

# **ANEXO 3**

## **PROTOCOLO**

### **RELEVAMIENTO DE DATOS**

**ELABORADO**

**VERSIÓN N° 1**

**POR:** Rosario Pérez C

**APROBADO POR:** Lic. Carlos Ayala

**FECHA:** Abril 2021

**FECHA:** Junio 2021

## PROTOCOLO RELEVAMIENTO DE DATOS

Esta Guía pretende constituirse en un instrumento práctico para la medición directa de la Satisfacción de los clientes de COMTECO.

El relevamiento de datos a través de encuestas de satisfacción al cliente se utilizará para evaluar cómo perciben los clientes la marca COMTECO, la calidad de sus Servicios, Productos y la calidad de los funcionarios de contacto con el cliente.

Para el desarrollo de encuestas se utilizarán cuestionarios con preguntas estandarizadas que permitan medir de manera efectiva las brechas entre el servicio esperado por los clientes (expectativas) y el servicio recibido (percepciones). La diferencia entre las expectativas y la percepción en la vivencia de los servicios que brinda COMTECO y en la atención, gestión y solución de sus necesidades.

Los datos obtenidos de cada encuesta deben permitir identificar las necesidades del cliente, sus expectativas y su grado de satisfacción en relación a las dimensiones de Calidad en la Atención al Cliente, la prestación del(os) Servicio(s) y la confianza con la marca.

### 1. ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE COMTECO

*(Descripción en ficha adjunta)*

Se establecen los siguientes cuatro Atributos que determinan la Calidad de los servicios y la Atención al Cliente

- a) OPORTUNIDAD   b) CALIDEZ   c) PERSONALIZACIÓN   d) CONFIABILIDAD

### 2. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

- a) SERVQUAL   b) CES   c) NPS   d) CSAT

- a) **SERVQUAL** (Servicio vs Calidad): Modelo relacionado con las expectativas que tiene el cliente del (os) Producto(s) o Servicio(s) ayuda identificar la Brecha entre lo que el cliente recibe en relación a lo que se le prometió.

Se desarrolla en dos Fases:

Fase 1.- Se identifica a través de un cuestionario la importancia que le atribuye el cliente a cada uno de los cuatro atributos de la Calidad del Servicio y/o la necesidad de sustituir o incorporar otros.

Para medir cada respuesta se aplica una escala numérica que va desde 1 para una valoración o expectativa «*NADA IMPORTANTE*», hasta el número 10 para una percepción o valoración «*MUY IMPORTANTE*»

Fase 2.- Se identifica el grado de Satisfacción del Cliente con respecto a los atributos definidos de mayor valor en la Fase1.

Para medir cada respuesta se aplica una escala numérica que va desde 1 «*MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA*», hasta el número 10 «*MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA*»

Para Tabular y Evaluar el resultado de las Encuestas es necesario calcular la diferencia:

$$\text{PUNTUACIÓN PERCEPCIONES (-) PUNTUACIÓN EXPECTATIVAS = NIVEL DE SATISFACCIÓN}$$



**MODELO CUESTIONARIO**  
(ATRIBUTOS DE CALIDAD VALORADOS POR EL CLIENTE)

DIRIGIDO A: Clientes y Socios de COMTECO

OBJETIVO: Validar la importancia de los Atributos de Calidad en la Atención al Cliente en COMTECO

Califique el grado de importancia que representa para usted el contenido de cada una de los siguientes enunciados, donde 1 para usted es Nada Importante y 10 es Muy Importante.

1. Contar con varios canales que me permita realizar trámites en COMTECO mediante una atención Agil, Rápida y en horarios flexibles

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Nada importante*

*Muy importante*

2. Recibir una atención con Calidez, que el funcionario de Atención al Cliente sea Cordial, respetuoso y muestre interés real en la atención de mi solicitud

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Nada importante*

*Muy importante*

3. El funcionario de Atención al Cliente me asesore acerca de mi trámite y me transmita información clara y precisa.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Nada importante*

*Muy importante*

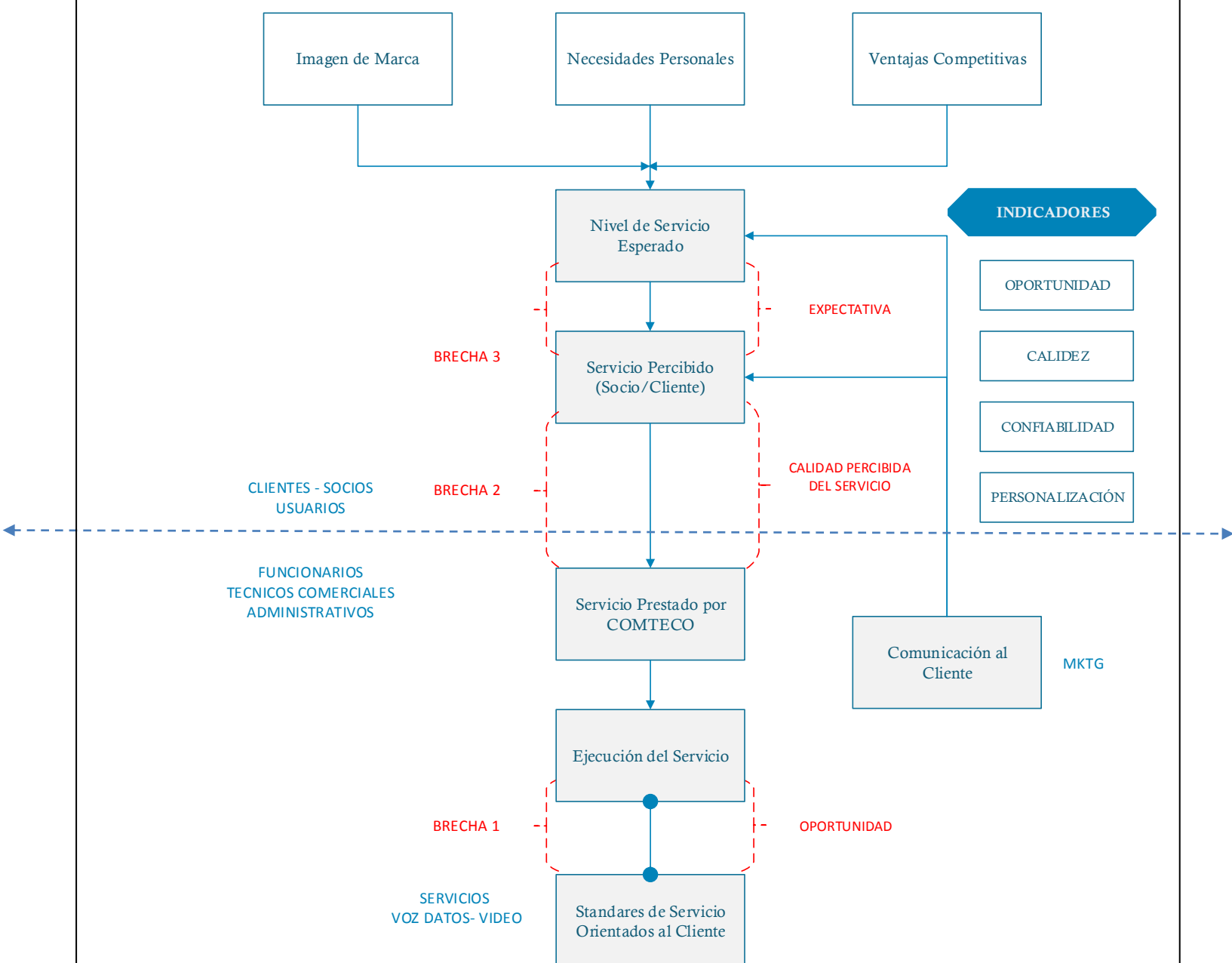
4. El funcionario de Atención al cliente me brinde un trato personalizado y tome en cuenta mis necesidades y preferencias

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Nada importante*

*Muy importante*

## MODELO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS



- b) **CES CUSTOMER EFFORT SCORE:** Métrica que busca conocer la calidad de la interacción del cliente con un Producto o Servicio lanzado, con una nueva tecnología o identificar como se puede mejorar los procedimientos para atender trámites y resolver incidencias.

Se implementa solicitando al cliente califique cuánto esfuerzo debió hacer al utilizar determinado Producto o Servicio que va desde 1 «*MUY DIFÍCIL*» hasta 10 «*MUY FÁCIL*», o en cuanto tiempo ha sido solucionado una incidencia.



### MODELO CUESTIONARIO (CES) DECISIÓN DE COMPRA

DIRIDIGO A: Clientes que adquirieron por primera vez un Servicio de COMTECO

OBJETIVO: Identificar medios de comunicación con mayor impacto, motivadores que inducen a la adquisición de nuestros servicios, temores del cliente al tomar la decisión, facilidad para acceder a los servicios

A tiempo de agradecer su confianza, le solicitamos responder las siguientes preguntas, Gracias.

- a) ¿Por qué medio te enteraste de nuestra oferta de Servicios?

☐ *Televisión* ☐ *Redes Sociales* ☐ *Recomendación* ☐ *Otro* (De acuerdo a los canales de comunicación utilizados)

- b) ¿Por qué decidiste adquirir el Servicio de COMTECO y no el de la competencia?

- c) ¿Qué es lo más importante para ti al momento de elegir el Servicio de Internet/Tv?

- d) ¿Consideraste alguna otra empresa de Telecomunicación además de nosotros? Si es así, ¿puedes compartírnos cuáles?

- e) ¿Qué dudas tenías antes de decidir adquirir nuestros servicios?

- f) ¿Fue fácil realizar el trámite de adquisición de nuestros servicios?

*SI*

*NO ¿Por qué?*

- g) ¿Quieres agregar algún otro comentario que nos ayude a mejorar?

- c) NPS- NET PROMOTER SCORE métrica cuyo resultado involucra a toda la Empresa permite:
- Identificar brechas en el Servicio y Atención al Cliente.
  - Monitorizar el progreso de identificación del cliente con la marca COMTECO.
  - Cuantificar el grado de Satisfacción del cliente.

El NPS incorpora una sola pregunta y para medir La respuesta se aplica una escala numérica que va desde 0 «NO RECOMENDARIA» hasta 10 «SI RECOMENDARIA».

### Calculo NPS

Se calcula el porcentaje de Promotores restando el porcentaje de Detractores, no se toma en cuenta el porcentaje de Pasivos.



El puntaje obtenido debe estar entre -100 y 100, un NPS saludable debe estar arriba de 0.

El NPS siempre es un número entero, nunca un porcentaje.

Un NPS POSITIVO significa mayor número de clientes Satisfechos promotores de la marca y/o servicio

Un NPS NEGATIVO significa mayor número de clientes Insatisfechos detractores de la marca y/o servicio

### MODELO CUESTIONARIO (NPS)



DIRIGIDO A: Clientes/Socios de un segmento definido

OBJETIVO: Medir el grado de identificación del cliente con COMTECO y sus Servicios

1. En una escala del 1 al 10 ¿en qué medida estaría dispuesto a recomendar el Servicio de Internet/Tv/Otro de COMTECO a familiares o conocidos?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*No recomendaría*

*Si Recomendaría*

- 2 a) ¿Cuáles son los aspectos de COMTECO que no le satisfacen? (Puntaje 1-6)

- 2 b) ¿En qué aspectos debería mejorar COMTECO para que nos recomiende? (Puntaje 7-8)

- 2 c) ¿Qué aspectos de COMTECO usted recomendaría? (Puntaje 9-10)

- d) CSAT - INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Métrica cuyo resultado mide la Satisfacción del Cliente con respecto a una interacción que acaba de ocurrir permite dar seguimiento al desempeño de procesos de Venta, Instalación, Reparación, Soporte Técnico en Línea o Información Telefónica.

Al elaborar el Cuestionario se debe cuidar el número de preguntas (*en general, no se debería superar las diez*)

Formularse de manera que requieran una respuesta numérica, una afirmación o negación o la elección de una categoría de respuesta.

Elaborarse con un contenido en el que no se levanten prejuicios, de forma que se contesten de manera directa e inequívoca al punto de información deseado.

Se aplica una escala numérica que va desde 1 «TOTALMENTE EN DESACUERDO», hasta 10 «TOTALMENTE DE ACUERDO»



MODELO CUESTIONARIO (CSAT)  
(ASESOR COMERCIAL TRAMITES POST.VTA)

DIRIDIGO A: Clientes que realizaron trámites de Venta y/o Post Venta en COMTECO

OBJETIVO: Medir la percepción del cliente con relación a la Calidad de Atención brindada por el Asesor Comercial en los diferentes canales de atención.

En una escala del 1 al 10 califique la atención brindada por nuestro personal, donde 1 usted está Totalmente en Desacuerdo y 10 está Totalmente de acuerdo.

1. El Asesor Comercial atendió mi solicitud de manera oportuna, y el tiempo de espera para ser atendido fue adecuado. (OPORTUNIDAD)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de*

*acuerdo*

2. El Asesor Comercial se presentó identificándose por su nombre, me brindó un trato cordial, amable, respetuoso mostró un interés real en atender mi solicitud. (CALIDEZ)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de*

*acuerdo*

3. El Asesor Comercial me Asesoró sobre los Planes y Ofertas de Servicio y me brindó información relevante y precisa. (CONFIABILIDAD)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de acuerdo*

4. El Asesor Comercial, me escuchó atentamente, tomando en cuenta mis necesidades y preferencias, me brindó las mejores opciones en función a mis necesidades. (PERSONALIZACIÓN)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐



*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de*

5. Algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar nuestra atención comercia



MODELO CUESTIONARIO (CSAT)  
(ASESOR COMERCIAL INCIDENCIAS)

DIRIDIGO A: Clientes que reportaron un Daño técnico o Reclamo de Facturación a COMTECO

OBJETIVO: Medir la percepción del cliente con relación a la Calidad de Atención brindada por el Asesor Comercial/Agente/Operador en los diferentes canales de atención.

En una escala del 1 al 10 califique la atención brindada por nuestro personal, donde 1 usted está Totalmente en Desacuerdo y 10 está Totalmente de acuerdo.

1. El Asesor Comercial/Agente/Operador atendió mi Reclamo de manera Oportuna y el tiempo de espera para ser atendido fue adecuado. (OPORTUNIDAD)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de*

*acuerdo*

2. El Asesor Comercial/Agente/Operador se presentó identificándose por su nombre, me brindó un trato cordial, respetuoso y comprensivo mostró un interés real para dar solución a mi reclamo. (CALIDEZ)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de*

*acuerdo*

3. El Asesor Comercial/Agente/Operador, me escuchó atentamente, tomo en cuenta mi necesidad y urgencia, me informó sobre el proceso y tiempo de solución, (PERSONALIZACIÓN)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de*

*acuerdo*

4. El Asesor Comercial/Agente/Operador me Asesoró con relación a la falla, me brindó información relevante y precisa. (CONFIABILIDAD)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de acuerdo*

5. Algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar en la atención de Reclamos.



MODELO CUESTIONARIO CSAT  
(TECNICO MULTISERVICIOS)

DIRIDIGO A: Clientes que solicitaron la Instalación o Reparación de Servicios

OBJETIVO: Medir la percepción del cliente con relación a la Calidad de Atención recibida por el Técnico Multiservicios y su percepción con relación al funcionamiento del servicio.

En una escala del 1 al 10 califique la atención brindada por nuestro personal, donde 1 usted está Totalmente en Desacuerdo y 10 está Totalmente de acuerdo.

1. La visita del técnico a mi domicilio fue oportuna, dentro los plazos comprometidos (OPORTUNIDAD)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de acuerdo*

2. El Técnico fue Cordial, amable, respetuoso, se presentó identificándose por su nombre, mostró un interés real en realizar la Instalación/Reparación (CALIDEZ)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de acuerdo*

3. El Técnico me escuchó atentamente y mostro interés en mis necesidades de uso del servicio, me Asesoró sobre las características y funcionamiento del(os) Servicio(s) (PERSONALIZACIÓN)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*

*Totalmente de acuerdo*

4. El Técnico realizó pruebas del(os) Servicio(s) en mi presencia, verifico cobertura de wifi en las habitaciones y dejó los servicios en perfecto funcionamiento (CONFIABILIDAD)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

*Totalmente en Desacuerdo*  
*acuerdo*

*Totalmente de*

5. Algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar nuestro Servicio técnico.

### 3. ELABORACIÓN ENCUESTAS

- Establecer el objetivo de la Encuesta y características de los clientes a ser encuestados.
- Elaborar el cuestionario con características en función al tipo de Encuesta definida.
- Definir el muestreo considerando un nivel de confiabilidad de por lo menos el 95%.

*(En función al objetivo de la Encuesta, la muestra debe ser distribuida en proporciones similares de acuerdo al criterio que se defina x zona/x Tecnología/ x Producto/x Evento/x Tipo de Cliente/x Canal de Atención/x Funcionario/x Otros)*

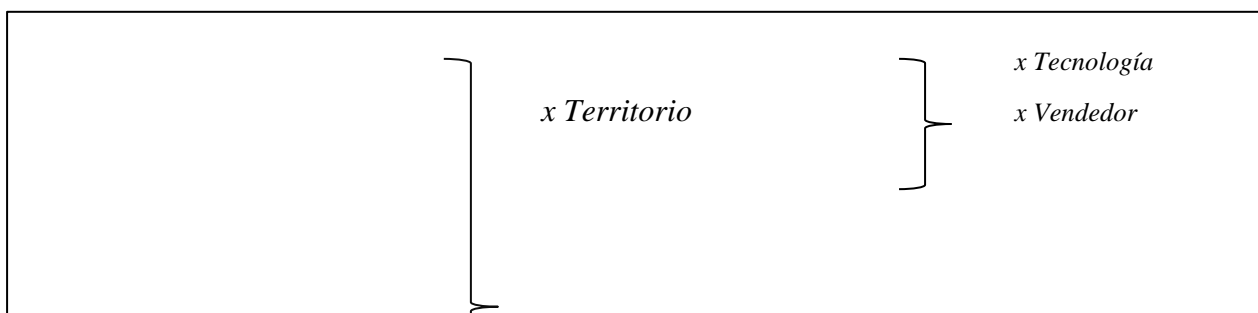
- Establecer si corresponde niveles de priorización p.e. Rentabilidad, Vulnerabilidad, Influencia u Otros en porcentaje mayor, por canal personalizado, etc.
- Definir canales para desarrollar la Encuesta p.e Automática Bot/Personal/Telefónica/Otro.
- Testear la encuesta con un grupo de clientes.

*(Comprobar que cumplirá el objetivo, que la persona entrevistada entenderá perfectamente lo que se le pregunta, que las respuestas múltiples se adecuan a lo que el encuestado responde de forma espontánea que los resultados permitirán tomar acciones en función al objetivo definido, otros relevantes).*

- Realizar si corresponde los ajustes necesarios
- Solicitar aprobación

### 4. CLASIFICACION E INTERPRETACIÓN

Una vez aplicada la Encuesta clasificar los resultados de Índice de Satisfacción en función a criterios pre-definidos p.e:



**x CALIDAD DE SERVICIO***x Trámite**x Centro de Operaciones**x Técnico**x Territorio***x CALIDAD DE ATENCIÓN***x Canal de Contacto**x Ubicación**x Vendedor**x Asesor*

Reclasificar las respuestas a preguntas abiertas o complementarias x Rubros x Tipología x impacto, otros.

Los resultados deben obtenerse a través del método de Promedio Ponderado e interpretarse en base al siguiente cuadro de puntajes.

Nivel de Expectativa		Nivel de Recomendación		Nivel de Satisfacción	
10	Mucho mejor de lo que esperaba	10	Experiencia Positiva, Si recomienda	10	Muy Satisfecho
9		9		9	
8	Mejor de lo que esperaba	8	Duda Recomendar	8	Satisfecho
7		7		7	
6	Igual de lo que esperaba	6	Experiencias negativas; No recomienda	6	Insatisfecho
5		5		5	
4	Peor de lo que esperaba	4		4	Muy Insatisfecho
3		3		3	
2	Mucho peor de lo que esperaba	2		2	
1		1		1	

PROMEDIO PONDERADO.- Procedimiento relacionado con la parte de Representatividad/Proporcionalidad de la Muestra.

Ponderar significa dar a cada cliente encuestado un determinado peso dentro de la encuesta, que puede variar de cliente a cliente.

Para obtener el Promedio Ponderado primero se debe multiplicar cada dato por su ponderación y luego sumar dichos valores. Con este resultado se debe dividir esta suma por la suma de todos los pesos.