Z&M	**COTZ&M-001: PROPUESTA -COMERCIAL** **Propuesta para conocer el nivel de satisfacción de usuarios- NSU de la empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. Dispac en el departamento del Chocó**

Bogotá D.C, 16 de enero de 2024

ZMOFIC-2024-001.

DISTRIBUIDORA DEL PACÍFICO- DISPAC
Dr. Andrés Horta
Secretario General
Bogotá D.C.

Referencia. Propuesta para conocer el nivel de satisfacción de usuarios- NSU de la empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. Dispac en el departamento del Chocó, por medio de un instrumento de encuesta y plan de intervención.

Cordial saludo, estimad Dr. Horta, de acuerdo con los requerimientos presentados de su parte, tengo como objeto poner a consideración de Dispac una propuesta para conocer el nivel de satisfacción de usuarios y el respectivo plan de intervención conforme a los resultados que le permita a la empresa mejorar e incrementar la satisfacción por parte de sus usuarios.

Z & M, es una Organización creada con el objetivo de brindar soluciones integrales innovadoras a todo tipo de empresas, buscando el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de su organización.

Agradecemos su amable interés
Cordialmente,

Cordialmente



OSCAR IVAN ZABALETA M
C.C. 73.214.531 de Cartagena
Z&M CONSULTING AND SERVICES S.A,S
Calle 174a # 63-61
TEL. 3204351529; e-MAIL zmconsultingsas@gmail.com

1. Presentación

El poder de compra colectivo de los clientes es un factor que puede potenciar el crecimiento de una empresa. La competencia cada vez es mayor, la lista de oferentes de un bien o servicio aumenta, esto trae consigo que los clientes sean más exigentes, que no solo busquen calidad y precio si no una buena atención, agradable y personalizada.

Si un cliente recibe una excelente atención, es muy probable que éste nos recomiende con otros consumidores o usuarios, así mismo, este buen servicio ofrecido traería consigo que el cliente adquiera nuevamente nuestros productos o servicios, pero en caso contrario, si lo que se ofrece es una deficiente atención, esto trae consigo insatisfacción y mala reputación por parte de nuestro consumidor, dado que posiblemente hable mal de nuestra empresa con otros consumidores.

Por estas y muchas más razones es necesario que las empresas presten un buen servicio al cliente, este valor agregado debe estar siempre presente en todas las áreas de las organizaciones, principalmente en aquellas que tienen contacto directo con el cliente.

2. Propuesta comercial

La propuesta comercial consiste en medir y evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de energía Dispac- Chocó en cinco dimensiones como son:
-Energía. Aspectos relacionados con la prestación del servicio en la residencia,
-Facturación y cobro: Aspectos relacionados con el proceso de facturación y pagos),

-Oficina. Aspectos relacionados con el servicio asociado a la infraestructura de la oficina.

-Persona. Aspectos asociados con la atención con el contacto con los funcionarios.

-Imagen Corporativa. Aspectos relacionados con la buena recordación de marca, deseo de trabajar con Dispac.

Estas dimensiones se evaluarán con variables o categorías propias de la satisfacción del cliente, tales como:

-Actitud, atención

-Servicio y disposición del personal administrativo y de servicios generales.

-Cordialidad, competencia, disposición y conocimientos del personal técnico.

-Oportunidad y coherencia en el tiempo de respuesta a la atención, trámites, quejas e información en general.

-Calidad de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos utilizados en los procesos y servicios en general.

-Reconocimiento de la marca.

2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de usuarios por medio de la medición y evaluación de las dimensiones (Energía, Facturación y Cobro, Oficina, Persona e Imagen Corporativa), respecto a la prestación del servicio que permita contar con los insumos para el mejoramiento y por ende el incremento en la satisfacción de los usuarios.

2.2 Objetivos Específicos

-Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Dispac Chocó por medio de la aplicación presencial de la encuesta al tamaño calculado para cada municipio.

-Evaluar los resultados obtenidos por dimensiones y variables.

-Comparar los resultados obtenidos en 2023 con los de 2022 con el propósito de tener en cuenta los aciertos y desaciertos para la elaboración de la propuesta de plan de acción 2022.

-Revisar el plan de responsabilidad social empresarial e indicadores de gestión para su alineamiento con la propuesta de plan de acción 2024.

-Proponer un plan de mejoramiento 2024 por dimensiones y/o variables alineado al plan de responsabilidad social empresarial e indicadores de gestión que permita tomar las acciones pertinentes para el incrementó en el nivel de satisfacción de usuarios.

3. Metodología

Para desarrollar el presente estudio se apoya en un estudio de tipo descriptivo-propositivo, teniendo en cuenta que se caracterizará el Nivel de Satisfacción de Usuarios- NSU de los servicios de energía prestados por Dispac, se utilizará el método deductivo identificando las dimensiones y variables y luego estos se miden de manera particular en la muestra seleccionada de usuarios y de esta manera conocer la percepción de los mismos que permitan a obtener la percepción global de la calidad del servicio.

El método de muestreo es estratificado el cual permite la división previa de la población del Chocó en grupos (municipios) que se suponen homogéneos respecto a las características a estudiar. A cada uno de estos estratos (municipios) se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra y posteriormente se hará de manera aleatoria, donde cada uno de los elementos de la población tiene la misma oportunidad de ser incluidos en dicha muestra, calculada probabilistamente para no sesgar los resultados.

Para la recolección de la información se contratará personal nativo con apoyo de hojas de vida del SENA, los cuales se capacitarán para la labor de aplicación de

encuestas y se les certificará la capacitación como la labor desarrollada de recolección de información.

El procesamiento de la información se realizará en el software estadístico IBM SPSS versión 24.

3.1 Población.

Está conformada por el total de matrículas en el departamento del Chocó, las cuales asciende a 106.513 y están distribuidas por municipios. Ver tabla 1.

Tabla 1. Población usuarios servicio de energía matrículas departamento de Chocó noviembre 2022

Municipio	Rural	Urbano	Total	Participación %
Alto Baudó	410		410	0,004
Atrato	992	915	1907	0,018
Bagadó	767	1074	1841	0,017
Cantón de San Pablo	906	1021	1927	0,018
Certegui	94	1336	1430	0,013
Condoto	1018	3726	4744	0,045
Istmina	1040	12353	13393	0,126
Lloró	611	1292	1903	0,018
Medio Baudó	1810	423	2233	0,021
Medio San Juan	1914	1025	2939	0,028
Novita	929	1247	2176	0,020
Quibdó	2948	55439	58387	0,548
Rio Iró	628	656	1284	0,012
Rio Quito	1025	694	1719	0,016
Sipí	554	271	825	0,008
Tadó	1504	5066	6570	0,062

Unión Panamericana	1318	1507	2825	0,027
Total, general	**18468**	**88045**	**106.513**	**1,000**

Fuente. Dispac, (2023).

3.2 Muestra.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas y como criterios se tuvo un nivel de confianza del 95% y un error del 5%. Así mismo es un tipo de muestreo estratificado - aleatorio simple, es decir, de acuerdo a la participación porcentual del municipio, así es su tamaño muestral. En la cual aplicando la formula se obtiene:

Dado que:

Z= Variables estandarizada Z= 1.96

P= Probabilidad de éxito P= 0.50

Q= Probabilidad de fracaso Q= 0.50

E = Porcentajes de error E= 0.05

N= 106.513

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q} = 3.920$$

Tabla 2. Muestra representativa porcentualmente (encuestas a aplicar en cada municipio).

Municipio	Total	Participación %	Muestra
Alto Baudó	3920	0,004	16.0
Atrato	3920	0,018	70.00
Bagadó	3920	0,017	66.00
Cantón de San Pablo	3920	0,018	70.0
Certegüi	3920	0,013	51.00

Condoto	3920	0,045	176.0
Istmina	3920	0,126	494.0
Lloró	3920	0,018	71.00
Medio Baudó	3920	0,021	82.00
Medio San Juan	3920	0,028	110.00
Novita	3920	0,020	78.0
Quibdó	3920	0,548	2148.00
Rio Iró	3920	0,012	47.00
Rio Quito	3920	0,016	63.00
Sipí	3920	0,008	32.00
Tadó	3920	0,062	243.00
Unión Panamericana	3920	0,026	103.00
Total, general	**3920**	**1,000**	**3920**

Fuente. Calculo con base en el tamaño de la muestra y participación porcentual.

Nota: En los municipios que tienen participación 0%, se aplicará entre 1 y 4 encuestas, respectivamente, para tener información en la totalidad de los municipios.

4. Presupuesto

El valor total es de $54.859.000 Cincuenta y cuatro millones ochocientos cincuenta y nueve mil pesos moneda corriente. Ver tabla 3.

Tabla 3. Presupuesto

Rubro	Valor
Construcción de los instrumentos	5.000.000
Validación del instrumento	3.500.000
Diseño muestral	2.900.000

Aplicación de los instrumentos, transporte y alimentación	18.000.000
Sistematización de los datos	5.300.000
Análisis de la información, resultados e informe final	11.400.000
Sub -total	**46.100.000**
IVA 19%	**8.759.000**
Total	**54.859.000**

Fuente. Elaboración propia.

5. Cronograma

En general son cuatro fases para el desarrollo del estudio, como se presentan en el siguiente cronograma.

Tabla 4. Cronograma

2021			
Actividades	**Enero-Febrero**		
	Semana		
	4	**1**	**2**
Elaboración de la propuesta y legalización del contrato con Dispac y contratación personal desarrollador del proyecto.			
Recolección de la información por medio de la aplicación presencial de las encuestas a la muestra calculada.			
Tabulación, análisis e interpretación de resultados por medio de tablas y gráficas e informe final con plan de acción y/ o mejora de la satisfacción de usuarios.			

Fuente. Elaboración propia.

6. Equipo de trabajo

- El proyecto contará con la participación de un especialista idóneo, con gran experiencia y manejo del tema, de manera cognoscitiva y práctica.
- Encuestadores en los diferentes municipios del departamento
- Un (1) Coordinador en la zona por el tiempo de recolección de la información.

7. Forma de pago

El 100% del valor del contrato al recibo del informe a satisfacción.