CAPÍTULO 4

1. DETERMINACIÓN Y CODIFICACIÓN DE VARIABLES
   1. **INTRODUCCIÓN**

A continuación se describen los cuestionarios y cada una de las secciones de las que están compuestos, así como también las variables que en ellos se han definido con el objetivo de facilitar el manejo y procesamiento estadístico –posterior– de los datos que con ellos se ha recopilado.

* 1. **DESCRIPCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS**
     1. **Cuestionario Tarifario y Autocontrol**

El Cuestionario aplicable a los clientes de productos Tarifario y Autocontrol (ver Apéndice C) consta de 48 preguntas algunas de las cuales describen características que constituyen parte del servicio enunciado, estas 48 preguntas dan origen a 48 variables distribuidas en 8 secciones, que tratan de identificar las áreas o frentes de servicio con las que cuenta PORTA para atender a sus clientes.

* + 1. **Cuestionario Prepago**

El Cuestionario aplicable a los clientes de producto Prepago (ver Apéndice D) consta de 39 preguntas algunas de las cuales describen características que constituyen parte del servicio enunciado, estas 39 preguntas dan origen a 39 variables distribuidas en 8 secciones, que tratan de identificar las áreas o frentes de servicio con las que cuenta PORTA para atender a sus clientes.

Las secciones de las que estas compuestos ambos cuestionarios son: la primera sección es Información General, donde se trata de obtener datos personales del cliente como sexo, ocupación, edad y consumo promedio mensual; las restantes siete secciones hacen referencia a las áreas y frentes de servicio como son Calidad de Servicio de Comunicación Telefónica, Servicio al Cliente Personalizado, Servicio al Cliente Telefónico, Contratación de Servicios, Facturación, Servicios Adicionales, Datos Adicionales respectivamente, en las cuales se pretende recolectar información acerca del nivel de satisfacción que tienen los clientes de PORTA mediante una escala Likert, frente a los diferentes servicios que recibe de su proveedor de telefonía celular.

Las preguntas están estructuradas de acuerdo a una clasificación y ordenadas en forma de escala, que va desde el más bajo nivel de satisfacción hasta el más alto nivel de satisfacción, incluyendo –en algunos casos– la opción NO APLICA de ser necesaria, la cual no será considerada en los análisis multivariados que se aplicarán.

* 1. **DESCRIPCIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES A UTILIZAR**

A continuación se presenta la descripción de cada una de las variables que constan en el cuestionario con su respectiva codificación. Todas las variables de ambos cuestionarios tienen la particularidad de ser variables cualitativas. Para la descripción de las variables del Cuestionario Tarifario y Autocontrol se colocarán las siglas X e Y debido a que este cuestionario es aplicado a los clientes de estos dos productos.

* + 1. **Cuestionario Tarifario y Autocontrol**
    2. **Variables de Información General**

En esta sección se recopila información personal del cliente investigado, y se compone de las siguientes variables:

**(X1****,Y1): SEXO.-** Variable que determina de que sexo es el cliente investigado, teniéndose dos posibles resultados, masculino o femenino.

1: Femenino

2: Masculino

**(X2,Y2): OCUPACIÓN.-** Esta variable indica cual es la actividad a la que se dedica el cliente investigado, para lo cual se plantearon las siguientes opciones:

1: Ama de Casa

2: Profesional

3: Empresario o Ejecutivo

4: Estudiante

5: Otro (especifique)

**(X3,Y3). EDAD.-** Esta variable determina el rango de edad en el que se ubica el cliente investigado, para lo cual se establecieron las siguientes opciones con sus respectivos rangos.

1: Menor a 18 años

2: Entre 18 y 25 años

3: Entre 26 y 40 años

4: Entre 41 y 64 años

5: Mayor a 65 años

**(X4,Y4): CONSUMO PROMEDIO MENSUAL.-** Esta variable indica el consumo mensual promedio del cliente investigado, para lo cual se establecieron las siguientes opciones con sus rangos respectivos.

1: Menor a $30

2: Entre $31 y $50

3: Entre $51 y $100

4: Entre $101 y $175

5: Entre $176 y $249

6: Entre $250 y $400

7: Entre $401 y $700

8: Mayor a $701

En las siguientes secciones se inicia la evaluación de los servicios que PORTA ofrece a sus clientes, para ello se ha procedido a codificar las variables que aquí se encuentran haciendo uso de las escalas de codificación que se muestra a continuación (ver Tablas 8, 9, 10, 11 y 12).

|  |
| --- |
| ***TABLA 8***  Codificación No.1 para Variables utilizadas |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Calificación | **Muy Malo** | **Malo** | **Regular** | **Bueno** | **Muy Bueno** | | **Codificación** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| *Fuente y elaboración: José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| ***TABLA 9***  Codificación No.2 para Variables utilizadas |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Calificación | **Totalmente en Desacuerdo** | **Parcialmente en Desacuerdo** | **Indiferente** | **Parcialmente de Acuerdo** | **Totalmente de Acuerdo** | | **Codificación** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| *Fuente y elaboración: José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| ***TABLA 10***  Codificación No.3 para Variables utilizadas |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Calificación | **Totalmente Insatisfecho** | **Parcialmente Insatisfecho** | **Indiferente** | **Parcialmente Satisfecho** | **Totalmente Satisfecho** | | **Codificación** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| *Fuente y elaboración: José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| ***TABLA 11***  Codificación No.4 para Variables utilizadas |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Calificación | **Muy Malo** | **Malo** | **Regular** | **Bueno** | **Muy Bueno** | NO APLICA | | **Codificación** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | |
| *Fuente y elaboración: José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| ***TABLA 12***  Codificación No.5 para Variables utilizadas |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Calificación | **Totalmente Insatisfecho** | **Parcialmente Insatisfecho** | **Indiferente** | **Parcialmente Satisfecho** | **Totalmente Satisfecho** | NO APLICA | | **Codificación** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | |
| *Fuente y elaboración: José L. Mora M.* |

Para saber a que variable se le aplica que codificación, se colocará la respectiva referencia en la descripción de cada variable.

* + 1. **Servicio (Comunicación Telefónica)**

Aquí se evalúa la Calidad de la comunicación telefónica que PORTA provee a sus clientes. Las siguientes variables se codifican de acuerdo a la Tabla 8.

**(X5,Y5): DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR.-** Esta variable indica la percepción que tiene el cliente acerca de la disponibilidad para utilizar el servicio de telefonía celular que ha contratado.

**(X6,Y6): COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD (URBANA).-** Variable que indica la percepción que tiene el cliente acerca de la calidad de la cobertura celular en la zona urbana, es decir dentro de la ciudad.

**(X7,Y7): COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD (RURAL).-** Variable que indica la percepción que tiene el cliente acerca de la calidad de la cobertura celular en la zona rural, es decir fuera de la ciudad.

* + 1. **Servicio al Cliente Personalizado (CACs)**

En esta sección se evalúan dos aspectos de los Centros de Atención al Cliente: las instalaciones físicas de los CACs y la percepción del cliente acerca de la calidad de atención que recibe de parte del factor humano que PORTA pone al servicio de sus clientes.

**(X8,Y8): ¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE?.-** Esta variable nos permite conocer si al menos una vez el cliente investigado ha visitado o no, un CAC. Para esta variable se tiene la opción de SI o NO y la codificación es la siguiente:

1: SI (Pase a la pregunta 3.2)

2: NO (Pase a la sección IV)

A las siguientes variables se le aplica la codificación de la Tabla 8, siendo **1 🡪 muy malo** y **5 🡪 muy bueno**.

**INSTALACIONES FÍSICAS DE LOS CACs**

**(X9,Y9): UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA.-** Esta variable permite obtener de parte del cliente investigado la calificación que le da a la ubicación de las oficinas de PORTA, lo cual implica facilidad para llegar, distancias adecuadas, etc.

**(X10,Y10): FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS.-** Por medio de esta variable puede determinarse la calificación que el cliente otorga al evaluar las facilidades que encuentra o no cuando ha querido ingresar a un CAC.

**(X11,Y11): COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA.-** Esta variable permite al cliente evaluar el espacio en el que PORTA acoge a sus clientes mientras esperan para ser atendidos.

**ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS CACs**

**(X12,Y12): CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA.-** Variable que permite obtener la percepción del cliente frente a la cordialidad o amabilidad con la que ha sido recibido por las recepcionistas cada vez que ha visitado un CAC.

**(X13,Y13): TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA.-** Esta variable permite obtener del cliente la evaluación del tiempo que debe esperar para ser atendido por un asistente SAC.

**(X14,Y14): INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** Por medio de esta variable se permite al cliente evaluar la actitud observada en el asistente SAC para entender y dar solución al problema o inquietud planteada por el cliente cada vez que fue a un CAC.

**(X15,Y15): CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** Esta variable permite al cliente evaluar la aptitud expuesta por el asistente SAC para brindar información al cliente cada vez que este la ha solicitado, cuando ha ido a un CAC.

**(X16,Y16): TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** Con esta variable se evalúa la percepción del cliente respecto del tiempo empleado por los asistentes SAC para encontrar una solución o brindar una respuesta al problema o inquietud planteada por el cliente cuando este se acercó a un CAC.

**(X17,Y17): SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC.-** Esta variable ayuda a obtener del cliente cual es la percepción que este tiene con respecto a la calidad de soluciones obtenidas de los asistentes SAC, cada vez que este les planteó un problema o inquietud cuando se acercó a un CAC.

* + 1. **Servicio al Cliente Telefónico (\*611)**

En esta sección se evalúa la percepción del cliente acerca de la calidad de atención que recibe de parte del factor humano que PORTA pone al servicio de estos en el centro de recepción de llamadas –call center–, al cual los clientes acceden marcando \*611 desde su celular PORTA.

**(X18,Y18): ¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE?.-** Esta variable nos permite saber si el cliente conoce el sistema \*611. Para esta variable se tiene la opción de SI o NO y la codificación es la siguiente:

1: SI (Pase a la pregunta 4.2)

2: NO (Pase a la sección V)

Las variables presentadas a continuación están codificadas del 1 al 5, siendo **1 🡪 muy malo** y **5 🡪 muy bueno** (aplíquese codificación de Tabla 8).

**(X19,Y19): FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611.-** Variable que permite obtener la percepción del cliente acerca de cuan fácil le ha resultado acceder al sistema \*611 cada vez que él lo ha requerido.

**(X20,Y20): TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN (operadores).-** Esta variable permite obtener del cliente la evaluación respecto del tiempo que debe esperar para ser atendido por un operador del \*611.

**(X21,Y21): INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** Por medio de esta variable se permite al cliente evaluar la actitud manifestada a través del teléfono por el operador \*611 para entender y dar solución al problema o inquietud planteada por el cliente cada vez que acudió por ayuda a este sistema.

**(X22,Y22): CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** Esta variable permite al cliente evaluar la aptitud expuesta por el operador de \*611 para brindar información al cliente cada vez que este la ha solicitado, cuando ha llamado al \*611.

**(X23,Y23): TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** Con esta variable se evalúa la percepción del cliente respecto del tiempo empleado por los operadores del \*611 para encontrar una solución o brindar una respuesta al problema o inquietud planteada por el cliente cuando acudió por ayuda a este sistema.

**(X24,Y24): SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES.-** Esta variable ayuda a obtener del cliente cual es la percepción que este tiene con respecto a la calidad de soluciones obtenidas de los operadores del \*611, cada vez que este les planteó un problema o inquietud cuando se accedió a este sistema.

* + 1. **Contratación de Servicios**

En esta sección se recogen datos referentes a los aspectos que rodean al proceso de contratación del servicio de telefonía celular, como explicaciones de los diferentes tipos de planes existentes, términos del contrato, servicios a los que puede acceder, etc. La codificación utilizada para todas las variables de esta sección es la que se encuentra en la Tabla 9, siendo **1🡪Totalmente en Desacuerdo** y **5🡪Totalmente de Acuerdo**.

**(X25,Y25): LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS POSIBLES TIPOS DE PLANES QUE USTED PODÍA ELEGIR.-** Esta variable permite al cliente expresar y calificar la explicación que obtuvo referente a los diferentes tipos de planes que pudo elegir al momento de contratar el servicio de telefonía celular.

**(X26,Y26): LE EXPLICARON CLARAMENTE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DEL PLAN QUE USTED ELIGIÓ.-** Variable que permite obtener del cliente datos referente a la calificación que da a la explicación que recibió referente a los términos del contrato que va ligado al plan que eligió.

**(X27,Y27): LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS SERVICIOS A LOS QUE PODÍA ACCEDER CON EL PLAN QUE USTED ELIGIÓ.-** Por medio de esta variable se permite al cliente calificar la explicación que recibió referente a los servicios a los que podía acceder con el plan que contrató.

**(X28,Y28): CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE.-** Con esta variable el cliente califica su nivel de concordancia con respecto al dinero que paga por el servicio que recibe de su proveedor de telefonía celular.

**(X29,Y29): ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN.-** Esta variable permite obtener del cliente su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que recibe con el plan que contrató, ya que aquí señala su grado de concordancia con esta afirmación.

* + 1. **Facturación**

En esta sección se recogen datos referentes a los aspectos involucrados en el proceso de facturación del servicio de telefonía celular que PORTA ofrece a sus clientes y el nivel de satisfacción mostrado por estos. La codificación utilizada para todas las variables de esta sección es la que se encuentra en la Tabla 10, la misma que se encuentra codificada en una escala Likert que va desde **1🡪Totalmente Insatisfecho** a **5🡪Totalmente Satisfecho**.

**(X30,Y30): ESTÁ SATISFECHO CON EL SISTEMA DE FACTURACIÓN QUE LE BRINDA PORTA.-** Variable que permite al cliente expresar el nivel de satisfacción que tiene frente al sistema o modo en que PORTA realiza la facturación por los servicios que él consume.

**(X31,Y31): ESTÁ SATISFECHO CON LA PRONTITUD CON QUE LE LLEGA LA FACTURA.-** Esta variable permite obtener del cliente el nivel de satisfacción que tiene frente a la prontitud con que le llega la factura.

**(X32,Y32): EL CONTENIDO DE LA FACTURA ES CLARO AL LEER Y FÁCIL DE ENTENDER.-** Por medio de esta variable se le permite al cliente expresar su nivel de satisfacción frente a la forma en que PORTA presenta la factura y la claridad para leer y su facilidad para entender.

**(X33,Y33): ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE RECIBE JUNTO A LA FACTURA.-** Esta variable permite evaluar por parte del cliente el nivel de satisfacción que tiene con respecto a la información adicional que recibe junto a la factura.

**(X34,Y34): ESTÁ SATISFECHO CON LA FORMA EN QUE PORTA REALIZA SUS COBROS.-** Variable que permite determinar el nivel de satisfacción que tienen los clientes con respecto a la forma en que PORTA maneja y realiza los cobros por el servicio de telefonía celular.

* + 1. **Servicios Adicionales**

En esta sección se recogen datos referentes a los servicios adicionales y otros servicios que PORTA ofrece a sus clientes y la calificación que estos reciben de parte de los clientes.

Las siguientes variables se midieron es una escala Likert que va desde **Muy Malo** a **Muy Bueno**, además existe la opción **No aplica** para los clientes que no lo han utilizado y por lo tanto no pueden calificarlo (vea Tabla 11).

**(X35,Y35): PORTAVOZ (Buzón de mensajes).-** Por medio de esta variable se obtiene la calificación que el cliente da al servicio de buzón de mensajes que PORTA le ofrece.

**(X36,Y36): I-es (Mensajes escritos).-** Esta variable permite obtener la calificación que el cliente da al servicio de mensajes escritos que PORTA le ofrece, en caso de haberlo solicitado.

**(X37,Y37): DDI (Discado directo internacional).-** Variable que permite al cliente evaluar el servicio de discado directo internacional que le ofrece PORTA, en caso de haberlo solicitado.

**(X38,Y38): TRANSFERENCIA DE LLAMADAS.-** Esta variable permite determinar cual es la calificación que los clientes dan al servicio de transferencia de llamadas que PORTA le ofrece, siempre que en alguna ocasión lo haya solicitado.

**(X39,Y39): LLAMADAS TRIPARTITAS.-** Por medo de esta variable se puede establecer cual es la calificación que el cliente otorga al servicio de llamadas tripartitas que PORTA le ofrece, siempre que lo haya solicitado en alguna ocasión.

**OTROS SERVICIOS**

Finalmente se analiza el nivel de Satisfacción de los clientes PORTA frente a una serie de servicios utilizando una escala Likert calificándolos desde **Totalmente Insatisfecho** hasta **Totalmente Satisfecho** además se utiliza la opción **No aplica** para aquellos encuestados que no han utilizado los servicios sobre los que se indagó (vea Tabla 12).

**(X40,Y40): ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS (Portavoz, I-es, DDI, etc).-** Variable que permite determinar cual es el nivel de satisfacción que tienen los clientes con respecto a la activación o desactivación de los servicios adicionales, siempre que lo hayan solicitado en alguna ocasión.

**(X41,Y41): SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO.-** Por medio de esta variable se puede determinar el grado de satisfacción que tiene el cliente con respecto a la suspensión del servicio de telefonía celular cuando el cliente ha sufrido el robo de su equipo, siempre que el cliente haya pasado por esta situación. En caso contrario se utilizará la opción No Aplica.

**(X42,Y42): REPOSICIÓN DEL EQUIPO POR ROBO CUANDO ESTÁ ASEGURADO.-** Esta variable permite al cliente expresar su nivel de satisfacción en cuanto al proceso y trámite de reposición de su celular asegurado y que fuera robado, siempre que el cliente haya pasado por esta situación.

**(X43,Y43): CAMBIO DE PLAN.-** Por medio de esta variable se puede establecer cual es el grado de satisfacción tiene que el cliente frente al proceso que implica el servicio de cambio de plan, siempre que el cliente lo haya solicitado.

**(X44,Y44): CAMBIO DE EQUIPO.-** Variable que permite determinar el grado de satisfacción que tiene el cliente en lo referente al proceso que implica el servicio de cambio de equipo, siempre que el cliente lo haya solicitado.

**(X45,Y45): SERVICIO TÉCNICO.-** Esta variable le permite al cliente establecer cuan satisfecho quedó con el servicio técnico cada vez que lo solicitó.

* + 1. **Datos Adicionales**

En esta sección se encuentran tres preguntas que evalúan de manera global el nivel de satisfacción que tienen los clientes frente al servicio que PORTA les brinda.

**(X46,Y46): EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA?.-** Esta variable permite establecer el nivel de satisfacción que el cliente tiene frente al “paraguas” de servicios que PORTA le ofrece. La codificación a utilizar para esta variable es la que se muestra en la Tabla 10.

**(X47,Y47): ¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA?.-** Variable que permite determinar si el cliente PORTA estaría dispuesto a cambiar de proveedor de servicios de telefonía celular, dándole al cliente investigado las opciones de SI o NO. Esta variable está directamente relacionada con la variable cuadragésimo octava ya que si la respuesta a esta variable es SI, entonces se realiza la pregunta de la variable en mención. La codificación utilizada para esta variable es:

1: SI (Pase a la pregunta 8.3)

2: NO (Finalice la Encuesta)

**(X48,Y48): INDÍQUENOS ¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO?.-** Esta variable permite establecer cual sería la causa por la que un cliente estaría dispuesto a cambiarse a la competencia. La codificación utilizada para esta variable es:

1: Insatisfacción con servicio actual

2: Mejores Promociones

3: Mejores servicios

4: Planes más económicos

5: Otro (especifique)

* + 1. **Cuestionario Prepago**

A continuación presentamos las variables utilizadas al aplicar el cuestionario a los clientes del Producto Prepago.

1. **Variables de Información General**

En esta sección se recopila información personal del cliente investigado, y se compone de las siguientes variables:

**Z1: SEXO.-** Variable que determina de que sexo es el cliente investigado, teniéndose dos posibles resultados, masculino o femenino.

1: Femenino

2: Masculino

**Z2: OCUPACIÓN.-** Esta variable indica cual es la actividad a la que se dedica el cliente investigado, para lo cual se plantearon las siguientes opciones:

1: Ama de Casa

2: Profesional

3: Empresario o Ejecutivo

4: Estudiante

5: Otro (especifique)

**Z3: EDAD.-** Esta variable determina el rango de edad en el que se ubica el cliente investigado, para lo cual se establecieron las siguientes opciones con sus respectivos rangos.

1: Menor a 18 años

2: Entre 18 y 25 años

3: Entre 26 y 40 años

4: Entre 41 y 64 años

5: Mayor a 65 años

**Z4: CONSUMO PROMEDIO MENSUAL.-** Esta variable indica el consumo mensual promedio del cliente investigado, para lo cual se establecieron las siguientes opciones con sus rangos respectivos.

1: Menor a $30

2: Entre $31 y $50

3: Entre $51 y $100

4: Entre $101 y $175

5: Entre $176 y $249

6: Entre $250 y $400

7: Entre $401 y $700

8: Mayor a $701

En las siguientes secciones se inicia la evaluación de los servicios que PORTA ofrece a sus clientes Prepago, para ello se ha procedido a codificar las variables que aquí se encuentran haciendo uso de las escalas Likert de codificación que se utilizaron para el cuestionario de los productos Tarifario y Autocontrol (ver Tablas 8, 9, 10, 11 y 12).

Para saber a que variable corresponde que codificación, se colocará la respectiva referencia en la descripción de cada variable.

1. **Servicio (Comunicación Telefónica)**

Aquí se evalúa la Calidad de la comunicación telefónica que PORTA provee a sus clientes, calificándole del 1 al 5, siendo **1 🡪 muy malo** y **5 🡪 muy bueno**. (Vea Tabla 8)

**Z5: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR.-** Esta variable indica la percepción que tiene el cliente acerca de la disponibilidad para utilizar el servicio de telefonía celular que ha contratado.

**Z6: COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD (URBANA).-** Variable que indica la percepción que tiene el cliente acerca de la calidad de la cobertura celular en la zona urbana, es decir dentro de la ciudad.

**Z7: COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD (RURAL).-** Variable que indica la percepción que tiene el cliente acerca de la calidad de la cobertura celular en la zona rural, es decir fuera de la ciudad.

1. **Servicio al Cliente Personalizado (CACs)**

En esta sección se evalúan dos aspectos de los Centros de Atención al Cliente: las instalaciones físicas de los CACs y la percepción del cliente acerca de la calidad de atención que recibe de parte del factor humano que PORTA pone al servicio de sus clientes.

**Z8: ¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE?.-** Esta variable nos permite conocer si al menos una vez el cliente investigado ha visitado o no, un CAC. Para esta variable se tiene la opción de SI o NO y la codificación es la siguiente:

1: SI (Pase a la pregunta 3.2)

2: NO (Pase a la sección IV)

Las variables que a continuación se presentan fueron medidas en base a una escala Likert que va desde **muy malo** hasta **muy bueno** (vea Tabla 8).

**INSTALACIONES FÍSICAS DE LOS CACs**

**Z9: UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA.-** Esta variable permite obtener de parte del cliente investigado la calificación que le da a la ubicación de las oficinas de PORTA, lo cual implica facilidad para llegar, distancias adecuadas, etc.

**Z10: FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS.-** Por medio de esta variable puede determinarse la calificación que el cliente otorga al evaluar las facilidades que encuentra o no cuando ha querido ingresar a un CAC.

**Z11: COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA.-** Esta variable permite al cliente evaluar el espacio en el que PORTA acoge a sus clientes mientras esperan para ser atendidos.

**ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS CACs**

**Z12: CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA.-** Variable que permite obtener la percepción del cliente frente a la cordialidad o amabilidad con la que ha sido recibido por las recepcionistas cada vez que ha visitado un CAC.

**Z13: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA.-** Esta variable permite obtener del cliente la evaluación del tiempo que debe esperar para ser atendido por un asistente SAC.

**Z14: INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** Por medio de esta variable se permite al cliente evaluar la actitud observada en el asistente SAC para entender y dar solución al problema o inquietud planteada por el cliente cada vez que fue a un CAC.

**Z15: CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** Esta variable permite al cliente evaluar la aptitud expuesta por el asistente SAC para brindar información al cliente cada vez que este la ha solicitado, cuando ha ido a un CAC.

**Z16: TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** Con esta variable se evalúa la percepción del cliente respecto del tiempo empleado por los asistentes SAC para encontrar una solución o brindar una respuesta al problema o inquietud planteada por el cliente cuando este se acercó a un CAC.

**Z17: SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC.-** Esta variable ayuda a obtener del cliente cual es la percepción que este tiene con respecto a la calidad de soluciones obtenidas de los asistentes SAC, cada vez que este les planteó un problema o inquietud cuando se acercó a un CAC.

1. **Servicio al Cliente Telefónico (\*611)**

En esta sección se evalúa la percepción del cliente acerca de la calidad de atención que recibe de parte del factor humano que PORTA pone al servicio de estos en el centro de recepción de llamadas –call center– , al cual los clientes acceden marcando \*611 desde su celular PORTA.

**Z18: ¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE?.-** Esta variable nos permite conocer si al menos una vez el cliente investigado ha utilizado o no el sistema \*611. Para esta variable se tiene la opción de SI o NO y la codificación es la siguiente:

1: SI (Pase a la pregunta 4.2)

2: NO (Pase a la sección V)

Las variables que se muestran a continuación ha sido codificadas en una escala Likert que vas desde **1 🡪 muy malo** hasta **5 🡪 muy bueno** (vea Tabla 8).

**Z19: FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611.-** Variable que permite obtener la percepción del cliente acerca de cuan fácil le ha resultado acceder al sistema \*611 cada vez que él lo ha requerido.

**Z20: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN (operadores).-** Esta variable permite obtener del cliente la evaluación del tiempo que debe esperar para ser atendido por un operador del \*611.

**Z21: INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** Por medio de esta variable se permite al cliente evaluar la actitud manifestada a través del teléfono por el operador \*611 para entender y dar solución al problema o inquietud planteada por el cliente cada vez que acudió por ayuda a este sistema.

**Z22: CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** Esta variable permite al cliente evaluar la aptitud expuesta por el operador del \*611 para brindar información al cliente cada vez que este la ha solicitado, cuando ha llamado al \*611.

**Z23: TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** Con esta variable se evalúa la percepción del cliente respecto del tiempo empleado por los operadores del \*611 para encontrar una solución o brindar una respuesta al problema o inquietud planteada por el cliente cuando acudió por ayuda a este sistema.

**Z24: SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES.-** Esta variable ayuda a obtener del cliente cual es la percepción que este tiene con respecto a la calidad de soluciones obtenidas de los operadores del \*611, cada vez que este les planteó un problema o inquietud cuando se accedió a este sistema.

1. **Contratación de Servicios**

En esta sección se recogen datos referentes a los aspectos que rodean al proceso de contratación del servicio de telefonía celular, como explicaciones de como funciona el producto Prepago y el nivel de satisfacción del cliente con respecto a los servicios que recibe con este producto. La codificación utilizada para todas las variables de esta sección es la que se encuentra en la Tabla 9, las mismas que están codificadas en una escala Likert que va desde **Totalmente Desacuerdo** y **Totalmente de Acuerdo** (ver Tabla 9)**.**

**Z25: LE EXPLICARON CLARAMENTE COMO FUNCIONA EL PLAN PREPAGO.-** Esta variable permite al cliente expresar y calificar la explicación que obtuvo referente al funcionamiento del producto Prepago al momento de contratar el servicio de telefonía celular. Para esta variable se aplica la codificación que está en la Tabla 9.

**Z26: ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN.-** Esta variable permite obtener del cliente su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que recibe con el producto contratado, ya que aquí señala su grado de concordancia con esta afirmación. Para esta variable la codificación a utilizar es la que se muestra en la Tabla 9.

1. **Facturación**

En esta sección se recogen datos referentes a los aspectos involucrados no precisamente en el proceso de facturación porque en Prepago la forma de facturar es distinta, por esto aquí se recogen aspectos referentes a las facilidades que el cliente tiene para adquirir tarjetas de consumo prepagado, el nivel de satisfacción mostrado frente al precio que paga por el producto que recibe y el sistema de consulta de saldos que PORTA ofrece a sus clientes, para lo que se utilizó una escala Likert que va desde

**Totalmente Insatisfecho** hasta **Totalmente Satisfecho** (vea Tabla 10).

**Z27: ESTÁ SATISFECHO CON LA FACILIDAD PARA ADQUIRIR TARJETAS PREPAGO.-** Variable que permite obtener del cliente el nivel de satisfacción que tiene frente a la facilidad que este observa al momento de adquirir una tarjeta de consumo prepagado.

**Z28: CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE.-** Con esta variable el cliente califica su nivel de concordancia con respecto al dinero que paga por el servicio que recibe de su proveedor de telefonía celular.

**Z29: ¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*282, PARA CONSULTA DE SALDOS?.-** A través de esta variable se obtiene el nivel de conocimiento de parte de los clientes acerca del sistema \*282 para consulta de saldos para clientes Prepago y Autocontrol. La codificación utilizada para esta variable es:

1: SI (Pase a la sección VII)

2: NO (Pase a la pregunta 7.4)

**Z30: ¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE EL SISTEMA \*282 LE ANUNCIEN SUS SALDOS?.-** Variable que permite al cliente expresar la forma en que le gustaría que se le anuncie su saldo cuando marca al \*282 (sistema de consulta de saldos). Para esta variable se utiliza la siguiente escala y su respectiva codificación:

1: En dólares(forma actual)

2: En minutos

3: En dólares y minutos

1. **Servicios Adicionales**

En esta sección se recogen datos referentes a los servicios adicionales y otros servicios que PORTA ofrece a sus clientes y la calificación que estos reciben de parte de los clientes.

Las siguientes variables se midieron es una escala Likert que va desde **Muy Malo** a **Muy Bueno**, además existe la opción **No aplica** (vea Tabla 11).

**Z31: PORTAVOZ (Buzón de mensajes).-** Por medio de esta variable se obtiene la calificación que el cliente da al servicio de buzón de mensajes que PORTA le ofrece.

**Z32: I-es (Mensajes escritos).-** Esta variable permite obtener la calificación que el cliente da al servicio de mensajes escritos que PORTA le ofrece, en caso de haberlo solicitado.

**Z33: DDI (Discado directo internacional).-** Variable que permite al cliente evaluar el servicio de discado directo internacional que le ofrece PORTA, en caso de haberlo solicitado.

**OTROS SERVICIOS**

Finalmente se analiza el nivel de Satisfacción de los clientes PORTA frente a una serie de servicios utilizando una escala Likert calificándolos desde **Totalmente Insatisfecho** hasta **Totalmente Satisfecho** además se utiliza la opción **No aplica** para aquellos encuestados que no han utilizado los servicios sobre los que se indagó (vea Tabla 12).

**Z34: ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS (Portavoz, I-es, DDI, etc).-** Variable que permite determinar cual es el nivel de satisfacción que tienen los clientes con respecto a la activación o desactivación de los servicios adicionales, siempre que lo hayan solicitado en alguna ocasión.

**Z35: SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO.-** Por medio de esta variable se puede determinar el grado de satisfacción que tiene el cliente con respecto a la suspensión del servicio de telefonía celular cuando el cliente ha sufrido el robo de su equipo, siempre que el cliente haya pasado por esta situación. En caso contrario se utilizará la opción No Aplica.

**Z36: CAMBIO DE EQUIPO.-** Variable que permite determinar el grado de satisfacción que tiene el cliente en lo referente al proceso que implica el servicio de cambio de equipo, siempre que el cliente lo haya solicitado.

**Z37: SERVICIO TÉCNICO.-** Esta variable le permite al cliente establecer cuan satisfecho quedó con el servicio técnico cada vez que lo solicitó.

1. **Datos Adicionales**

En esta sección se encuentran tres preguntas que evalúan de manera global el nivel de satisfacción que tienen los clientes frente al servicio que PORTA les brinda.

**Z38: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA?.-** Esta variable permite establecer el nivel de satisfacción que el cliente tiene frente al “paraguas” de servicios que PORTA le ofrece. La codificación a utilizar para esta variable es la que se muestra en la Tabla 10.

**Z39: ¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA?.-** Variable que permite determinar si el cliente PORTA estaría dispuesto a cambiar de proveedor de servicios de telefonía celular, dándole al cliente investigado las opciones de SI o NO. Esta variable está directamente relacionada con la variable cuadragésimo octava ya que si la respuesta a esta variable es SI, entonces se realiza la pregunta de la variable en mención. La codificación utilizada para esta variable es:

1: SI (Pase a la pregunta 8.3)

2: NO (Finalice la Encuesta)

**Z40: INDÍQUENOS ¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO?.-** Esta variable permite establecer cual sería la causa por la que un cliente estaría dispuesto a cambiarse a la competencia. La codificación utilizada para esta variable es:

1: Insatisfacción con servicio actual

2: Mejores Promociones

3: Mejores servicios

4: Planes más económicos

5: Otro (especifique)