

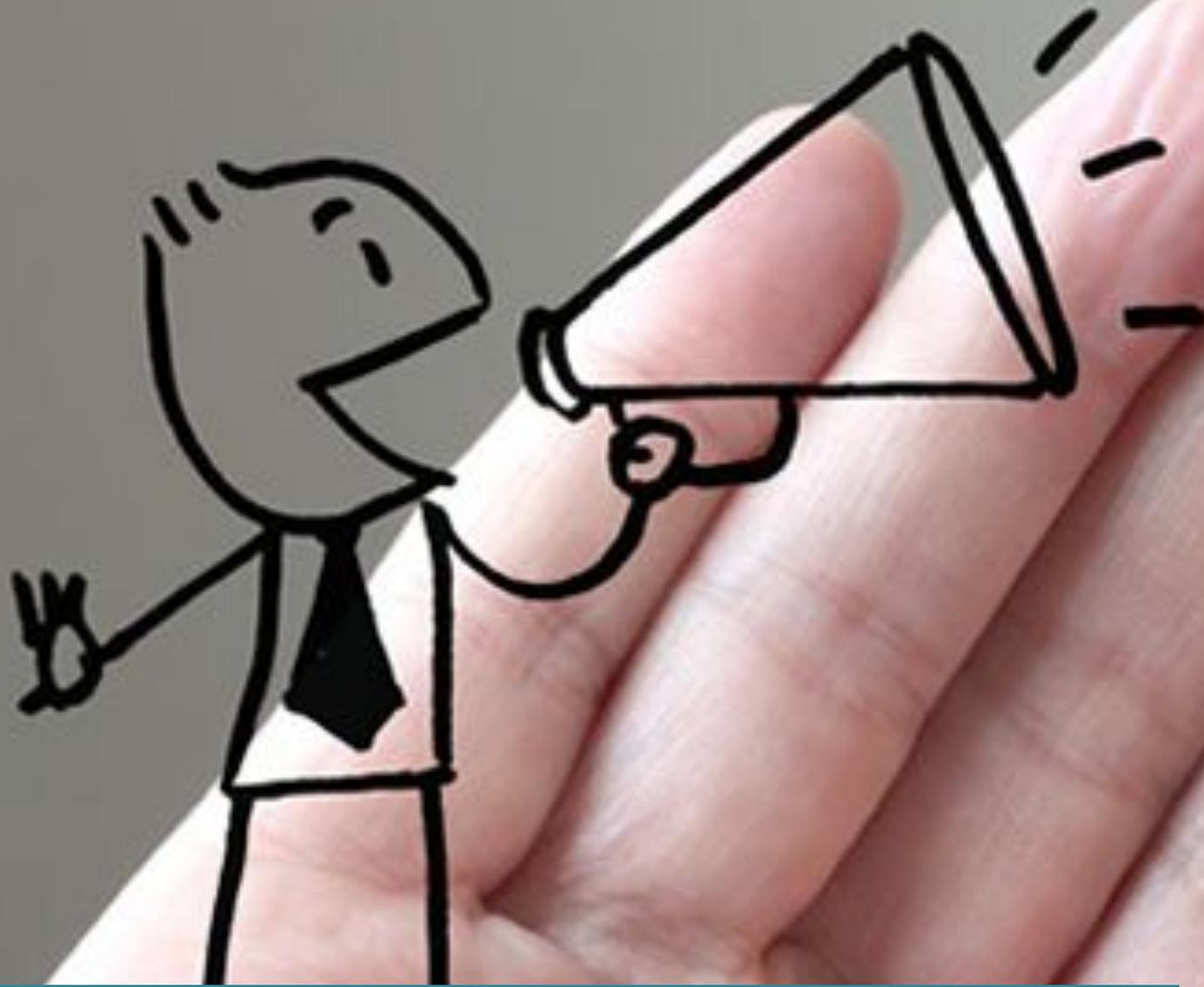
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DE LOS LABORATORIOS DE MEDIDAS ELÉCTRICAS Y ACEITES DIELECTRICOS



EMCALI

www.globalresearch.com.co

OCTUBRE, 2019



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

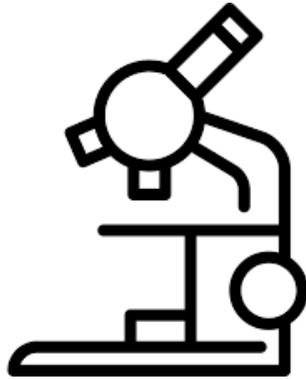
OBJETIVO GENERAL

➔ Conocer el nivel de Satisfacción de los clientes del Laboratorio de Medidas Eléctricas y Aceites Dieléctricos a través de la evaluación de factores relevantes en el servicio prestado.



Cómo medir la satisfacción del cliente

OBJETIVOS ESPECIFICOS



➡ Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes en cada factor que compone el servicio del laboratorio de Medias Eléctricas y Aceites Dieléctricos.



➡ Identificar las fallas que se presentan durante la prestación del servicio del Laboratorio de Medias Eléctricas y Aceites Dieléctricos.



➡ Determinar si el Laboratorio de Medias Eléctricas y Aceites Dieléctricos le genera credibilidad al cliente en los resultados entregados.



➡ Establecer el NPS

➡ Efectuar una matriz de impacto que permita diseñar las estrategias de apalancamiento de los aspectos positivos y mejoras a los procesos de servicio que son percibidos con un bajo desempeño.



FICHA TÉCNICA

- Cuantitativa / Concluyente
- Diseño de Investigación: Descriptivo

Metodología



- Entrevistas Telefónicas

Técnica



- Clientes internos y externos de los Laboratorio de Medidas Eléctricas y Aceites Dieléctricos

Target



- Universo: Base de Datos (BDD) UNIVERSO entregada por EMCALI
- Muestreo estratificado (Ver Marco Estadístico)

Cobertura Selección / Captación / Muestreo



- Selección de personas a entrevistar por muestreo aleatorio simple de la BDD enviada por EMCALI

Selección / Captación / Muestreo



- Encuesta diseñada por EMCALI
- 9 Preguntas: Encuesta estructurada

Instrumentos



- Septiembre 9 al 27: Trabajo de Campo
- Entrega del Informe: 10 de Octubre
- Presentación del Informe: 17 de Octubre

Fecha de Trabajo de Campo



- PPT

Entregables



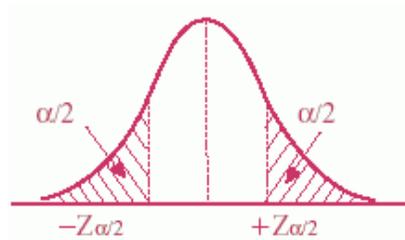
S
G
P
I

- Los instrumentos a aplicar, serán previamente aprobados por el cliente
- Focus Group: Duración 1 hora y ½. Número de asistentes: 8 a 10. Se grabará en audio y video
- Las Entrevistas en Profundidad serán grabadas en audio
- El proceso contemplará incentivos solo cuando corresponda.

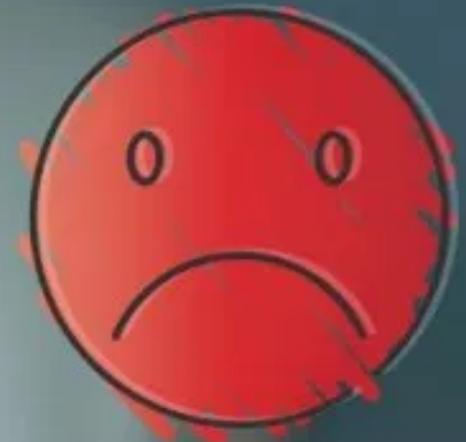


DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

LABORATORIO	Universos	Muestra Total	Externos		Internos	
			Muestra	Universo	Muestra	Universo
MEDIDORES ELÉCTRICAS	948	311	302	939	9	9
ACEITES DIELECTRICOS	203	75	67	195	8	8



LABORATORIO	MUESTRA TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR
MEDIDORES ELÉCTRICAS	311	95%	4,7%
ACEITES DIELECTRICOS	75	95%	9,0%

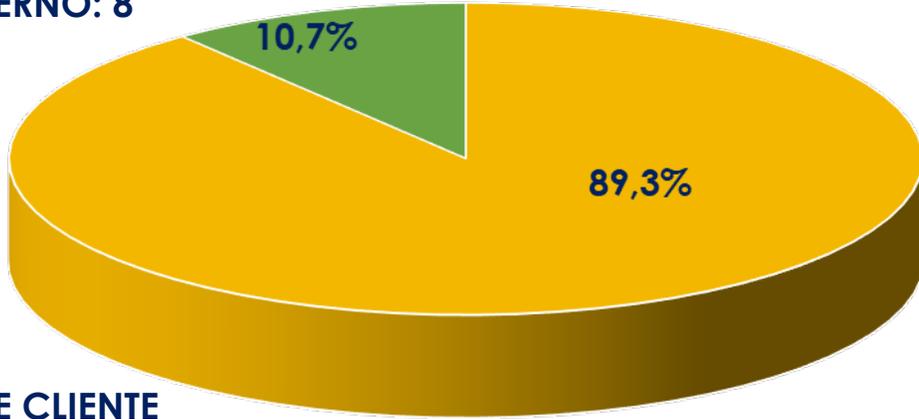


**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS SEGMENTO
ACEITES DIELECTRICOS**

CLIENTES QUE RESPONDEN : 75

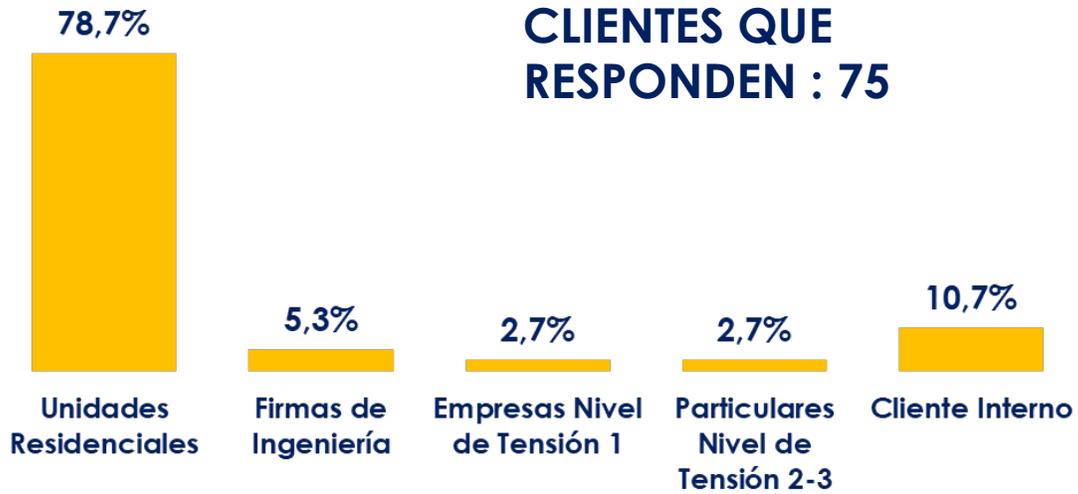
BASE CLIENTE INTERNO: 8

Externo Interno



BASE CLIENTE EXTERNO: 67

CLIENTES QUE RESPONDEN : 75



SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Atención brindada por el Laboratorio

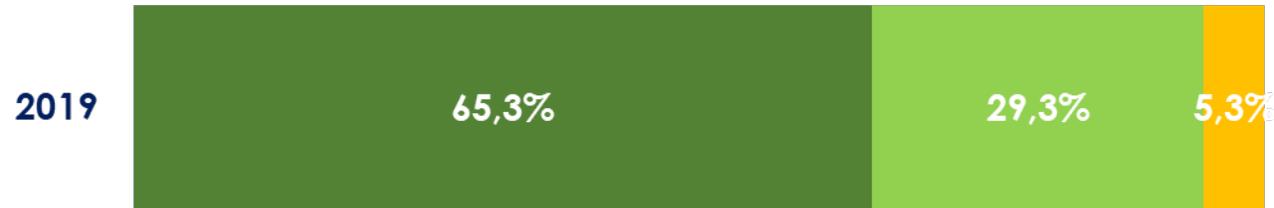
TOTAL CLIENTES : 75

Los entrevistados valoran la calidez de la atención recibida, encontramos un incremento frente a la anterior medición.

■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Regular Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Nada Satisfecho



CLIENTES QUE RESPONDEN : 75



2018
T2B: 93,3%

2019
T2B: 94,6%

	2019	2018
Muy Satisfecho	65,3%	60,0%
Satisfecho	29,3%	33,3%
Regular Satisfacción	5,3%	6,7%
Poco satisfecho		
Nada Satisfecho		

Calificación	2019	2018
	4,60	4,53

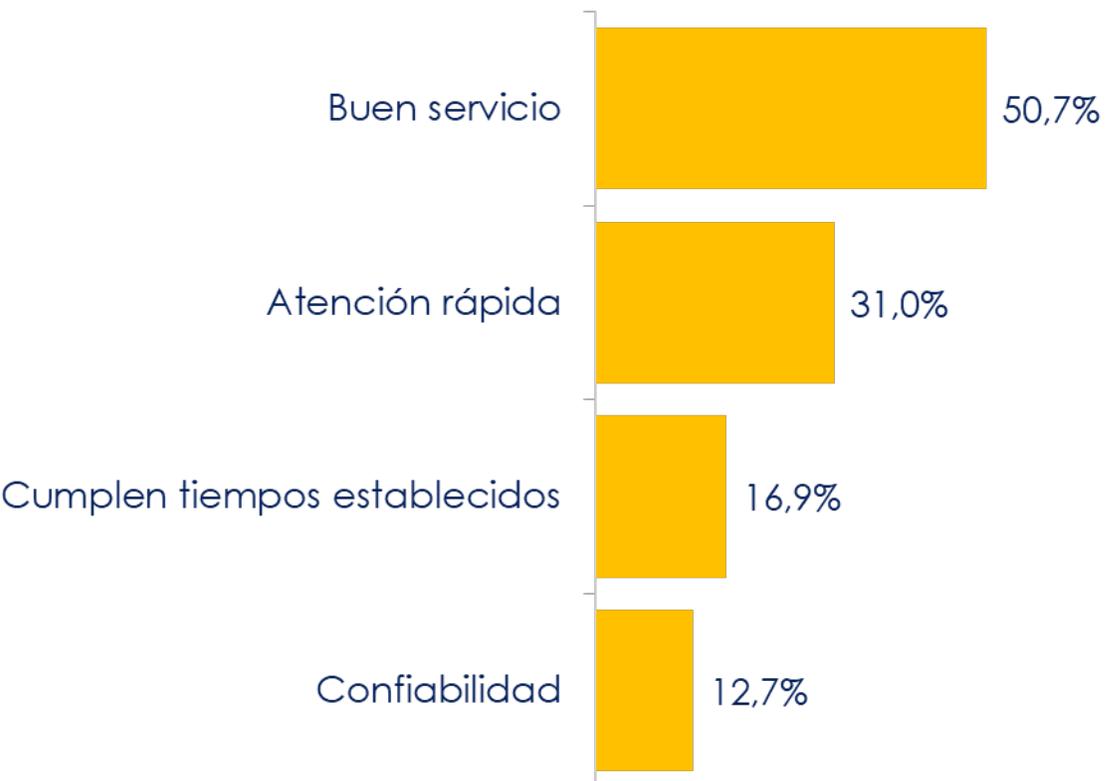


Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 75



CLIENTES QUE RESPONDEN : 75



CLIENTES QUE RESPONDEN : 4

BASE: 71



La Infraestructura del Laboratorio (Equipos e Instalaciones)

En las dos mediciones reportan en el análisis T2B (Escala más altas) que el Laboratorio tiene la infraestructura adecuada para la prestación del servicio.

	2019	2018
Muy Satisfecho	83,3%	81,8%
Satisfecho	16,7%	18,2%
Regular Satisfacción		
Poco satisfecho		
Nada Satisfecho		

■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Regular Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Nada Satisfecho



CLIENTES QUE RESPONDEN : 12



2018
T2B: 100%

2019
T2B: 100%

Calificación	2019	2018
	4,83	4,82



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 75



CLIENTES QUE RESPONDEN : 12



SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Tiempos de Respuesta en el Laboratorio

TOTAL CLIENTES : 75

■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Regular Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Nada Satisfecho



Hay una ligera disminución frente a la anterior medición.

CLIENTES QUE RESPONDEN : 75



2018
T2B: 84%

2019
T2B: 82,7%

Calificación	2019	2018
	4,29	4,25



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 75



CLIENTES QUE RESPONDEN : 62



CLIENTES QUE RESPONDEN : 13



SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

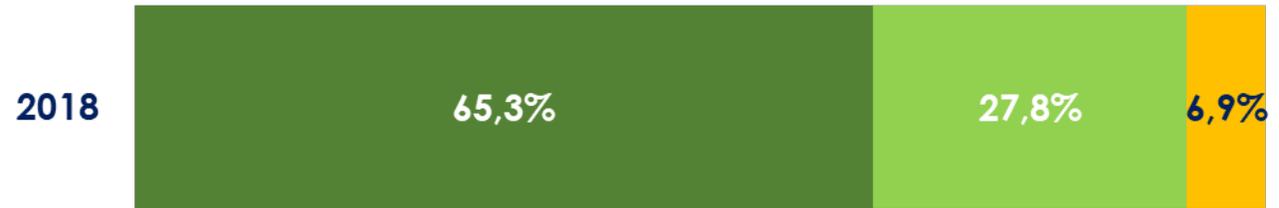
La Calidad del Servicio Prestado por el Laboratorio

TOTAL CLIENTES : 75

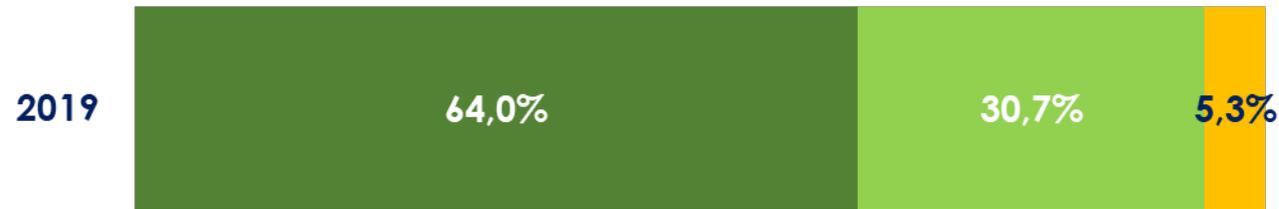
Frente a la razón de ser del servicio, consideran que el Laboratorio proporciona calidad en el proceso efectuado. El índice crece frente a la anterior medición.

	2019	2018
Muy Satisfecho	64,0%	65,3%
Satisfecho	30,7%	27,8%
Regular Satisfacción	5,3%	6,9%
Poco satisfecho		
Nada Satisfecho		

■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Regular Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Nada Satisfecho



CLIENTES QUE RESPONDEN : 75



2018
T2B: 93,1%

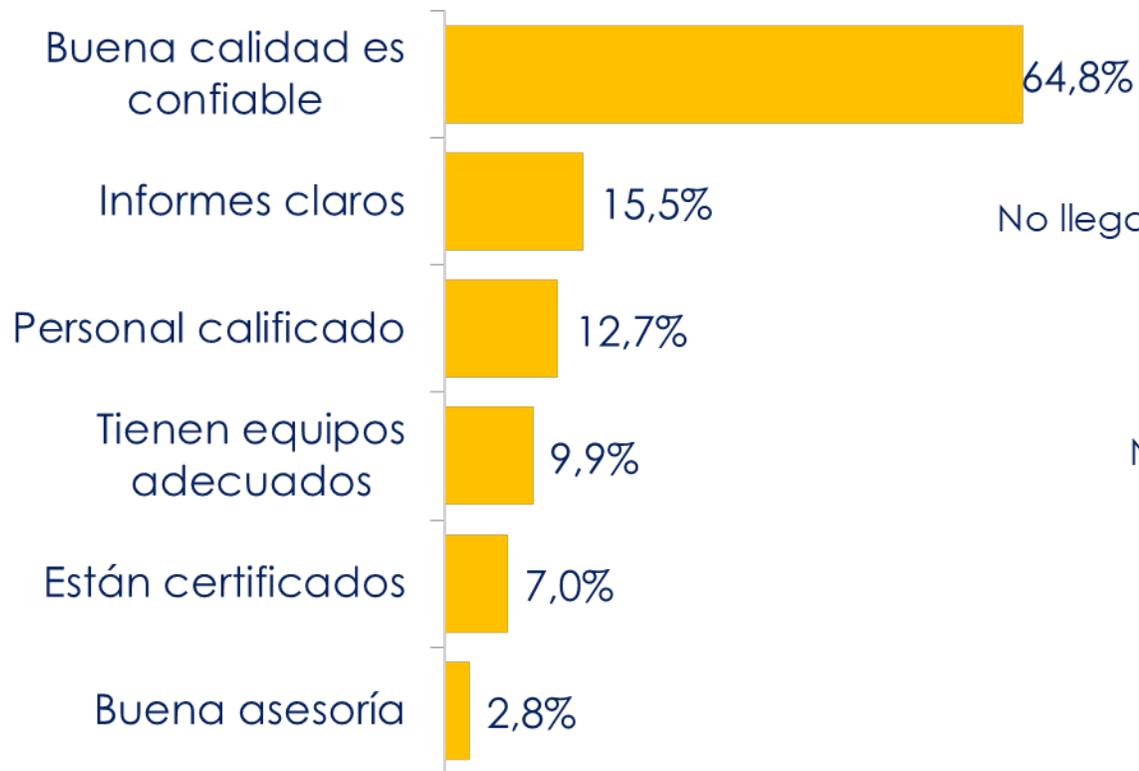
2019
T2B: 94,7%

Calificación	2019	2018
	4,59	4,58



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 75



CLIENTES QUE RESPONDEN : 71

No llega información a tiempo



No muy buena calidad

CLIENTES QUE RESPONDEN : 4



SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

El Costo del Servicio

TOTAL CLIENTES : 75

■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Regular Satisfecho ■ Nada Satisfecho



CLIENTES QUE RESPONDEN : 4

2018
T2B: 33,3%

2019
T2B: 100%

En la baja muestra que si genero costo el servicio, el nivel de satisfacción es alto, es decir percibieron justo el valor cobrado.

	2019	2018
Muy Satisfecho	50,0%	33,3%
Satisfecho	50,0%	0%
Regular Satisfacción	0%	66,7%
Poco Satisfecho	0%	0%
Nada Satisfecho	0%	0%

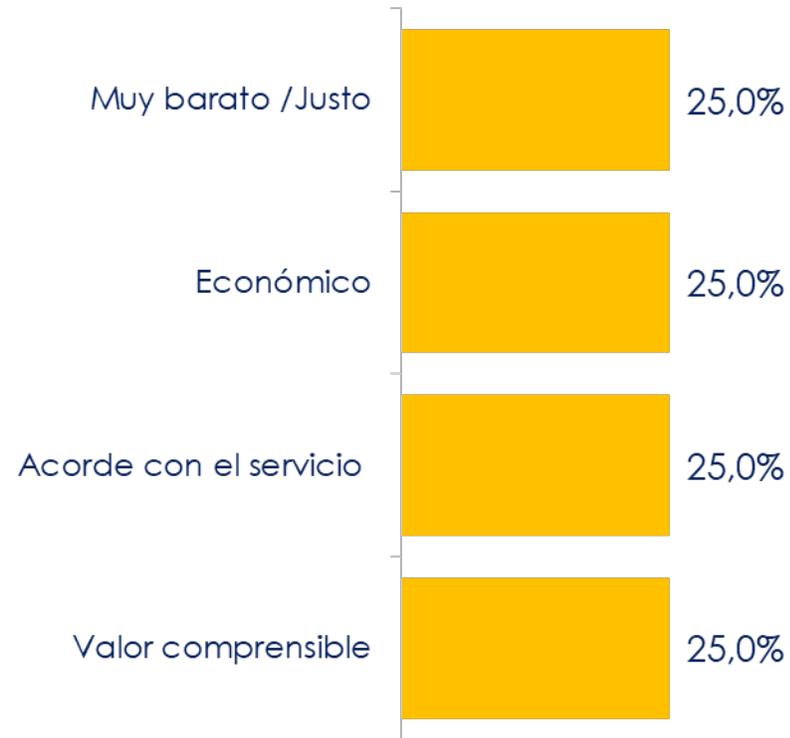
Calificación	2019	2018
	4,50	3,67



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 75

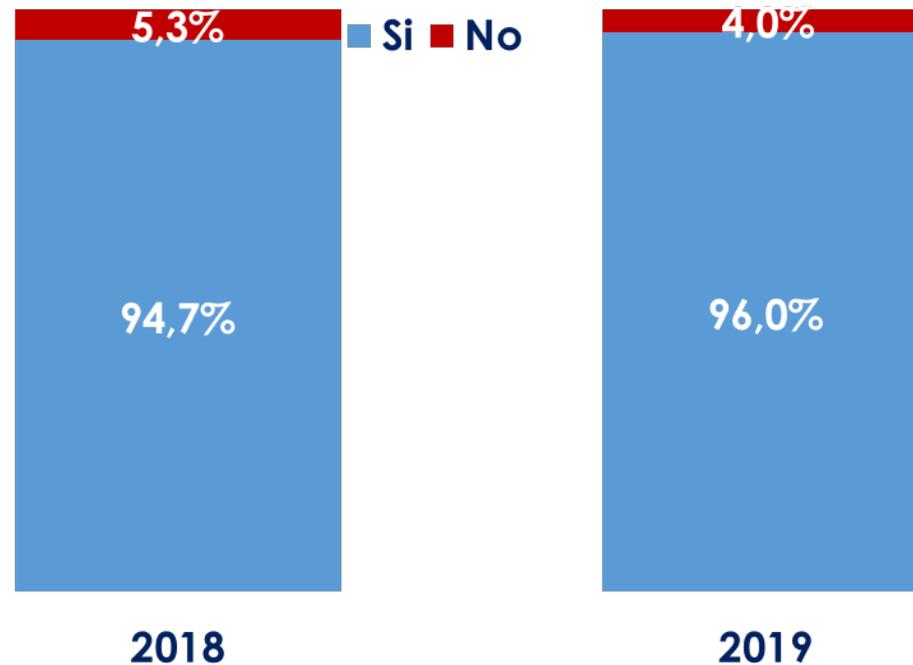
CLIENTES QUE RESPONDEN : 4



 **Recomendaría usted el Laboratorio de EMCALI a otras personas, áreas o Empresas?**

CLIENTES QUE RESPONDEN : 75

TOTAL CLIENTES : 75



Se incrementó en 1.3% el nivel de recomendación frente a la anterior medición, es alto el índice entre quienes promoverían sus servicios.

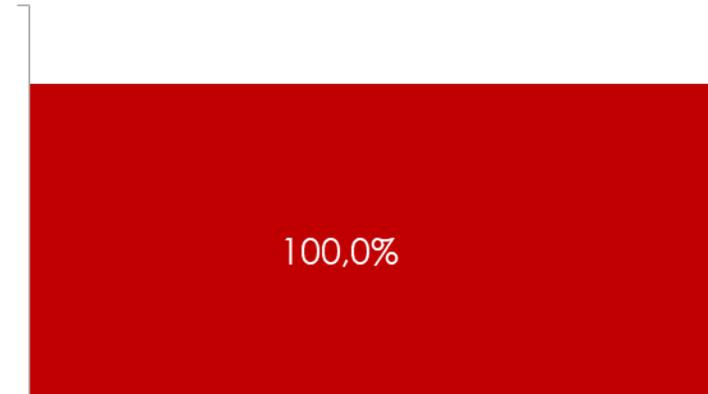


Razones que respaldan sus respuestas



CLIENTES QUE RESPONDEN : 72

TOTAL CLIENTES : 75



CLIENTES QUE RESPONDEN : 3

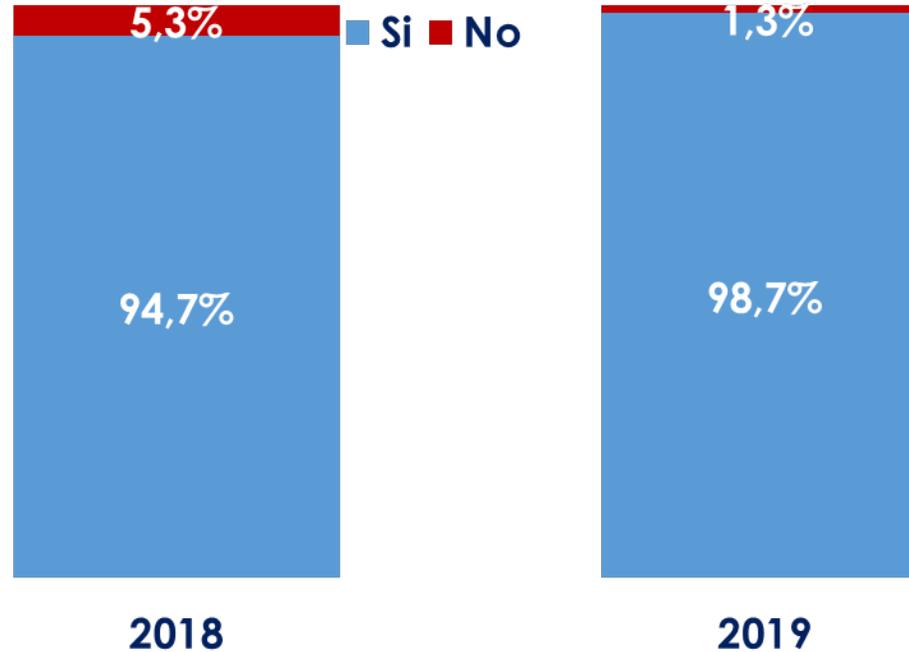
Demorados en entrega de resultados



¿El laboratorio le genera credibilidad y confianza en los resultados que entrega?

TOTAL CLIENTES : 75

CLIENTES QUE RESPONDEN : 75



Encontramos una mayor tendencia en el sentimiento de credibilidad y confianza en los resultados que entrega. Se incrementó en un 4% frente a la anterior medición.



Razones que respaldan sus respuestas

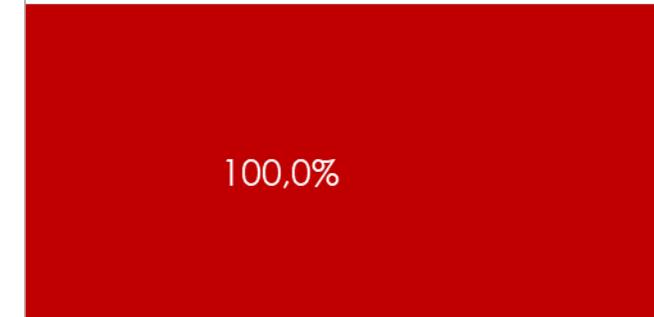


CLIENTES QUE RESPONDEN : 72

TOTAL CLIENTES : 75



No tiene con quien comparar



CLIENTES QUE RESPONDEN : 1



- 6 Ordene según su importancia todos los siguientes factores, siendo 1 el factor más importante, 2 al que le sigue y así hasta el número 5, que sería el factor de menos importancia.

	2019		2018	
	Ranking		Ranking	
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	12	1	20	2
Tiempos de respuesta	22	2	21	3
Atención al cliente	31	5	24	4
Infraestructura	29	4	19	1
Precios	26	3	21	3
Base		8		7

CLIENTES QUE RESPONDEN : 8

Hay diferencia frente a la anterior medición, en la actual prima la calidad, tiempo de respuesta y atención. Así mismo la base es más amplia en la actual medición.





NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – NSC

Período evaluado: Noviembre 2.018 a Septiembre 2.019

TOTAL CLIENTES : 8

FACTOR	CALIFICACIÓN	IMPORTANCIA DEL FACTOR	PONDERADOR	% PONDERADOR SOBRE CALIFICADOS	CALIFICACIÓN PONDERADO
Atención al cliente	4,6	5	1	6,67%	0,31
Infraestructura	4,83	4	2	13,33%	0,64
Tiempos de respuesta	4,29	2	4	26,67%	1,14
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	4,59	1	5	33,33%	1,53
Precio	4,5	3	3	20,00%	0,9

15 puntos máx.

100%

4,52

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





NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - NSC Comparativo



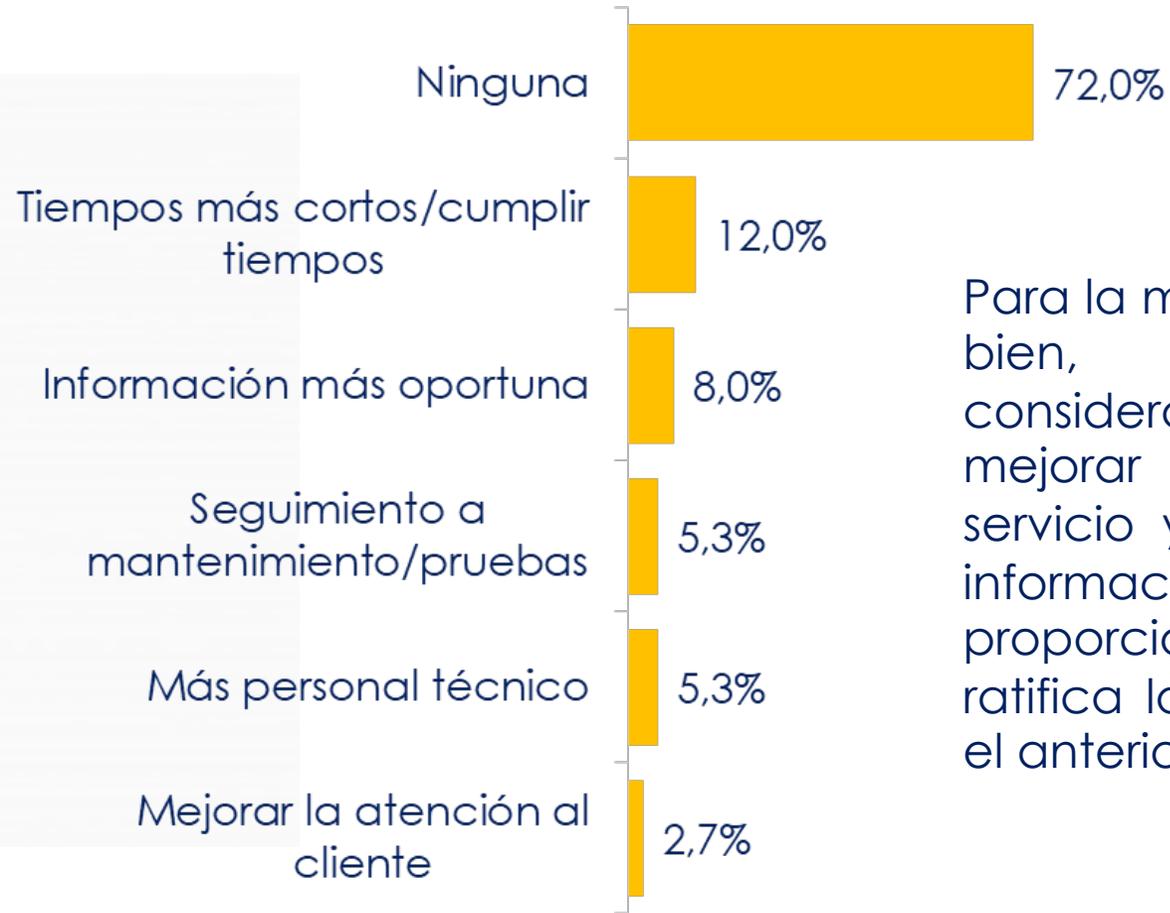
LOS RANGOS O LIMITES:

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





SUGERENCIAS



Para la mayoría todo está bien, minoritariamente consideran que debe mejorar los tiempos del servicio y claridad de la información proporcionada. Se ratifica lo encontrado en el anterior grupo.

CLIENTES QUE RESPONDEN : 75





Comparativo de calificaciones:

	AÑO 2018		AÑO 2019
Atención brindada por el laboratorio	4,53	↑	4,60
Infraestructura del Laboratorio	4,82	↑	4,83
Tiempos de respuesta del Laboratorio	4,25	↑	4,29
Calidad del servicio prestado	4,58	↑	4,59
Costo del servicio	3,67	↑	4,50

