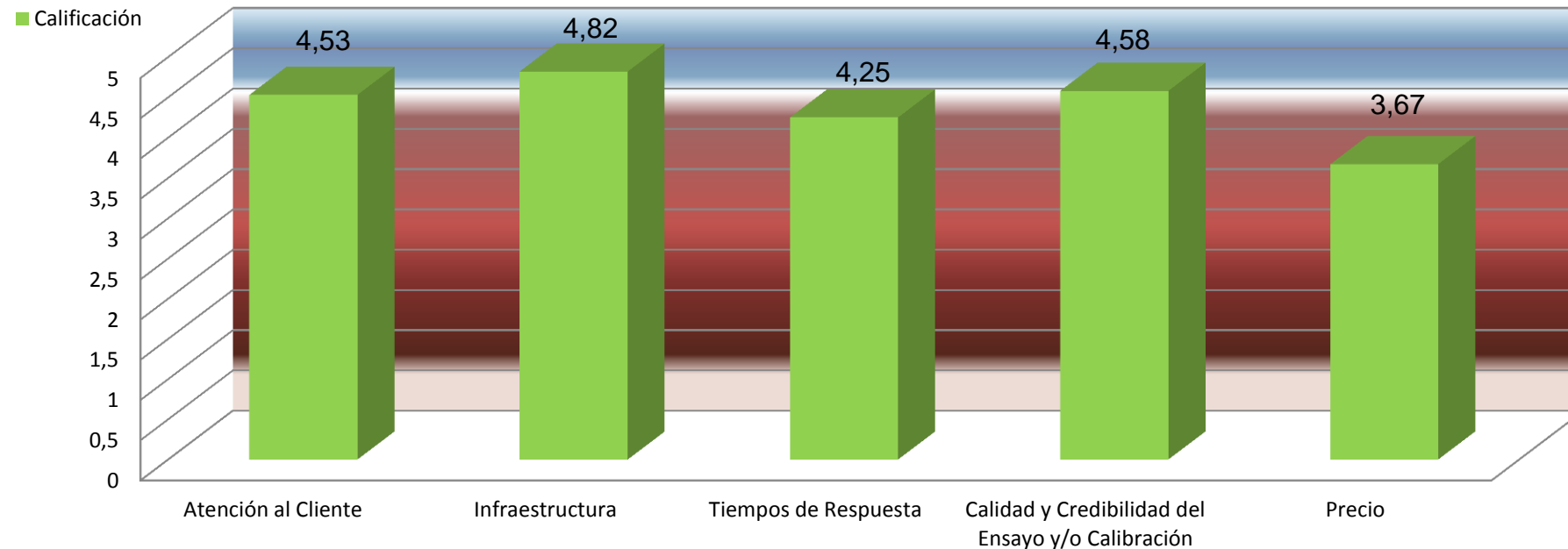
Leyenda:

- Calificación: 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, se elimina el valor correspondiente al costo del servicio pues este factor no aplica para el laboratorio.



# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - NSC

Período evaluado: Noviembre 2017 a Noviembre 2018



**Notas:**

- Calificación: valor promedio obtenido en cada uno de los factores en que se descompone el servicio.
- Rango empleado: Deseable > 4,5  
 Aceptable  $\geq 4,0$  y  $\leq 4,5$   
 Critico < 4,0



**NSC TOTAL 4,00**

