

ESTUDIO

SERVICIO AL USUARIO Atlántico- Magdalena- Cesar



MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

PERÍODO EVALUADO:

julio, agosto y septiembre de 2018

Presentado a: Sr. Carlos Jubiz y Sra. Ana María Molina
Servicio al cliente Gases del Caribe

Presentado por: Equipo Inpsicon

Dirección de investigación: María Mercedes Botero Posada, Ph. D..

Fecha: febrero 15 de 2019

Código: INP- 171013

VARIABLES:

Calidad, satisfacción con el servicio al cliente, necesidades del Usuario, percepciones respecto a Gases del Caribe, expectativas, efectividad de canales de comunicación y satisfacción con las áreas evaluadas.

Introducción

3

7

Ficha técnica

Preguntas problema
Objetivos

4

8

Instrumento

Segmentos evaluados

6

10

Resultados

Con el objetivo de monitorear el cumplimiento de uno de los valores corporativos de Gases del Caribe, el de Servicio al cliente, en conjunto con Inpsicon Ltda., se evalúa la percepción de los Usuarios. El resultado de investigación cuantitativa, se realiza con usuarios de siete segmentos de interés: **Ventas, facturación, Brilla, Servicios varios, instalación por primera vez y revisión periódica.**

Para la recolección de la información, se encuestó vía telefónica a Usuarios que cumplieron con criterio de inclusión. Período: meses de **julio, agosto y septiembre de 2018**, la muestra lograda a corte de diciembre de 2018 fue de **n=1154**, de los departamentos de Atlántico, Cesar y Magdalena.

Las variables de estudio son: **Calidad, satisfacción con el servicio al cliente, necesidades del Usuario, percepciones respecto a Gases del Caribe, expectativas, efectividad de canales de comunicación y satisfacción con las áreas evaluadas.**

Es muy positivo encontrar correspondencia entre los estudios de calidad de servicio (Barranquilla Cómo Vamos) en los que Gases del Caribe se destaca consecutivamente como la mejor empresa de servicios públicos.

Importante resultado del presente estudio, en un n= 1154 personas encuestadas, Gases del Caribe se percibe como la empresa que les ofrece el **mejor Servicio al Cliente (90,9%)**, el **TTB de 92.6%** logrado al preguntar ¿Cuál es su **satisfacción general** con la calidad de servicio que recibe de la empresa Gases del Caribe? . No menos importante es que el **96.5%** relacionen a la empresa con el mejoramiento en calidad de vida y destacable que en un **95.8%** de los casos se **cumplan las expectativas** de servicio que tienen. El tema de **mantenimiento, facturación, y migración a cultura digital** en el servicio deben ser analizados con detalle, hay oportunidades de mejora.

¿Cuál es el **nivel** de **satisfacción** que tienen los clientes, con el Servicio y la Atención ofrecida por Gases del Caribe?

¿Cómo lograr la **prestación** de un **Servicio** al **Cliente** diferencial que cumpla con las necesidades de los clientes de Gases del Caribe?

¿Cuáles son las **expectativas** que tienen los clientes, con respecto a la prestación del servicio de Gases del Caribe?

¿Qué **estrategias** de relacionamiento se pueden implementar en Gases del Caribe para ofrecer un servicio con valor diferencial y con altos estándares de calidad?

Objetivo general:

Evaluar transversalmente el **Servicio** y **Atención** que ofrece Gases del Caribe a sus usuarios, en los tres departamentos donde opera: Atlántico, Magdalena y Cesar.

Objetivos específicos:

Conocer el **nivel** de **satisfacción** que tienen los clientes Gases del Caribe, con la calidad del Servicio y Atención, ofrecida/recibida.

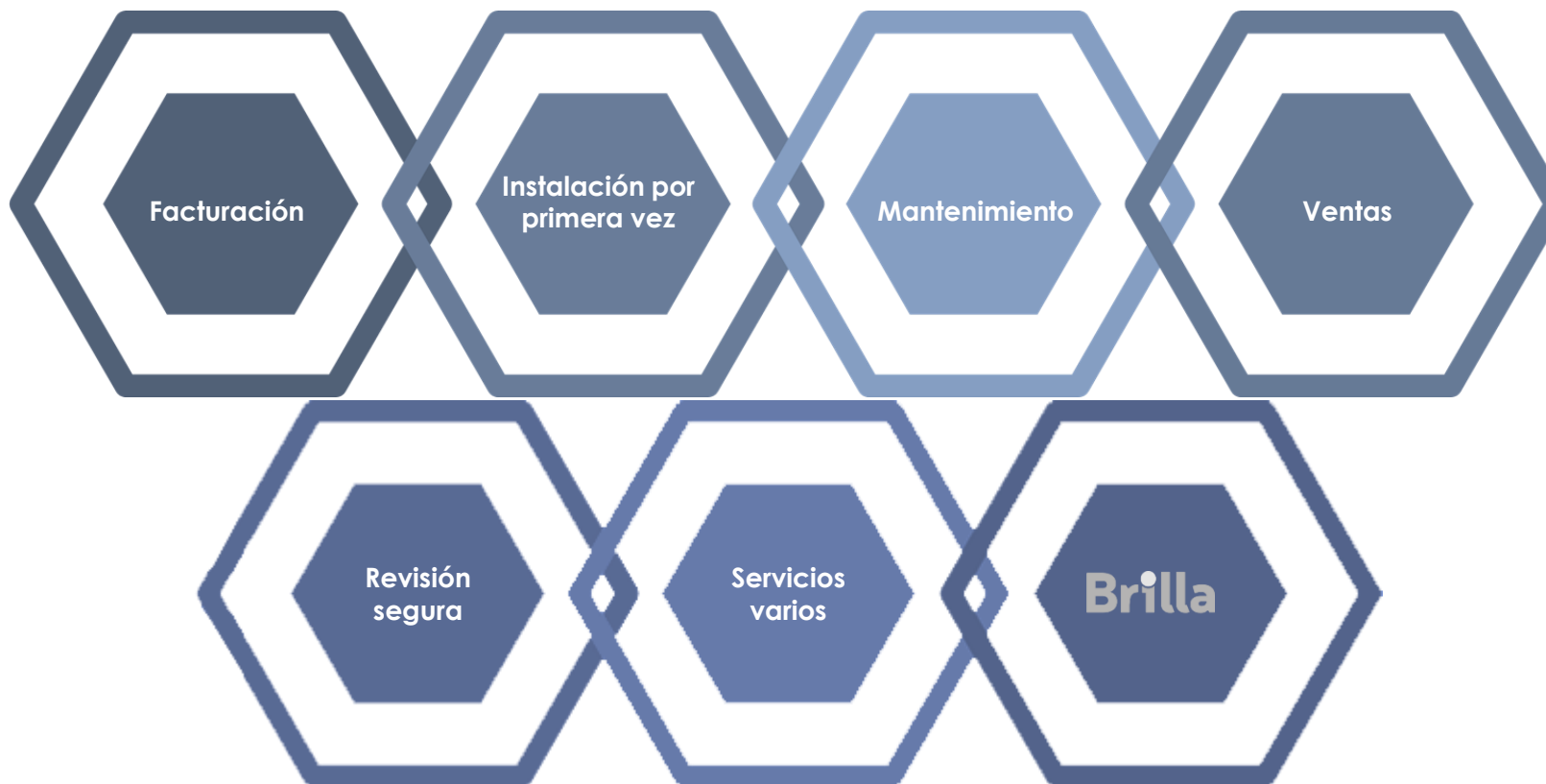
Identificar las **necesidades**, **percepciones** y **expectativas** que tienen los clientes de Gases del Caribe, con respecto a la prestación del servicio.

Sugerir **estrategias** de relacionamiento de Gases del Caribe para ofrecer un servicio con valor diferencial y con altos estándares de calidad.

SEGMENTOS

SERVICIO AL USUARIO

n= 1154



VARIABLES: satisfacción con el servicio al cliente, necesidades del Usuario, percepciones respecto a Gases del Caribe, expectativas del Usuario, efectividad de canales de comunicación y satisfacción con las áreas evaluadas.

Título del estudio	MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE Período: 2018
Tipo de estudio	Cuantitativo
Tipo de muestreo	Intencional. Usuarios que cumplan con criterio de inclusión
Variables de estudio	Calidad y satisfacción con el servicio al cliente, necesidades, percepciones, expectativas, canales efectivos de comunicación y satisfacción con los distintos segmentos evaluados
Población	Usuarios de Gases del Caribe, que estuvieron en contacto en los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, de los departamentos de Atlántico, Cesar y Magdalena
Muestra	n= 1154
Fecha de recolección de datos	Noviembre y diciembre de 2018
Instrumento	Ajustado por Jefes de área - Diap #8
Procesamiento de datos	Diciembre de 2019 - enero de 2019 con el Software estadístico SPSS

INSTRUMENTO

SERVICIO AL USUARIO



Instrumento 01: Encuesta semiestructurada – V02 – 2018

INSTRUMENTO DIRIGIDO A CLIENTES DE GASES DEL CARIBE

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Inpsicon Ltda., ha sido contratada por Gases del Caribe, para el desarrollo de un estudio que permita Evaluar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y ampliar los niveles de satisfacción de estos. Motivo por el cual solicitamos su autorización y consentimiento para participar de manera voluntaria en el presente estudio.

Gracias por su colaboración, será breve responder las preguntas, nos tomará aproximadamente 5 minutos.

Garantizamos que toda la información suministrada será manejada con absoluta confidencialidad, sus datos personales no serán publicados ni revelados, como lo establece la Ley 1581 de 2012. El investigador se hace responsable de la custodia y privacidad de los mismos.

¿Acepta Ud. participar? Sí ____ No ____

PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN. Mi nombre es Por favor tenga en cuenta que no hay respuestas ni buenas, ni malas, su opinión es valiosa y deseamos conocerla.

ÍTEMES GENERALES QUE APLICAN A LOS 8 SEGMENTOS EVALUADOS

- ¿Cuál es la empresa de servicios públicos en la que Ud. recibe la MEJOR atención?
 - Electricaribe
 - Triple A
 - Gases del Caribe
 - Veolia (Santa Marta)
 - Endupar
 - Otra: _____
- Indique ¿Cuál es su satisfacción general con la calidad de servicio que recibe de la empresa Gases del Caribe? En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Ni satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------
- ¿Gases del Caribe ha contribuido a mejorar su calidad de vida y la de su Familia? Sí ____ No ____
 - ¿Por qué? _____
- ¿Se cumplen las expectativas que Ud. tiene con la prestación del servicio de Gases del Caribe? Sí ____ No ____ Por qué _____
- Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes cinco aspectos relacionados con el servicio que recibe de Gases del Caribe. En una escala de 1 a 5 (Donde 1 es Muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Ni satisfecho ni insatisfecho, 4 Satisfecho y 5 Muy satisfecho)

Ítem	1	2	3	4	5	N/A
a. Satisfacción con la atención a la cliente, ofrecida por Gases del Caribe en las oficinas						
b. Satisfacción con la calidad del producto de gas domiciliario, ofrecido por Gases del Caribe						
c. Tiempo de espera, desde que llega a Oficinas o canales de contacto de Gases del Caribe, hasta que es atendido						

Nota: Se pide especificar que canal evalúa el Usuario.

d. Tiempo de respuesta a sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere comunicarse con Gases del Caribe?

- Personalmente en oficinas
- Teléfono
- Página web
- Envío de carta/fax
- Correo electrónico (Hoy no es un medio de atención)
- No se ha comunicado
- Otro: _____

6.1. ¿Cuál fue el último motivo por el que se comunicó con Gases del Caribe? _____

7. En el año 2018, en su Familia el consumo de alimentos preparados en casa ha:

Aumentado ____ Disminuido ____ Permanece igual ____

8. ¿En el presente año Ud. ha ingresado a la página web de Gases del Caribe Sí ____ No ____ Si la respuesta es "Sí"

9.1 ¿Qué motivo su visita a la web de Gases del Caribe? _____

9.2 Le gustaría ser parte de un equipo de personas que serían entrenadas por Gases del Caribe en sus oficinas para el manejo de consultas, peticiones y el pago electrónico por la web de Gases del Caribe

Sí ____ No ____ Por qué _____

9. ¿Qué información adicional a la que ya recibe, le gustaría recibir de Gases del Caribe?

9.1 ¿A través de qué medio? _____

10. Además de la prestación de servicio de gas natural domiciliario ¿Qué otra actividad conoce que realiza Gases del Caribe? _____

11. En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy improbable" y 10 "Definitivamente lo recomendaría", por favor indique: ¿Qué tan probable es que Usted recomiende Gases del Caribe a otras personas? _____ 17.1 ¿Por qué? _____

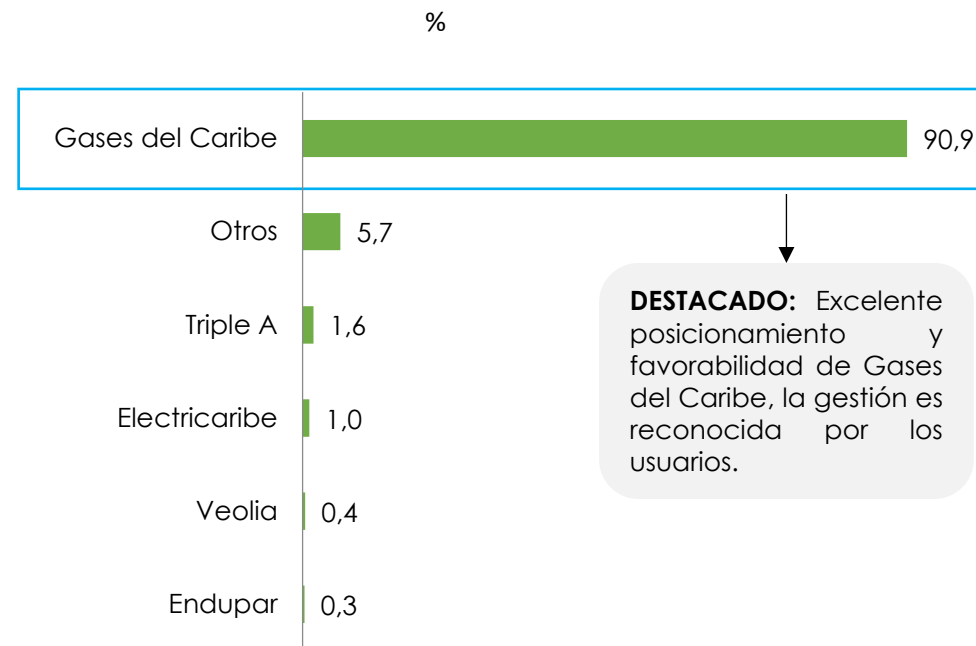
Instrumento general, ajustado y aprobado por Equipo Gases del Caribe y Equipo Inpsicon, en 2018.

n= 1154

Atlántico, Cesar y Magdalena

VARIABLES: Calidad y satisfacción con el servicio al cliente, necesidades, percepciones sobre Gases del Caribe, expectativas, efectividad de canales de comunicación y satisfacción con las áreas evaluados.

1. ¿Cuál es la empresa de servicios públicos en la que Ud. recibe la MEJOR atención?



Nota: sugerimos para futuros reformular esta pregunta para hacer análisis comparativo más exhaustivos

n= 1154

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

SERVICIO AL USUARIO

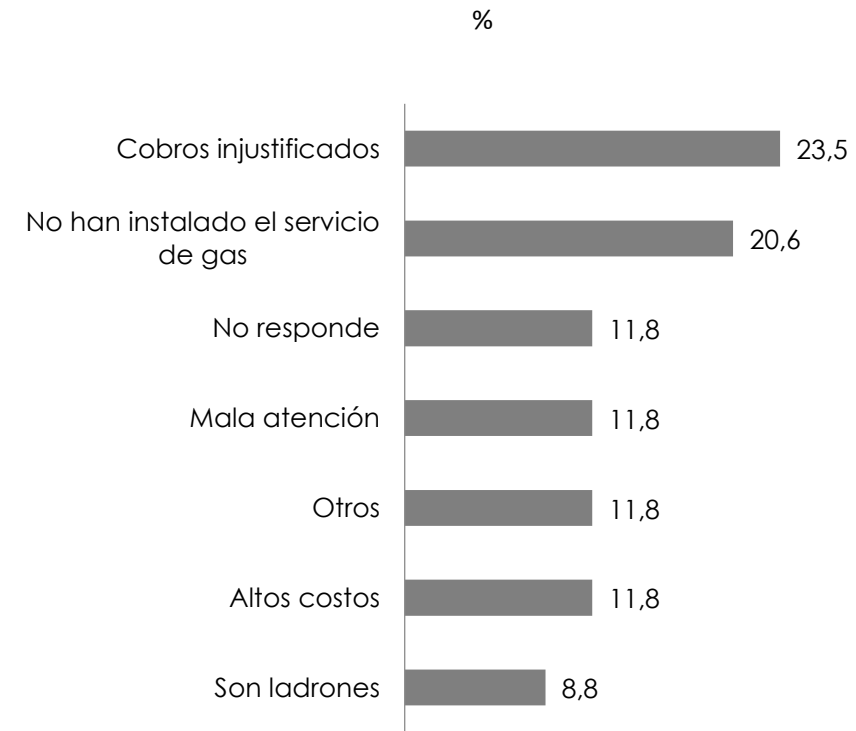


2. Indique ¿Cuál es su satisfacción general con la calidad de servicio que recibe de la empresa Gases del Caribe?



n= 1154

2.1 En caso de respuesta negativa (Muy insatisfecho o insatisfecho) indique ¿Por qué da esa calificación?



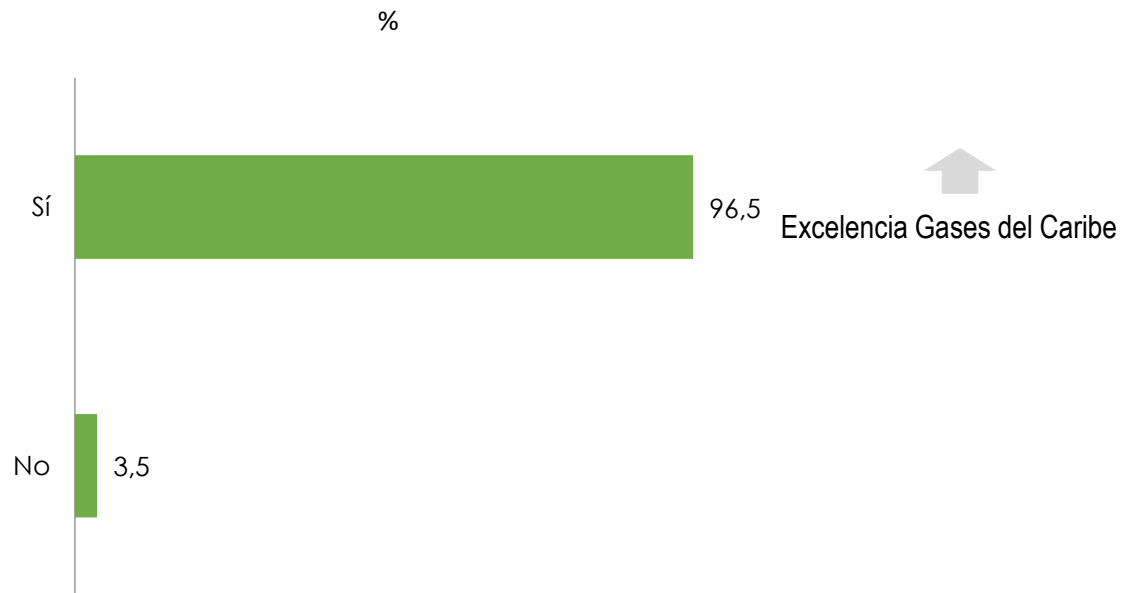
n= 48

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

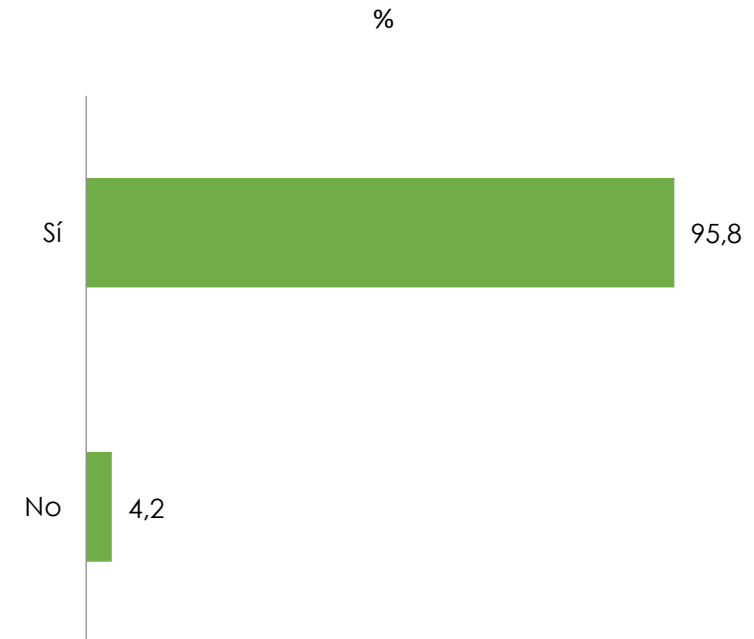
SERVICIO AL USUARIO



3. ¿Gases del Caribe ha contribuido a mejorar su calidad de vida y la de su Familia?

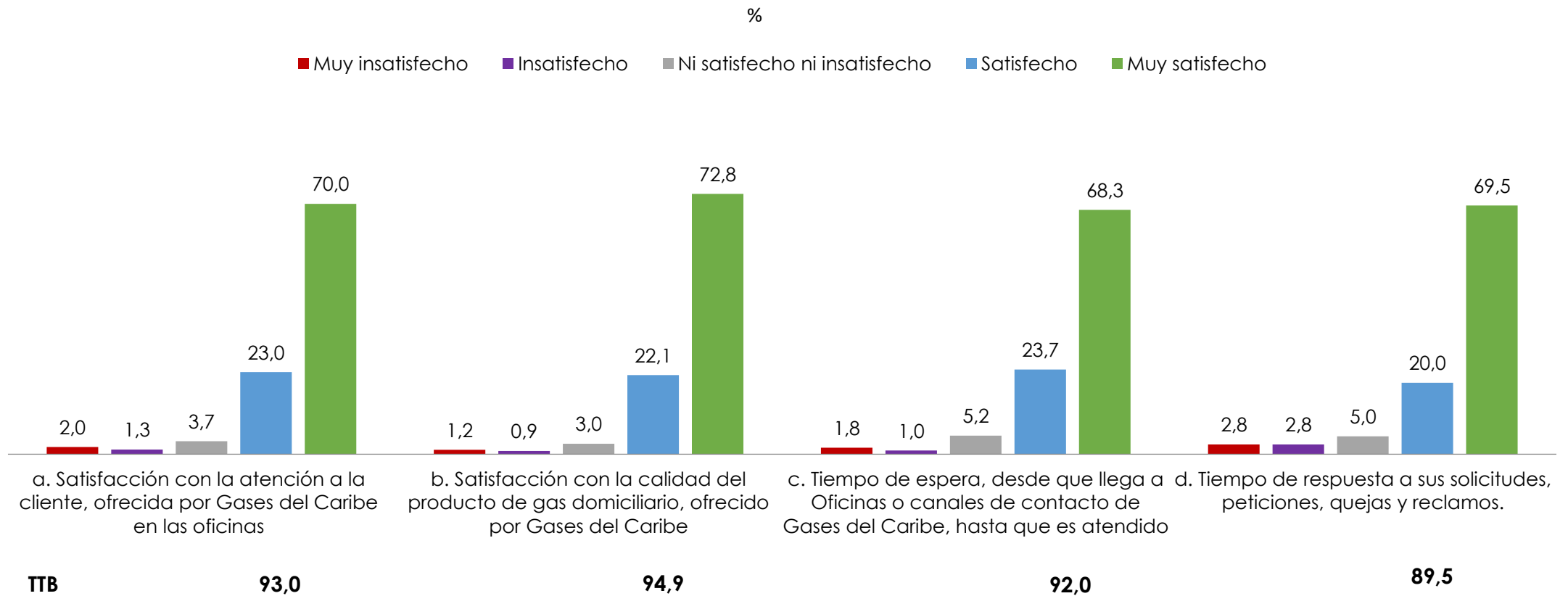


4. ¿Se cumplen las expectativas que Ud. tiene con la prestación del servicio de Gases del Caribe?



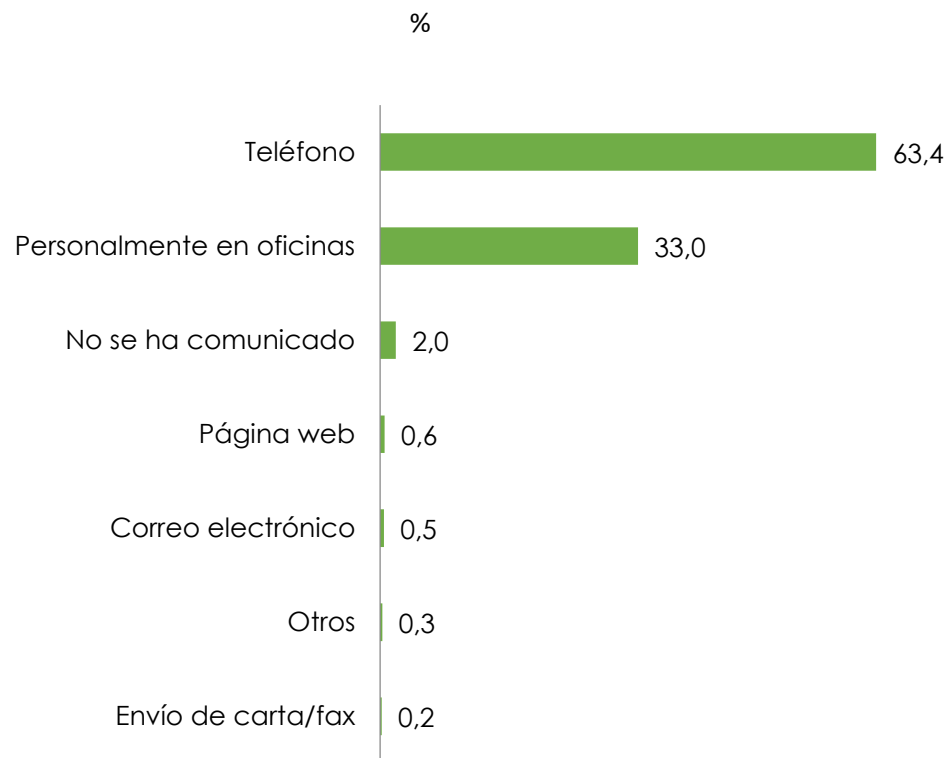
n= 1154

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el servicio que recibe de Gases del Caribe?

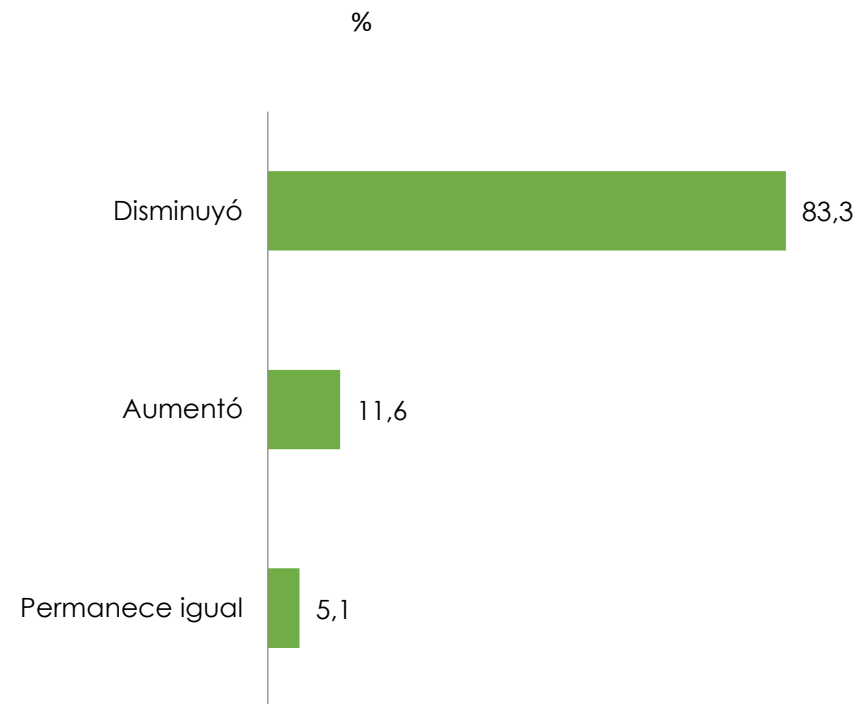


n= 1154

6. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere comunicarse con Gases del Caribe?

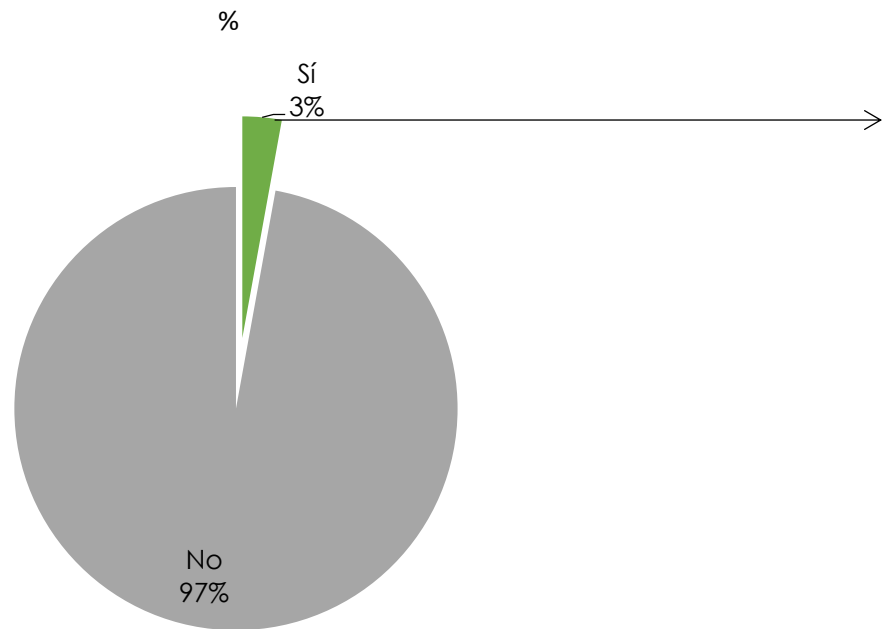


7. En el año 2018, en su Familia el consumo de alimentos preparados en casa ha:



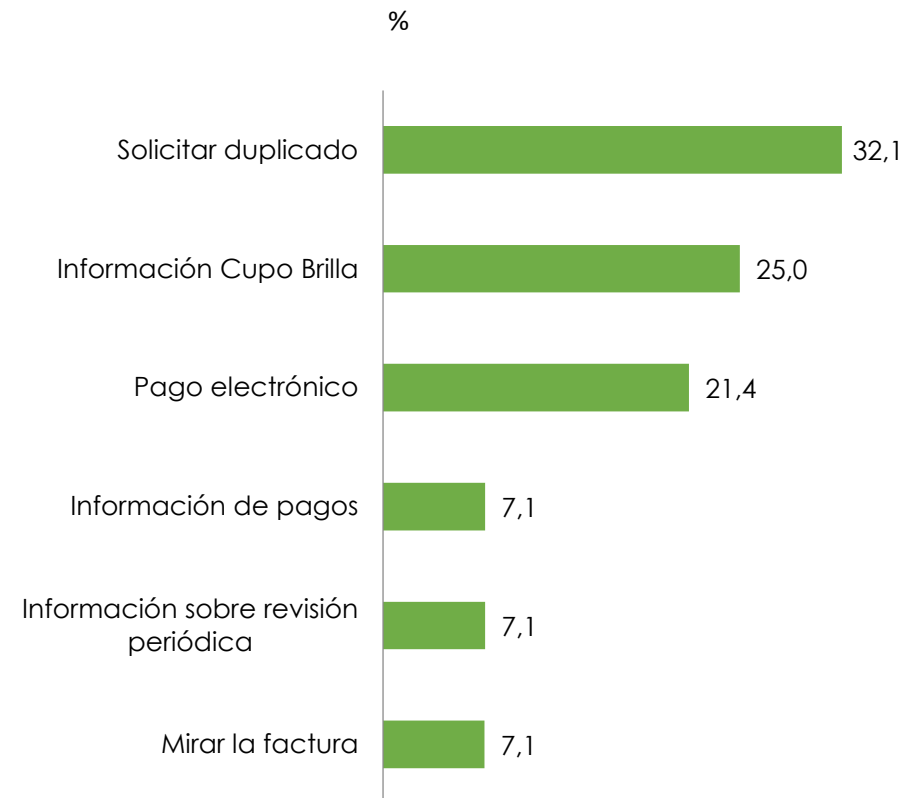
n= 1154

8. ¿En el presente año Ud. ha ingresado a la página web de Gases del Caribe?



n= 1154

8.1 ¿Qué motivo su visita a la web de Gases del Caribe?



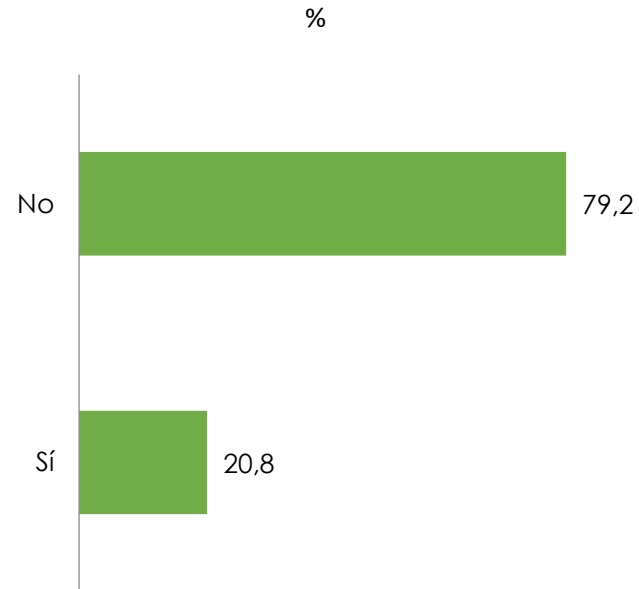
n= 35

10. Además de la prestación de servicio de gas natural domiciliario ¿Qué otra actividad conoce que realiza Gases del Caribe?



n= 1154

10.1 ¿Le gustaría ser parte de un equipo de personas que serían entrenadas por Gases del Caribe, para el manejo de consultas, peticiones y el pago electrónico, en las oficinas de Gases del Caribe?



Nota: Se pueden explorar otras alternativas de vinculación en próximos estudios

n= 1154

10.2 ¿Por qué?



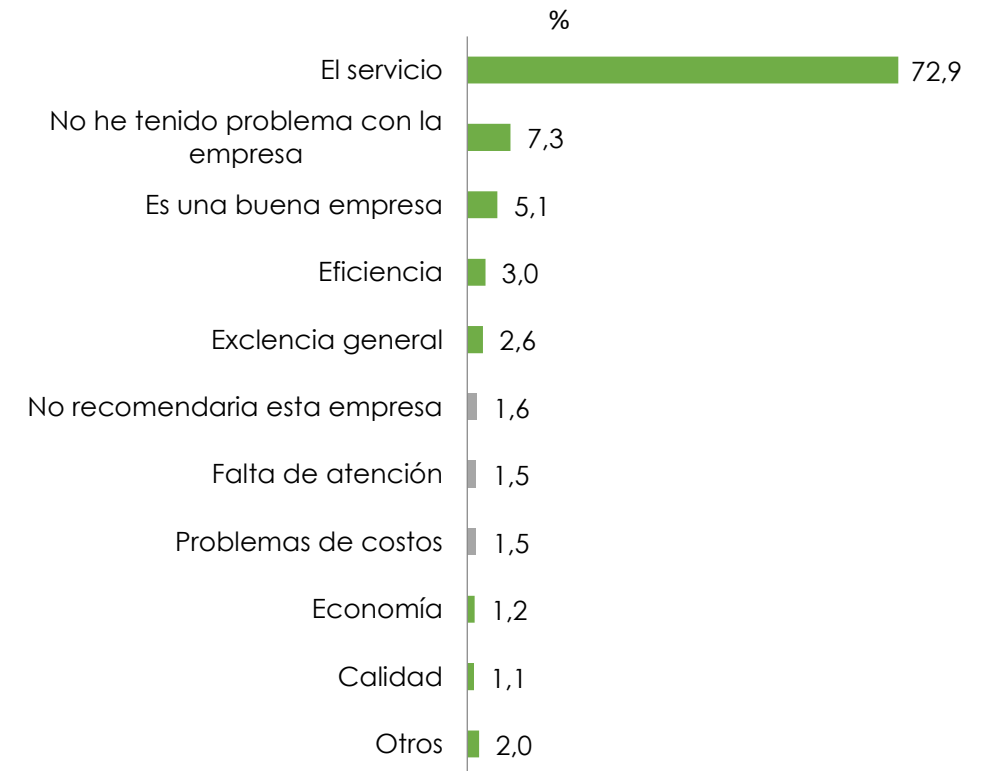
11. En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy improbable" y 10 "Definitivamente lo recomendaría", por favor indique ¿Qué tan probable es que Usted recomiende Gases del Caribe a otras personas?

Categoría	Muestra (n)	Porcentaje (%)
Detractores	58	5,1
Pasivos	56	4,9
Promotores	1040	90,0

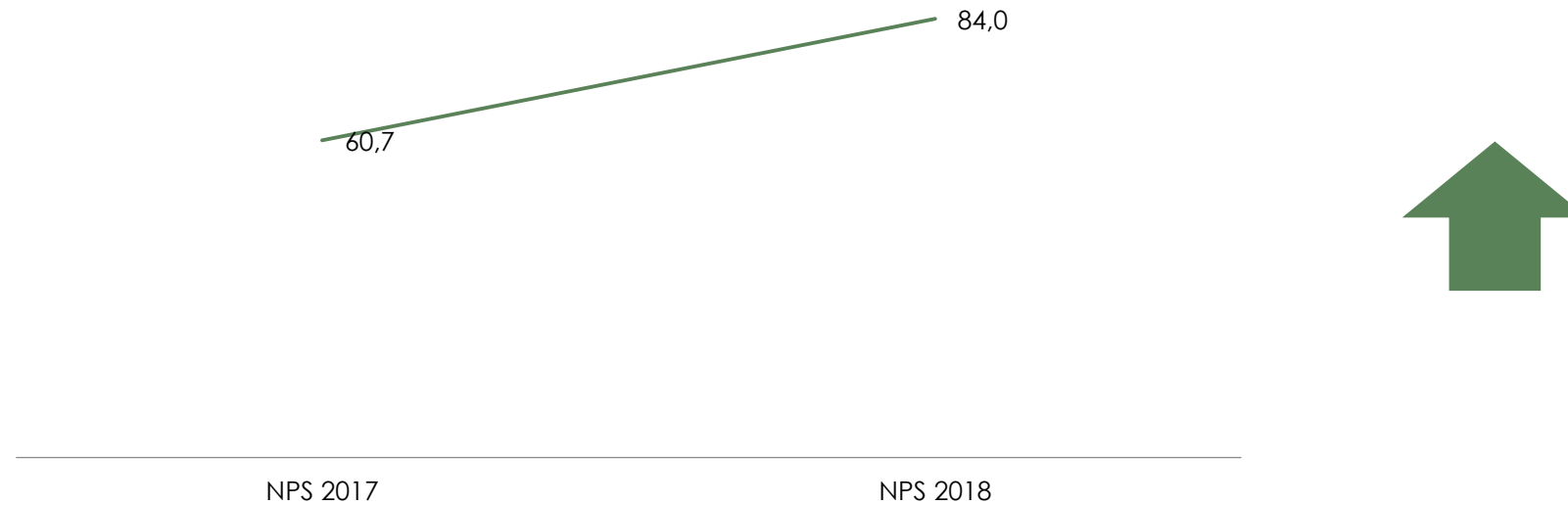
El NPS global, para el trimestre evaluado es de: **84,0** en una escala de -0 a 100.

n= 1154

11.1 ¿Por qué da calificación anterior?



Resultado comparativo





Calidad, satisfacción con el servicio al cliente, necesidades del Usuario, percepciones respecto a