

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE ENERGÍA



EMCALI

ESTUDIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - LABORATORIOS DE MEDIDAS ELÉCTRICAS

NOVIEMBRE 2.018



FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	Investigación Cuantitativa
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	Descriptivo
POBLACIÓN OBJETIVO:	Clientes del Laboratorios de Medidas Eléctricas.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Entrevista presencial en el lugar de trabajo de cada cliente
UNIVERSO	Clientes Laboratorios de Medidas Eléctricas.
MARCO MUESTRAL	Base de datos suministrada por la Unidad estratégica de negocios de Energía
TAMAÑO MUESTRAL	Se realizaron 317 encuestas, tomando un universo de 1430 clientes
ERROR MUESTRAL	± 4.9 %
TRABAJO DE CAMPO:	La recolección de datos y entrevistas se realizó en el mes de noviembre – 2.018





FORMULA 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)=317**
- Población o universo (N)=1 430
- Nivel de confianza (Z)=95%
- Probabilidad a favor (p)=0,5
- Probabilidad en contra (q)=0,5
- Error muestral (e)=±4.9%





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	CALIFICACIÓN PONDERADA
Atención al cliente	4,54	1	5	33,3%	1,51
Infraestructura	4,48	4	2	13,3%	0,60
Tiempos de respuesta	4,55	3	3	20,0%	0,91
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	4,74	2	4	26,7%	1,26
Precio	4,19	5	1	6,7%	0,28

15 puntos máx.

100%

4,57

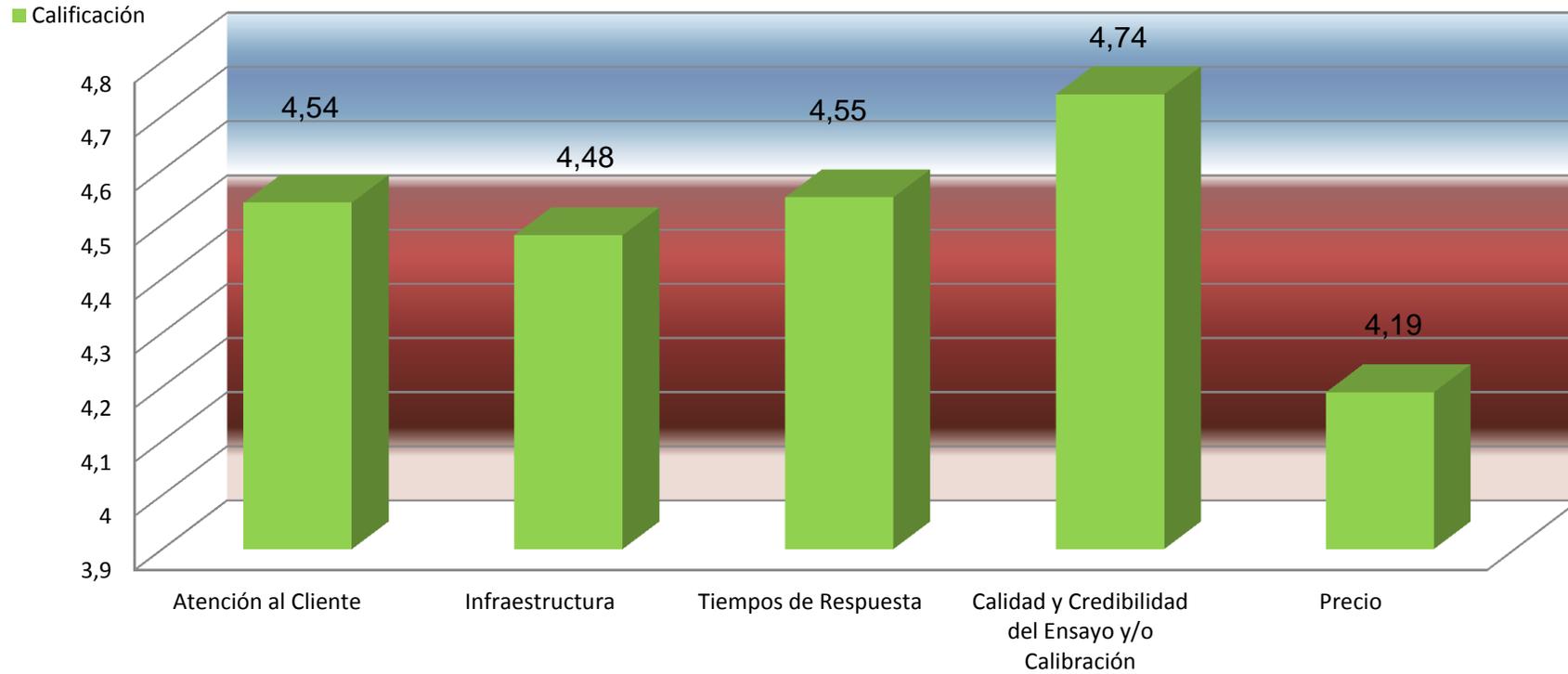
Leyenda:

- 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 4,57

