

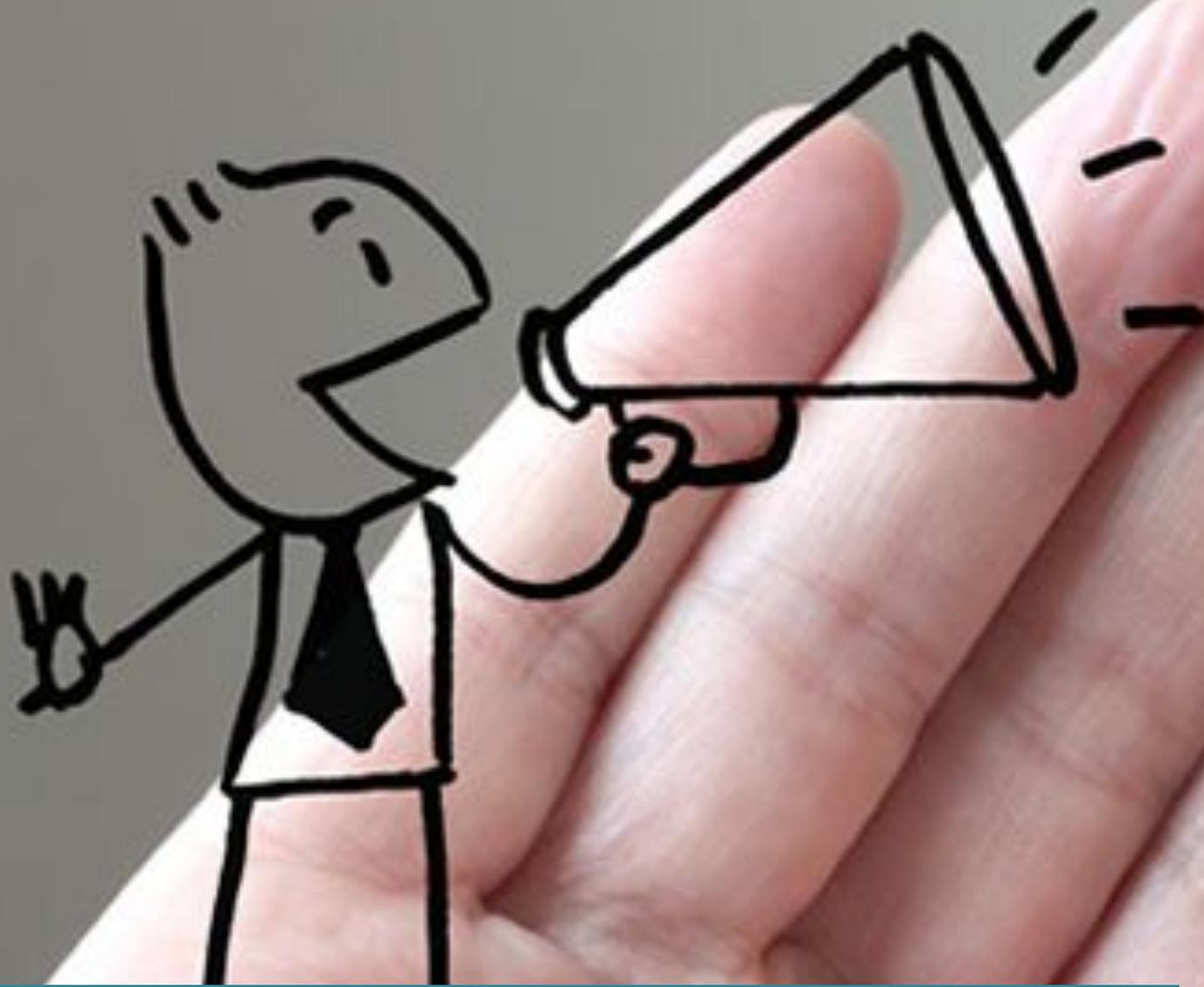
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DE LOS LABORATORIOS DE MEDIDAS ELÉCTRICAS Y ACEITES DIELECTRICOS



EMCALI

www.globalresearch.com.co

OCTUBRE, 2019



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

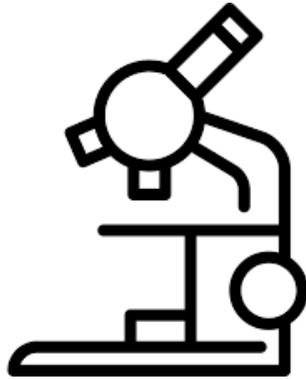
OBJETIVO GENERAL

➔ 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 / 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



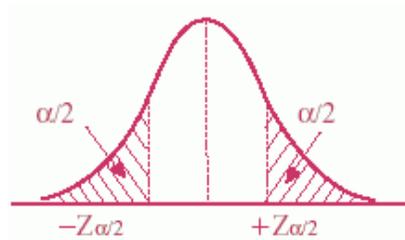
S
G
P
I

- 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.

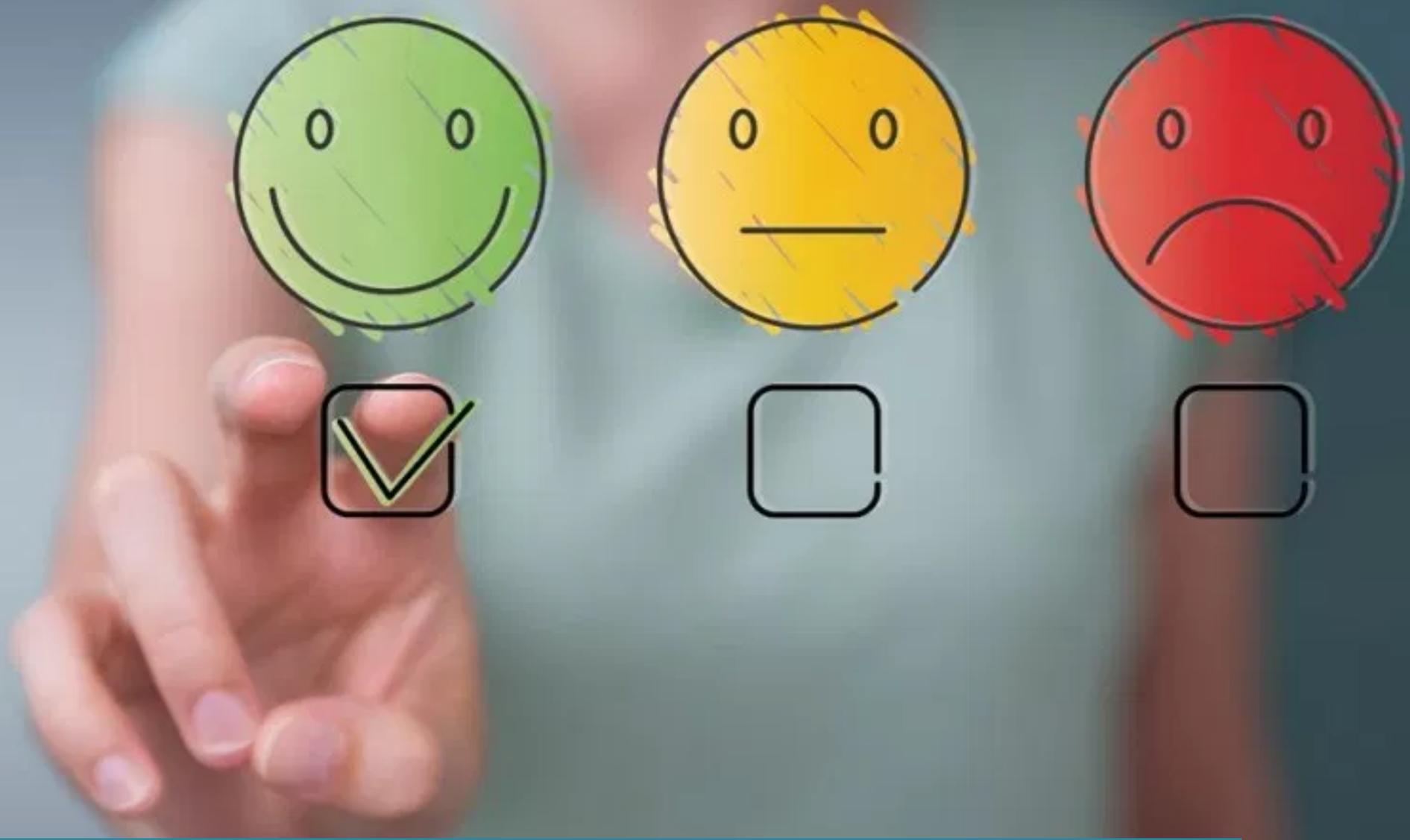


DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

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



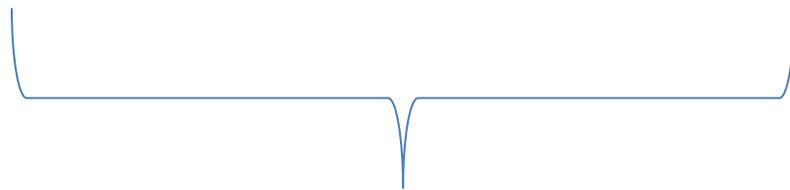
LABORATORIO	MUESTRA TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR
MEDIDORES ELÉCTRICAS	311	95%	4,7%
ACEITES DIELECTRICOS	75	95%	9,0%



**ANÁLISIS DE RESULTADOS LABORATORIO DE MEDIDAS ELÉCTRICAS -
MEDIDORES Y TRANSFORMADORES DE ENERGÍA.**

1 ESCALA DE EVALUACIÓN

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular Satisfacción	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
5	4	3	2	1



T2B



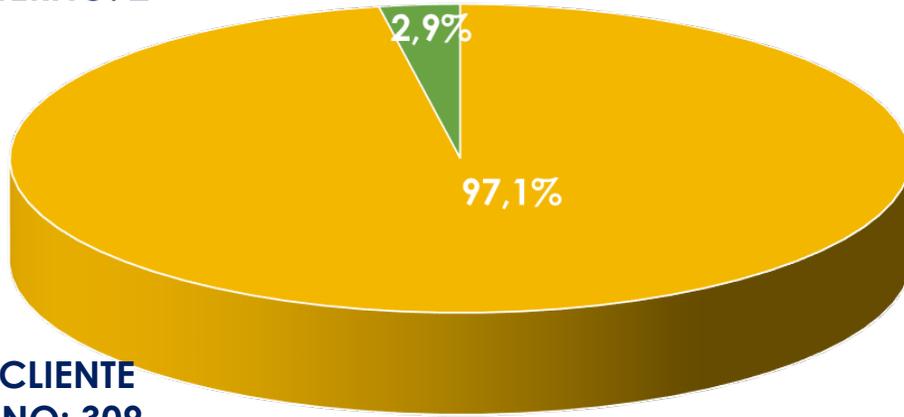
2 EVALUAR LOS ATRIBUTOS, SOLO ENTRE QUIENES ESTÁ MARCADO EN LA BASE DE DATOS (PERSONAS QUE VIVIERON LA EXPERIENCIA)

TOTAL CLIENTES: 311

LABORATORIO MEDIDAS ELÉCTRICAS – MEDIDORES Y TRANSFORMADORES.

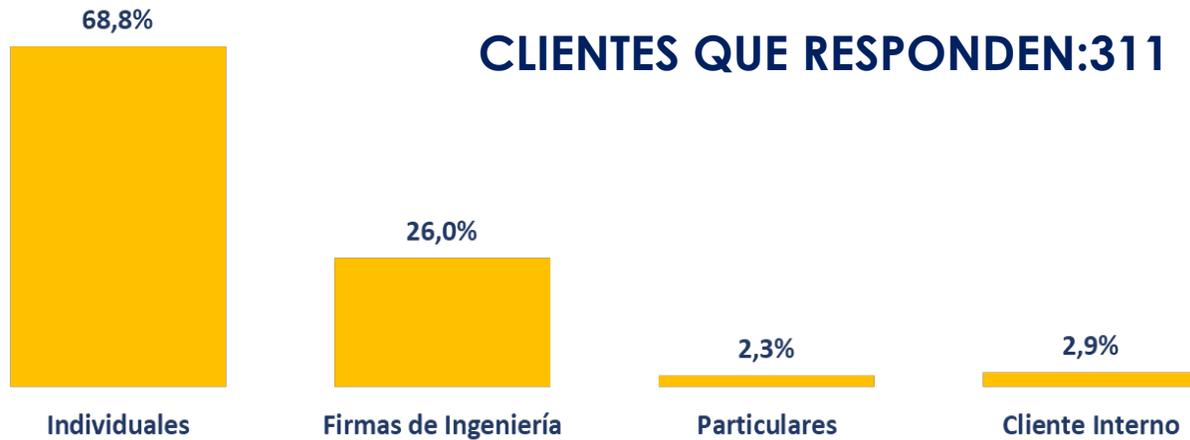
BASE CLIENTE
INTERNO: 2

■ Externo ■ Interno



BASE CLIENTE
EXTERNO: 309

CLIENTES QUE RESPONDEN: 311



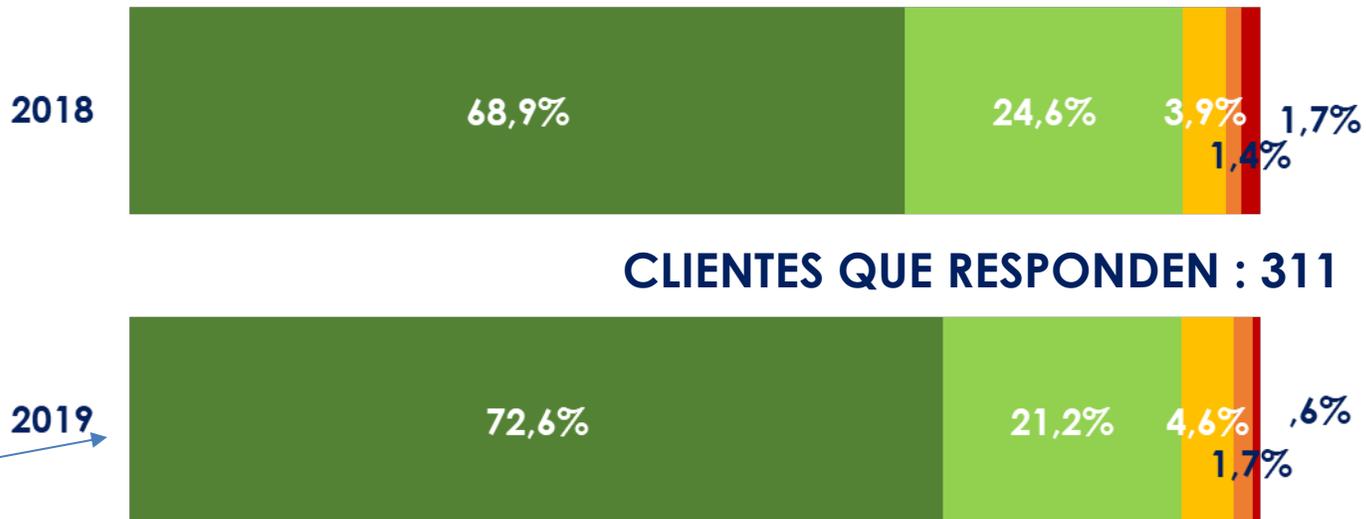
SATISFACCIÓN GENERAL

Experiencia de Servicio

TOTAL CLIENTES: 311

Frente al análisis general de todos los aspectos evaluados, encontramos un ligero incremento no significativo, en relación con la medición del 2018. Sin embargo es importante ver el incremento de la medición del 2019, en el grupo de "Muy Satisfechos"

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



	2019	2018
Muy Satisfecho	72,6%	68,9%
Satisfecho	21,2%	24,6%
Regular Satisfacción	4,6%	3,9%
Poco satisfecho	1,7%	1,4%
Nada Satisfecho	,6%	1,7%

2018
T2B: 93,5%



2019
T2B: 93,8%

Calificación	2019	2018
	4,63	4,57



SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Atención brindada por el Laboratorio

TOTAL CLIENTES : 311

El nivel de satisfacción es casi similar, el incremento no es significativo.

El resultado permite evidenciar la calidez de la atención brindada a los clientes.

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



CLIENTES QUE RESPONDEN : 311



	2019	2018
Muy Satisfecho	70,1%	69,9%
Satisfecho	21,5%	21,5%
Regular Satisfacción	4,5%	3,8%
Poco satisfecho	2,9%	2,2%
Nada Satisfecho	1,0%	2,5%

2018
T2B: 91,4%

2019
T2B: 91,6%

Calificación	2019	2018
	4,57	4,54



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE RESPONDEN : 26

CLIENTES QUE RESPONDEN : 285

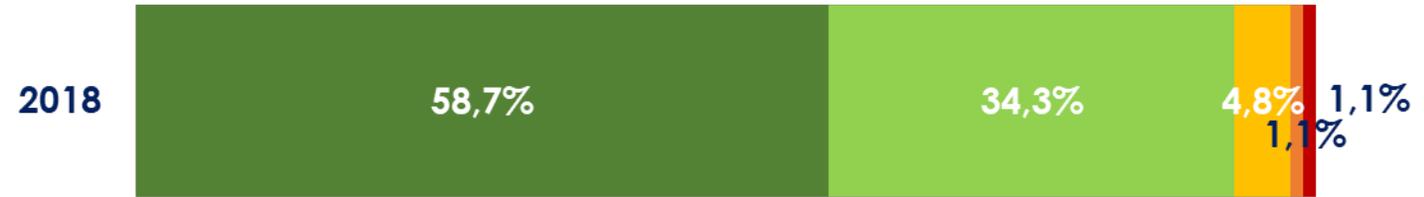
La gran mayoría valora la calidad de atención recibida, así como la oportunidad y agilidad. Para un grupo minoritario, la atención es demorada, y dan información no precisa.



La Infraestructura del Laboratorio (Equipos e Instalaciones)

Hay una disminución no significativa, el resultado es similar a la anterior medición.

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



CLIENTES QUE RESPONDEN : 311



2018
T2B: 93%

2019
T2B: 92,6%

	2019	2018
Muy Satisfecho	65,9%	58,7%
Satisfecho	26,7%	34,3%
Regular Satisfacción	5,8%	4,8%
Poco satisfecho	1,3%	1,1%
Nada Satisfecho	,32%	1,1%

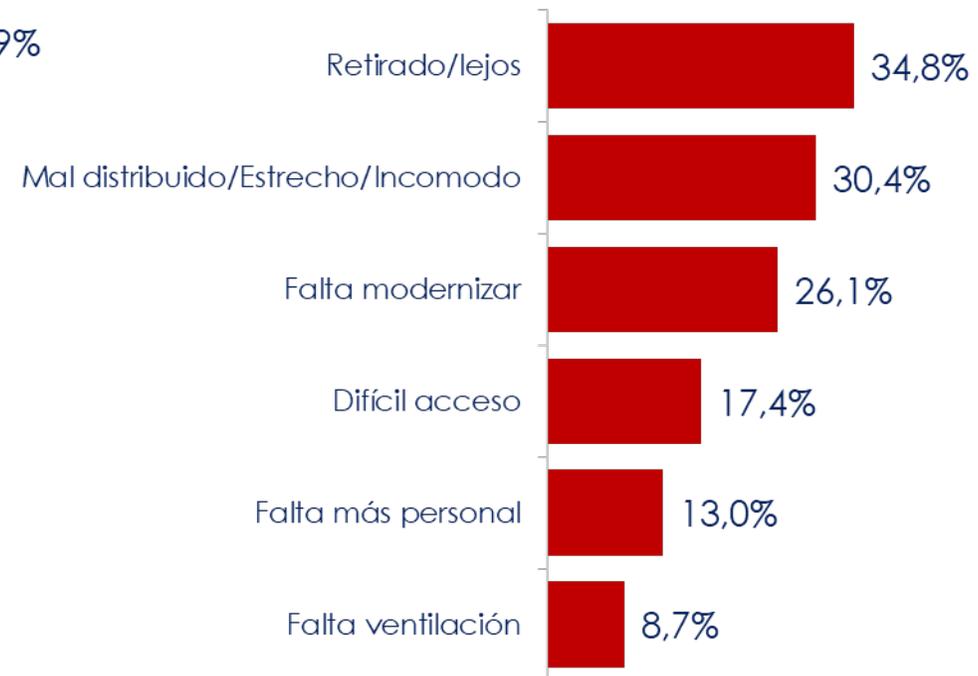
Calificación	2019	2018
	4,57	4,48



Razones que respaldan sus respuestas TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE RESPONDEN : 285



CLIENTES QUE RESPONDEN : 23



Tiempos de Respuesta en el Laboratorio

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

El indicador es igual a la medición anterior, sin embargo si hay un grupo mayor en la escala de "Muy Satisfechos"



CLIENTES QUE RESPONDEN : 99



**2018
T2B: 92,5%**

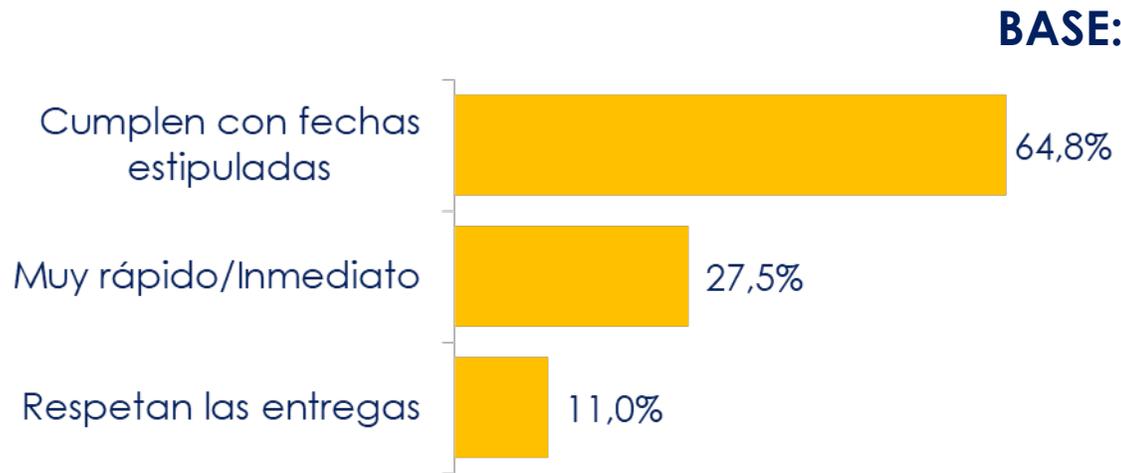
**2019
T2B: 92,9%**

	2019	2018
Muy Satisfecho	69,7%	66,7%
Satisfecho	23,2%	25,8%
Regular Satisfacción	7,1%	5,3%
Poco satisfecho		,8%
Nada Satisfecho		1,5%

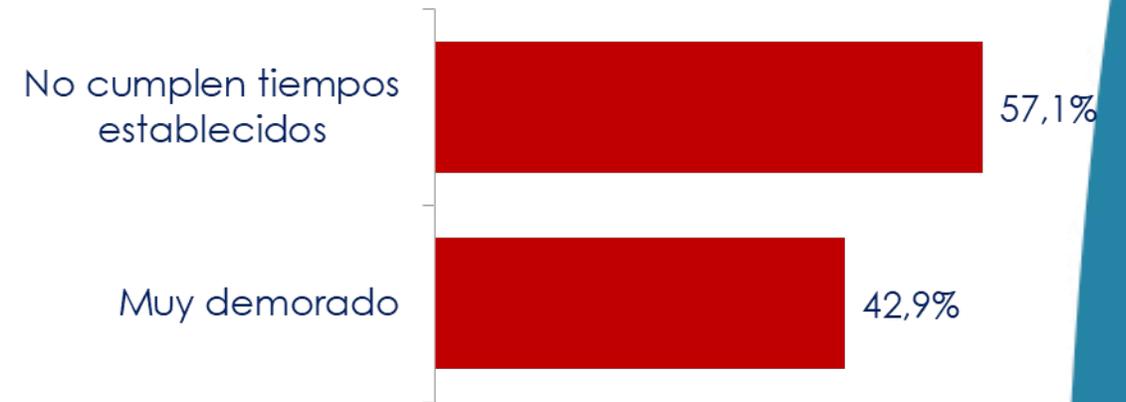
Calificación	2019	2018
	4,63	4,55



Razones que respaldan sus respuestas TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE RESPONDEN : 91



CLIENTES QUE RESPONDEN : 7

Para casi la totalidad de los entrevistados consideran oportuno el tiempo, está acorde con la fecha de entrega pactada.



SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO TOTAL CLIENTES : 311

La Calidad del Servicio Prestado por el Laboratorio

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

Hay un incremento no significativo, de igual forma crece con representatividad estadística el grupo de los "Muy Satisfechos"

2018



CLIENTES QUE RESPONDEN : 97

2019



2018
T2B: 97%

2019
T2B: 97,9%

	2019	2018
Muy Satisfecho	84,5%	80,2%
Satisfecho	13,4%	16,8%
Regular Satisfacción	1,0%	1,5%
Poco satisfecho	1,0%	
Nada Satisfecho		1,5%

Calificación	2019	2018
	4,81	4,74



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 311



BASE: 97



CLIENTES QUE RESPONDEN : 95



No se puede comparar con otra empresa

Colocan muchos inconvenientes

No se puede comparar con otra empresa



CLIENTES QUE RESPONDEN : 2

En la premisa de la razón de ser del servicio, es valorado por casi la totalidad de los entrevistados.

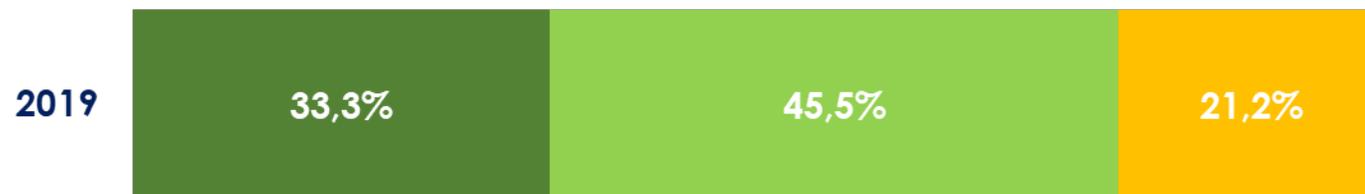


El Costo del Servicio

Se evidencia sensibilidad frente al cobro en las dos mediciones, obtenido un bajo desempeño en los resultados del 2019.



CLIENTES QUE RESPONDEN : 66



2018
T2B: 84,3%

2019
T2B: 78,8%

	2019	2018
Muy Satisfecho	33,3%	41,1%
Satisfecho	45,5%	43,2%
Regular Satisfacción	21,2%	12,6%
Poco Satisfecho		
Nada Satisfecho		3,2%

Calificación	2019	2018
	4,12	4,19

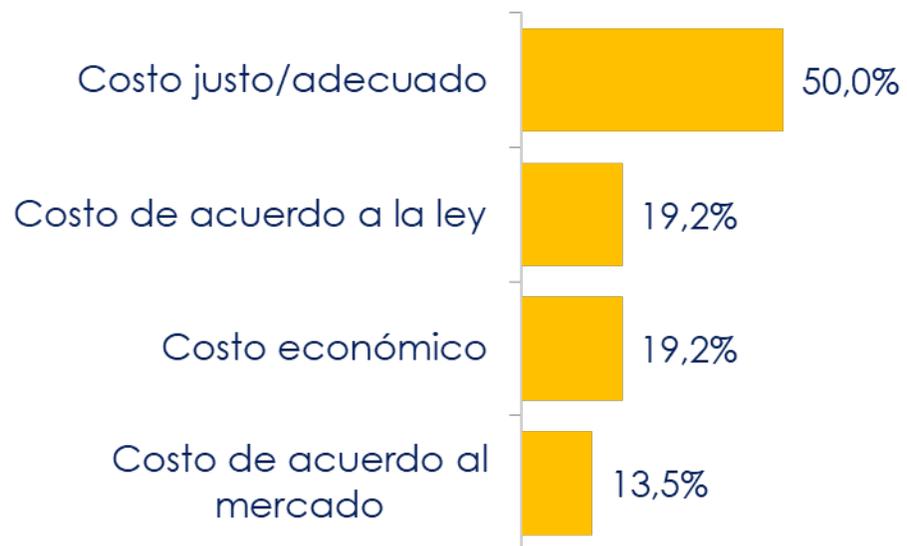


Razones que respaldan sus respuestas

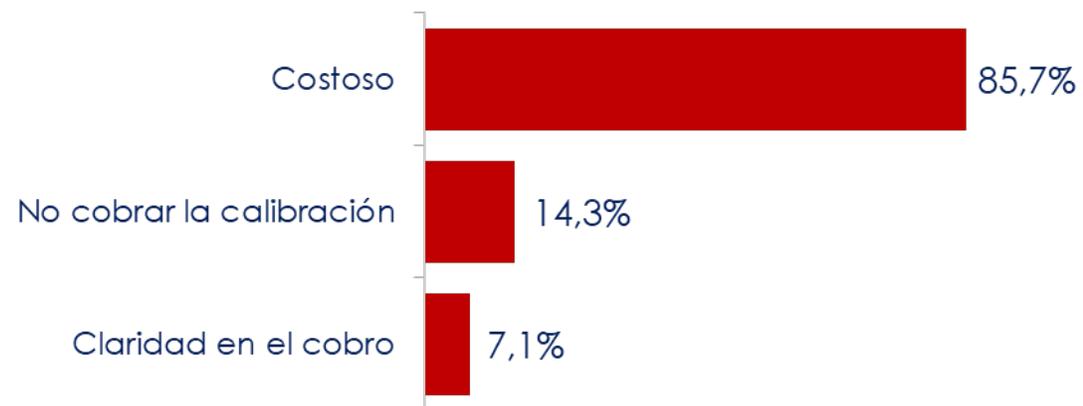
TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE RESPONDEN : 66



CLIENTES QUE RESPONDEN : 52

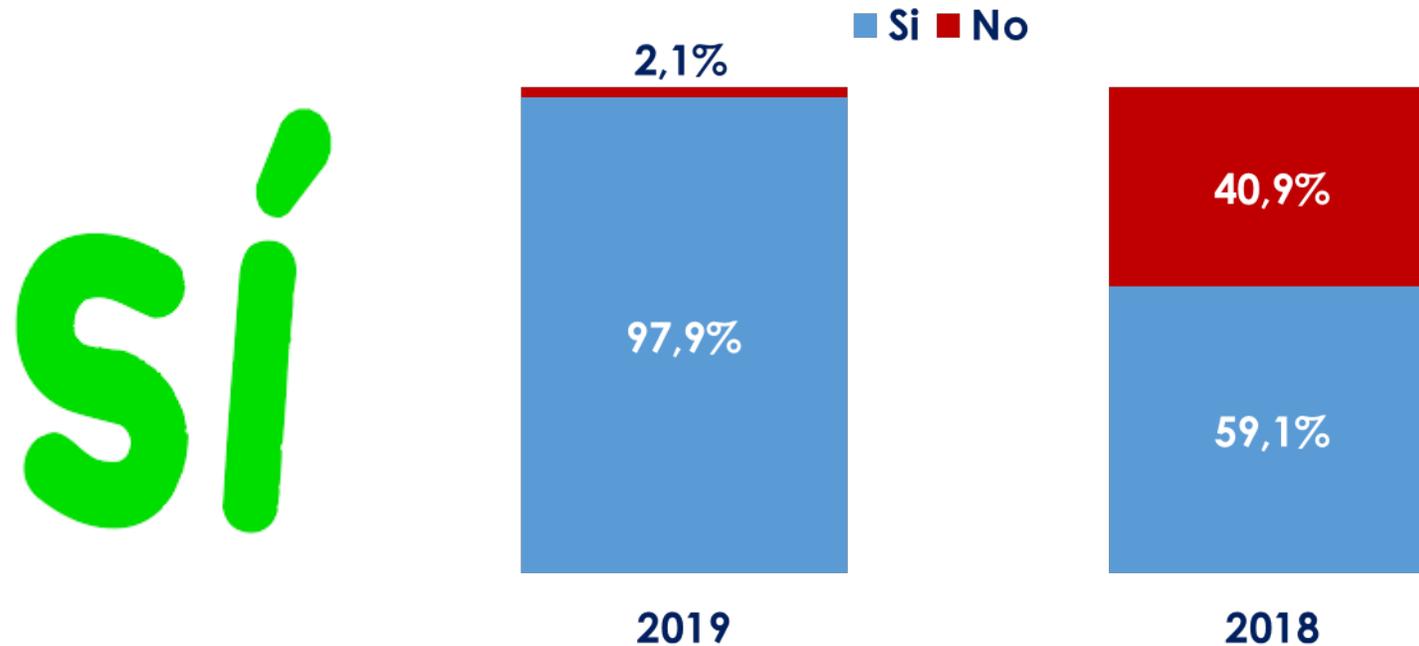


CLIENTES QUE RESPONDEN : 14

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

TOTAL CLIENTES : 311

CLIENTES QUE RESPONDEN : 97



Si

Es consistentes las experiencias vividas en el servicio, vs la intención de recomendación, casi la totalidad de los entrevistados Si recomendarían al Laboratorio de EMCALI. El desempeño es muy alto frente a la anterior medición.



Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE RESPONDEN : 95

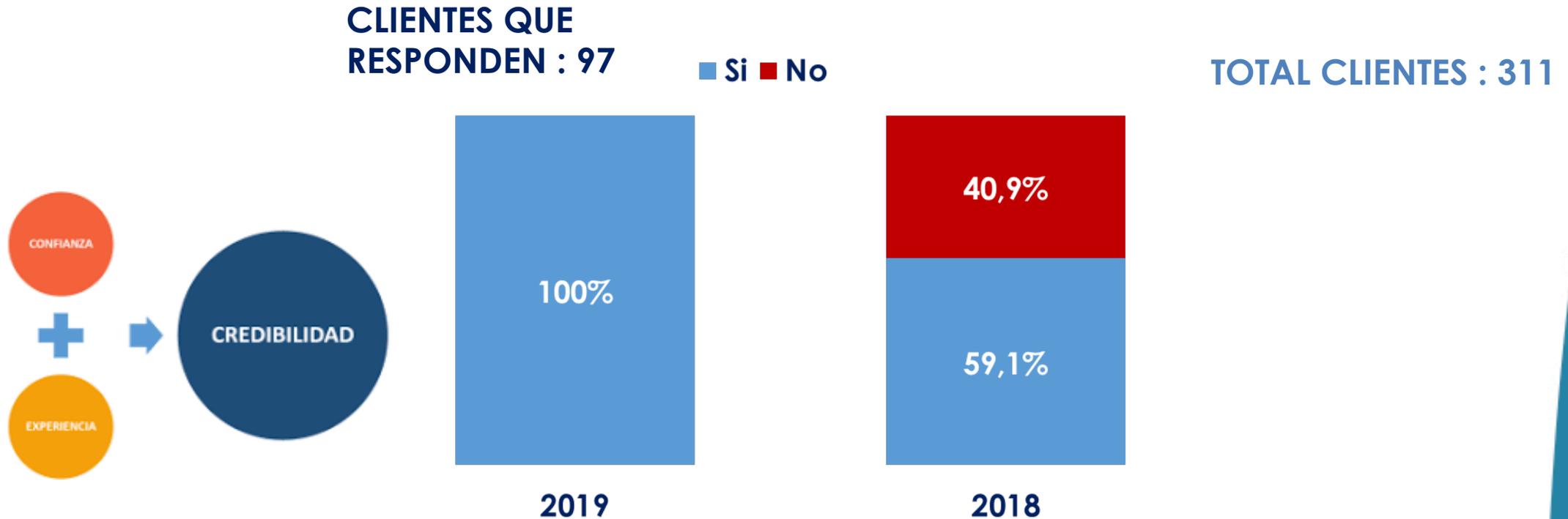
No acostumbra a recomendar



CLIENTES QUE RESPONDEN : 2



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



Se corrobora el nivel de satisfacción vs. recomendación; las buenas experiencias vividas hace que la totalidad de los entrevistados les genere confianza y credibilidad.

Razones que respaldan sus respuestas

TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE
RESPONDEN : 97

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
Atención al cliente	219	2	253	1
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	186	1	301	2
Tiempos de respuesta	262	3	349	3
Precios	328	5	506	5
Infraestructura	325	4	377	4
Base		88		119

TOTAL CLIENTES
2019: 88

TOTAL CLIENTES :
119

La tendencia del orden de importancia guarda un similar comportamiento frente a la anterior medición, lo cual significa que para los entrevistados es de alto impacto la atención y calidad y credibilidad del proceso de ensayo y/o calibración.





NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – NSC

Período evaluado: Noviembre 2.018 a Septiembre 2.019

TOTAL CLIENTES : 88

FACTOR	CALIFICACIÓN	IMPORTANCIA DEL FACTOR	PONDERADOR	% PONDERADOR SOBRE CALIFICADOS	CALIFICACIÓN PONDERADO
Atención al cliente	4,57	2	4	26,67%	1,22
Infraestructura	4,57	4	2	13,33%	0,61
Tiempos de respuesta	4,63	3	3	20,00%	0,93
Calidad y credibilidad del ensayo y/o calibración	4,81	1	5	33,33%	1,60
Precio	4,12	5	1	6,67%	0,27

15 puntos máx.

100%

4,63

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 $\leq 4,5$
- Critico: $< 4,0$



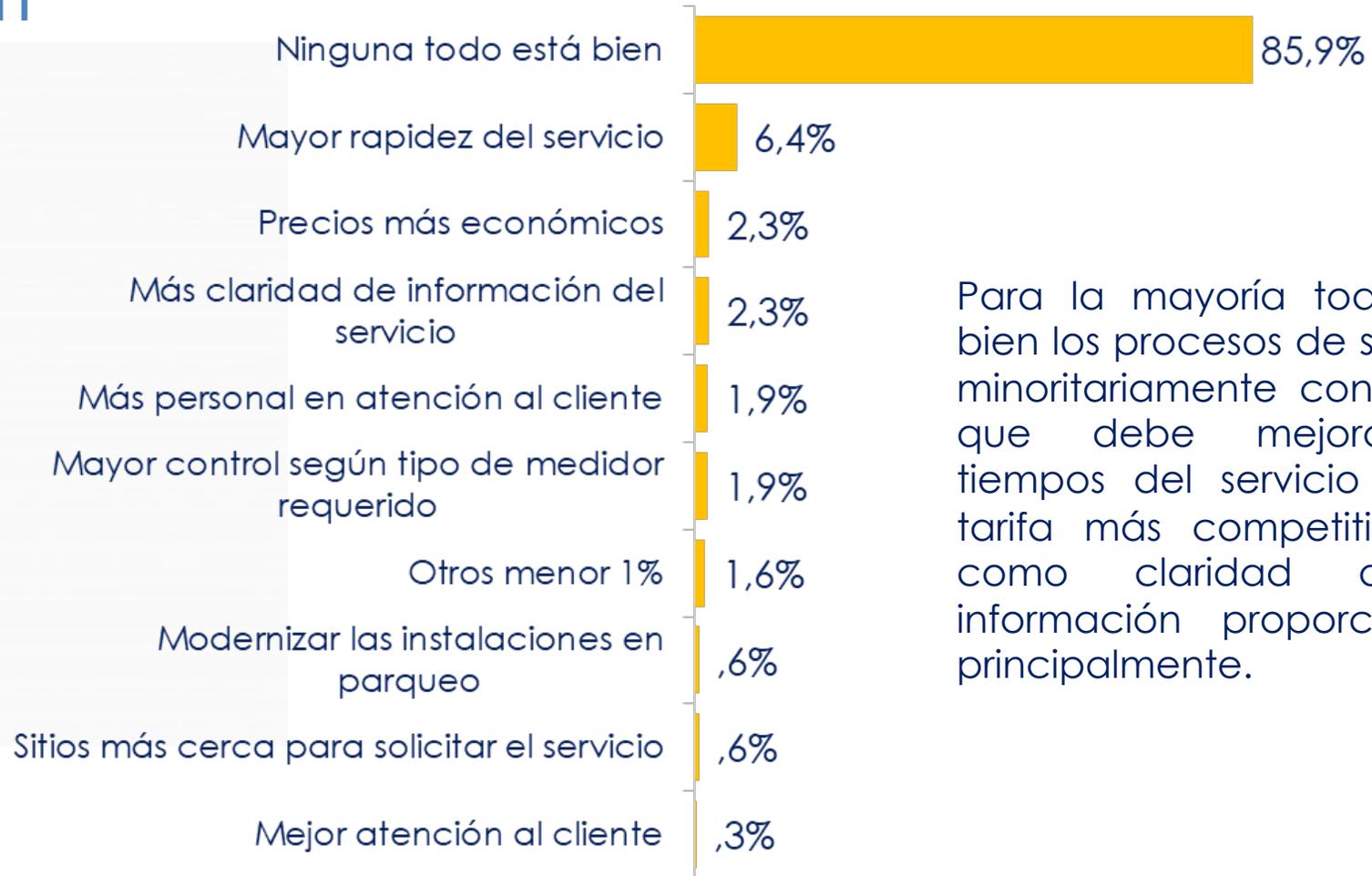


SUGERENCIAS

TOTAL CLIENTES : 311



CLIENTES QUE RESPONDEN : 311



Para la mayoría todo está bien los procesos de servicio, minoritariamente consideran que debe mejorar los tiempos del servicio y una tarifa más competitiva, así como claridad de la información proporcionada principalmente.

Múltiples Respuestas



Comparativo de calificaciones:

Atención brindada por el laboratorio
Infraestructura del Laboratorio
Tiempos de respuesta del Laboratorio
Calidad del servicio prestado
Costo del servicio

AÑO 2018

AÑO 2019

4,54

↑ 4,59

4,48

↑ 4,57

4,55

↑ 4,63

4,74

↑ 4,81

4,19

↓ 4,12

