

## ➤ OBJETIVOS DEL ESTUDIO

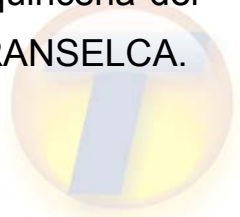
- ❖ Medir el grado de satisfacción de los clientes de TRANSELCA.
- ❖ Determinar los factores que generan mayor impacto en la fidelidad y en la satisfacción de los clientes.
- ❖ Identificar y priorizar las necesidades y expectativas de los clientes.
- ❖ Determinar el perfil general de la imagen de TRANSELCA entre sus clientes.

## ➤ SERVICIOS EVALUADOS

- ❖ Sistema de Transmisión Nacional – STN.
- ❖ Conexión al Sistema Interconectado Nacional - SIN
- ❖ Servicios Complementarios.

## ➤ RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN – FICHA TECNICA

- ❖ El estudio fue realizado por el Centro Nacional de Consultoría durante la primera quincena del mes de diciembre de 2004, realizándose 62 encuestas presenciales a clientes de TRANSELCA.



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES



## ➤ FICHA TECNICA

SEGMENTO	ENCUESTAS
SISTEMA DE TRANSMISIÓN NACIONAL (STN)	12
CONEXIÓN AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL	35
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	15
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>



# RESULTADOS ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES - 2003-2004



## RECOMENDAR A TRANSELCA COMO PROVEEDOR

78  
2003

79  
2004

## CONTINUAR CON TRANSELCA CON LOS SERVICIOS ACTUALES

57  
2003

56  
2004

## SOLICITUD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

50  
2003

52  
2004

### LEALTAD

70/2003      87/2004

### COSTO - BENEFICIO

73/2003    TOP THREE 84/2004

### CALIDAD

62/2003                      74 /2004

## IMAGEN

### TRANSELCA

67/2003

74/2004

TOP TWO

Año

TOP -TWO

% las dos mejores  
respuestas

TOP THREE

% las tres mejores  
respuestas



# RESULTADOS ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES - 2003-2004



<b>STN</b>	Calidad General Transporte		Mantenimiento y Operación de la Red		Atención de Fallas		Atención al Cliente	
	75 2003	90 2004	83 2003	73 2004	78 2003	75 2004	83 2003	82 2004

<b>SIN</b>	Calidad General Conexión		Mantenimiento y Operación de Equipos		Atención de Fallas		Atención al Cliente	
	74 2003	79 2004	83 2003	56 2004	67 2003	50 2004	85 2003	89 2004
					Facturación			
					77	83		

<b>Servicios Complementarios</b>	Calidad General Servicios Complementarios		Aspectos Técnicos		Facturación		Atención al Cliente	
	67 2003	77 2004	50 2003	92 2004	100 2003	80 2004	67 2003	93 2004

8.2-5

TOP TWO  
Año

