

## **CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **4.1 Introducción**

Para la realización de este estudio se aplicaron encuestas a los usuarios del servicio telefónico Telmex sucursal Cholula, Puebla sobre la calidad en el servicio que se les otorga en esa sucursal, así como el servicio que presta la compañía Telmex.

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos a través de los cuestionarios en cuanto a la calidad en el servicio y algunos datos interesantes que se analizan gráficamente de las encuestas aplicadas en la sucursal de Cholula y que son de gran utilidad para responder a las preguntas de la presente investigación.

Posteriormente se analizarán las respuestas de los usuarios de la telefonía Telmex con la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades en la calidad en el servicio que se otorga en la sucursal de Cholula, Puebla., así como del servicio que ofrece Telmex en general.

El criterio que se siguió para interpretar los resultados de la encuesta con una escala de Likert de 5 puntos fue:

Respuestas mayores o iguales a 3.5 son consideradas como aceptables, y respuestas menores a 3.5 se consideraron como no aceptables. Este rango se definió con el propósito de que aquellos elementos de la calidad en el servicio que ofrece la empresa

TELMEX en la sucursal de Cholula, Puebla, cuyo valor fuera entre 3.0 y 3.5, que pudieran catalogarse como regulares, también sean tomados en cuenta como áreas de oportunidad para lograr un nivel más alto de satisfacción.

### 4.2 Análisis global

El promedio general (promedio de todos los promedios de todos los usuarios encuestados) fue de 3.2 puntos, valor que no difiere mucho del valor de 3.19 puntos encontrados en la prueba piloto.

Para decidir si es necesario implantar un programa de mejora en la sucursal de Cholula basándose en los resultados de la encuesta, se planteó la prueba de hipótesis nula:

Hipótesis nula:

(Ho). La sucursal de TELMEX Cholula no requiere implementar mejoras en su servicio

$$H_0: \mu \geq 3.5$$

Hipótesis alternativa:

Si se requiere de la implantación de mejoras en el servicio de TELMEX sucursal Cholula.

$$H_1: \mu < 3.5$$

Para una población de 288, el estadístico más apropiado es la prueba Z.

Para un valor de significancia de  $\alpha = 0.05$

## CAPITULO IV Análisis e interpretación de los resultados

---

El valor de  $Z = -1.645$  (de acuerdo a valores en tablas)

El valor calculado de  $z$  es:

$$Z = (X - \mu) / (\sigma / n)$$

Donde:

$X$  = Media del promedio de todos los promedios de todos los usuarios encuestados

$\sigma$  = Desviación estándar

$n$  = numero de los encuestados

Del análisis de los datos se encontraron los siguientes valores para la desviación estándar y la media.

$$X = 3.209$$

$$\mu = 3.5$$

$$\sigma = 1.048$$

$$n = 288$$

Calculo de  $Z$ :

$$Z = (3.209 - 3.5) / (1.048 / 288)$$

$$Z = -0.291 / 0.061756$$

$$Z = -4.7120$$

$$-1.645 < -4.7120$$

Como el valor encontrado es mayor que el valor de  $z$  en tablas, se acepta la hipótesis alterna “Si se requiere de la implantación de mejoras en el servicio” por lo cual se rechaza la hipótesis nula

## CAPITULO IV Análisis e interpretación de los resultados

Los datos recopilados en la investigación arrojaron los siguientes resultados:

Cuadro 4.1 Resultados generales

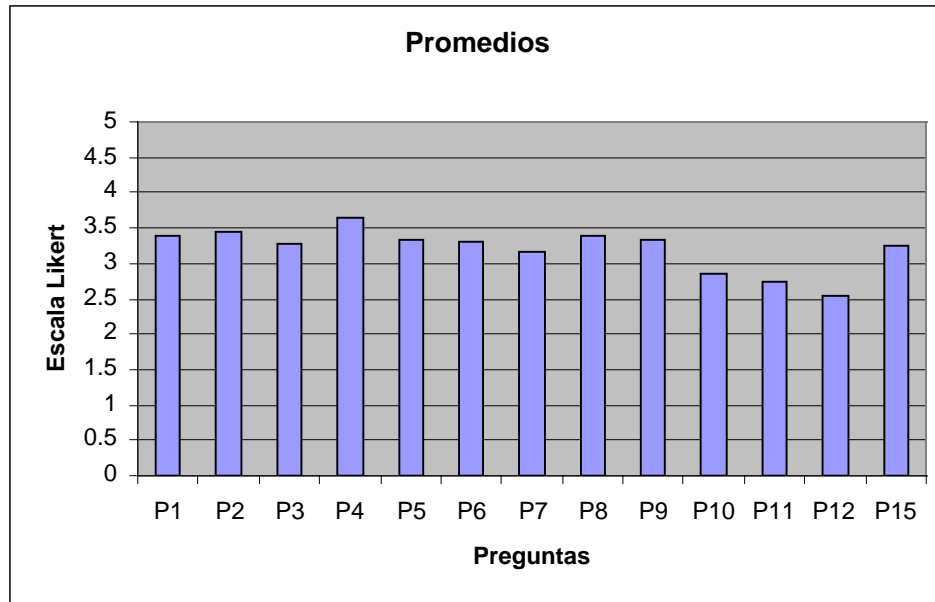
<b>RESULTADOS GENERALES</b>	
Elemento evaluado	Media
Comodidad y funcionalidad de las Instalaciones	3.39
Folletería relacionada con los servicios que provee TELMEX	3.45
Contenido de las promociones y diversas opciones que tiene la compañía	3.28
Presentación de los empleados	3.69
Amabilidad del personal y cajeras para atender al cliente	3.32
Capacitación del personal para asesorar al cliente	3.30
Rapidez del personal de TELMEX para atender al cliente	3.16
Horarios para atención al cliente de la sucursal	3.37
Servicio recibido al contratar su línea telefónica	3.34
Tiempo en fila de espera para realizar su pago y/o reclamación	2.86
Tiempo que tarda en llegar su recibo telefónico a su hogar	2.74
Si su línea telefónica ha tenido alguna falla: El tiempo que el personal se llevo en resolverle su problema	2.54
Servicio otorgado en general por la compañía TELMEX	3.26

Fuente: elaboración propia

Como se puede ver la mayoría de los elementos evaluados tienen una calificación menor a 3.5 con excepción del punto presentación de los empleados, por lo cual es necesario enfocarse en los demás elementos; a continuación se muestran gráficamente estos resultados.

Grafica del cuadro 4.1 promedios generales de los elementos evaluados

## CAPITULO IV Análisis e interpretación de los resultados



Fuente:

elaboración propia

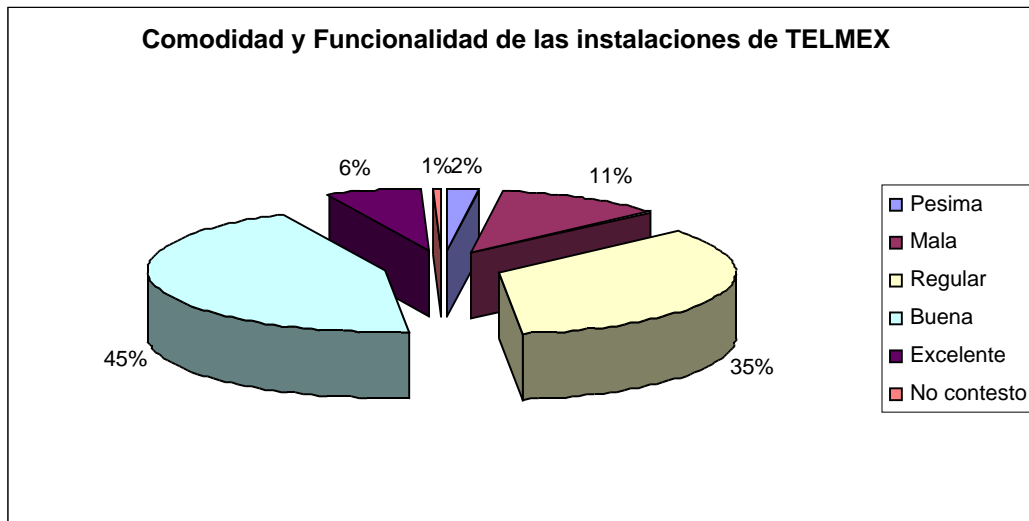
### 4.3 Análisis por elemento evaluado

#### 4.3.1 Análisis de la comodidad de las instalaciones de la sucursal de Telmex en Cholula, Puebla.

En esta parte del estudio se obtuvieron las respuestas de los usuarios en cuanto a que tan cómodas encuentran las instalaciones de Telmex, que son parte importante para poder evaluar la calidad del servicio que se ofrece.

Los resultados de este análisis se muestran en la siguiente gráfica:

GRÁFICA 4.1



Fuente: elaboración propia

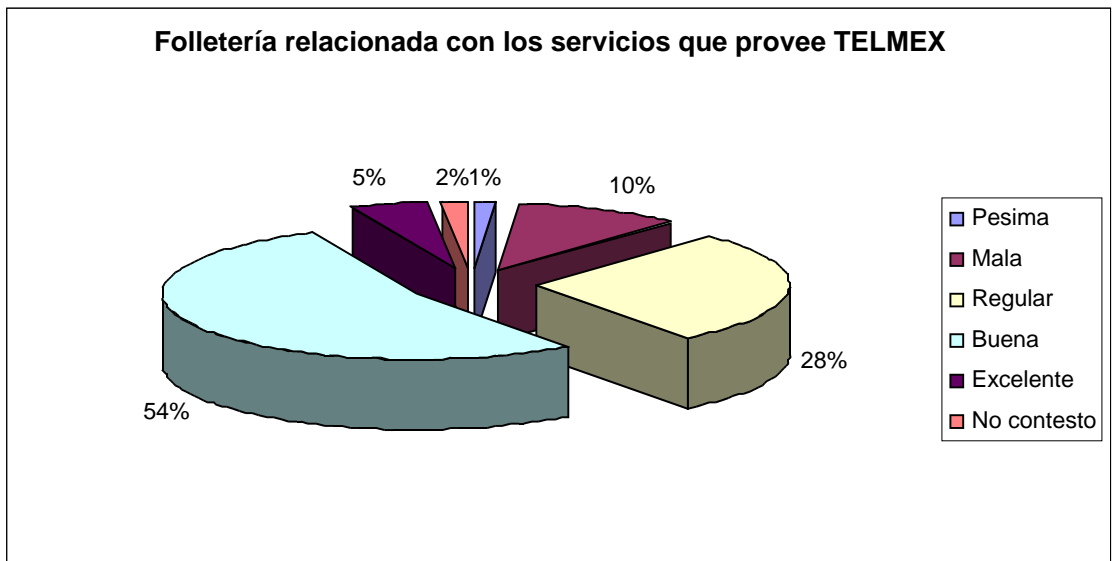
En la gráfica anterior se pueden observar los resultados obtenidos: el 6% respondió que las ubicaciones de Telmex sucursal Cholula, les parecían excelentes, el 45% contestó que las instalaciones de Telmex eran buenas, el 35% respondió que regulares, el 11% dijo que eran malas y el 2% pésimas, el 1% se abstuvieron de contestar.

4.3.2 Análisis de la calidad de la folletería de los servicios que ofrece Telmex

En esta sección se presentan gráficamente los resultados que se extrajeron del estudio y que se refieren directamente con los folletos que provee Telmex a sus clientes y que explican los servicios que ofrecen.

La siguiente gráfica muestra los resultados obtenidos:

GRÁFICA 4.2



Fuente: elaboración propia

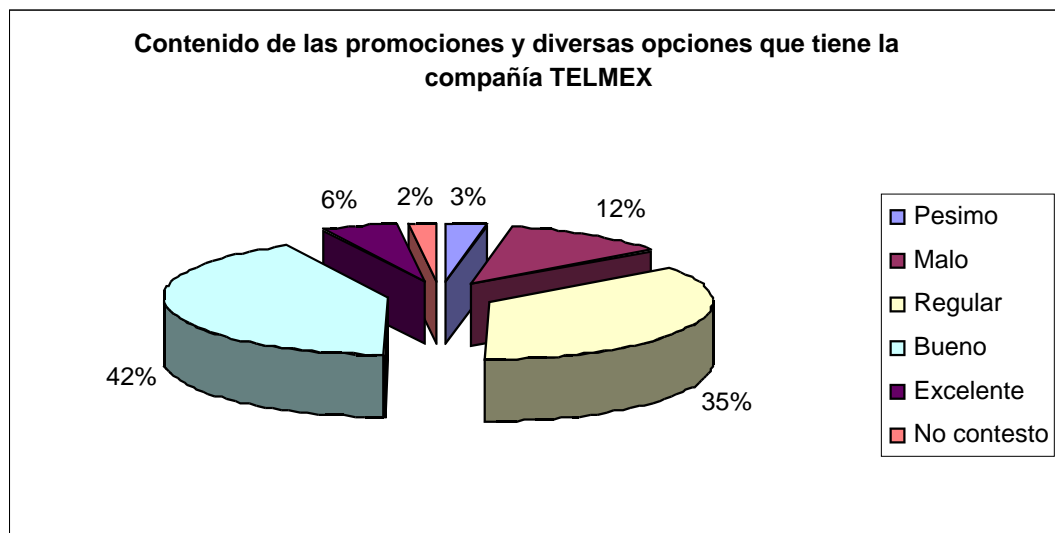
De acuerdo a la gráfica anterior podemos observar que el 5% contestó que la folletería de Telmex les parecía excelente, el 54% comentó que era buena, el 28% dijo que era regular, el 10% comentó que era mala, y el 1% pésima, y sólo el 2% no contestaron a esta pregunta.

### 4.3.3 Análisis del contenido de las promociones de la compañía Telmex

En esta pregunta de la encuesta se buscó analizar que opina la gente en cuanto al contenido de las diversas promociones y opciones con que cuenta la compañía Telmex

Y los resultados fueron los siguientes:

GRÁFICA 4.3



Fuente: elaboración propia

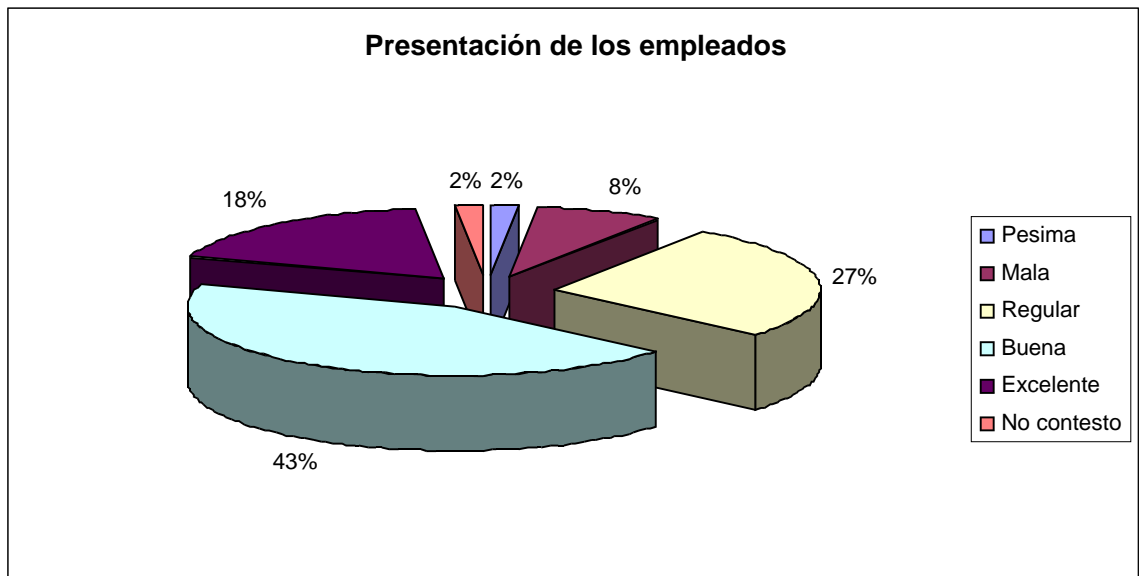
La gráfica muestra que un 6% consideran que las promociones de Telmex son excelentes, el 42% opinó que son buenas, el 35% dijo que eran regulares, el 12% dijo que eran malas, y el 3% comentó que eran pésimas, y el 2% se abstuvo de contestar.



4.3.4 Evaluación de la presentación de los empleados de Telmex

En lo que respecta a la presentación que tienen los empleados de Telmex, es decir sus uniformes, limpieza, arreglo, etc. Los encuestados opinaron que:

GRÁFICA 4.4



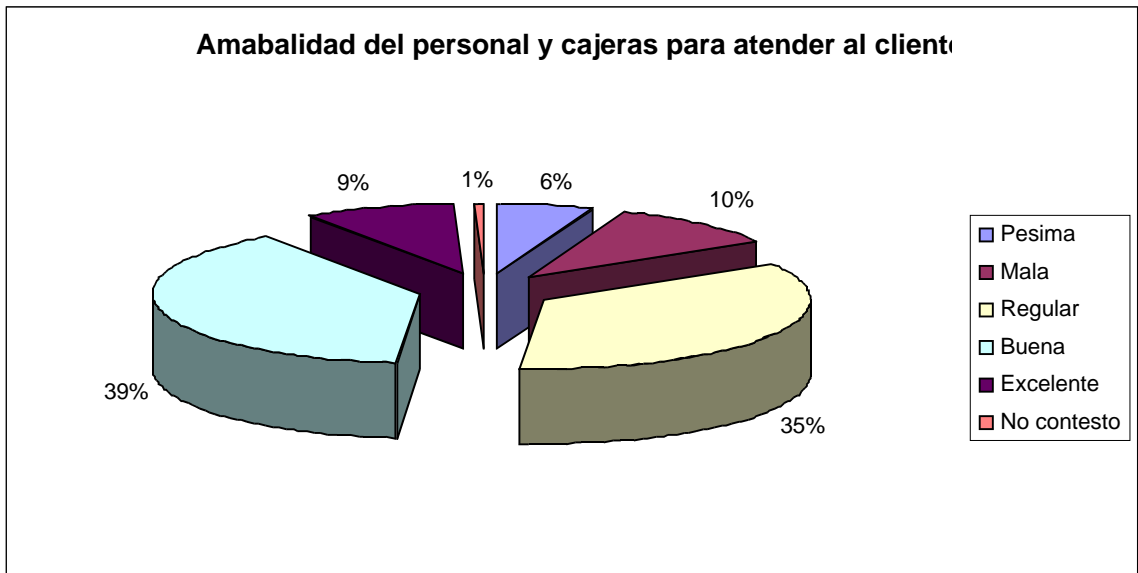
Fuente: elaboración propia

El 18% de los clientes de Telmex dijo que la presentación de los empleados de la sucursal de dicha compañía en Cholula, Puebla era excelente, el 43% opinó que era buena, el 27% dijo que era regular, el 8% opinó que era mala, y el 2% de los clientes dijeron que la presentación de los empleados era pésima, y el 2% no respondió.

4.3.5 Análisis de la amabilidad del personal en Telmex, sucursal Cholula

A continuación se muestra en la siguiente gráfica lo que los clientes opinan en cuanto a la amabilidad con la que atiende el personal de la compañía Telmex en la sucursal de Cholula, Puebla. Tanto las cajeras que cobran con los empleados que ahí colaboran.

GRÁFICA 4.5



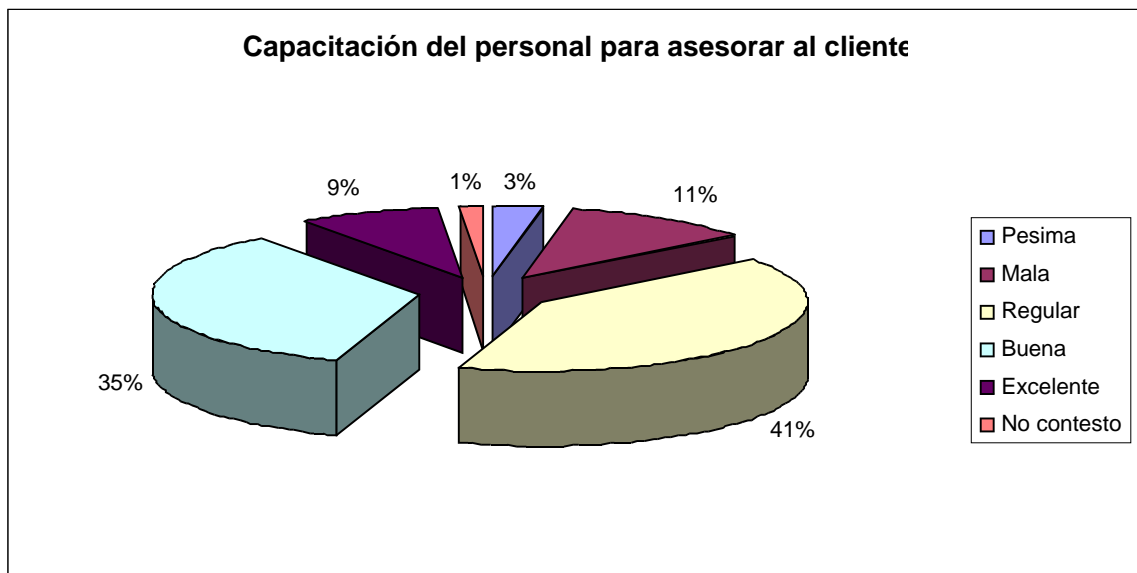
Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos fueron: el 9% considera que la amabilidad del personal es excelente, el 39% dice que es buena la atención que ofrecen a los clientes, el 35% opinó que la amabilidad con la que se atiende a los usuarios es regular, el 10% opinó que es mala, y el 6% dijo que era pésima, el 1% no respondió.

5.2.1 Análisis de la capacitación del personal para asesorar al cliente

Al evaluar el servicio que brinda el personal de Telmex a su clientela en cuanto a la información para asesorías de los diversas opciones, promociones, situaciones o problemas que pudieran tener, las personas encuestadas opinaron:

GRÁFICA 4.6



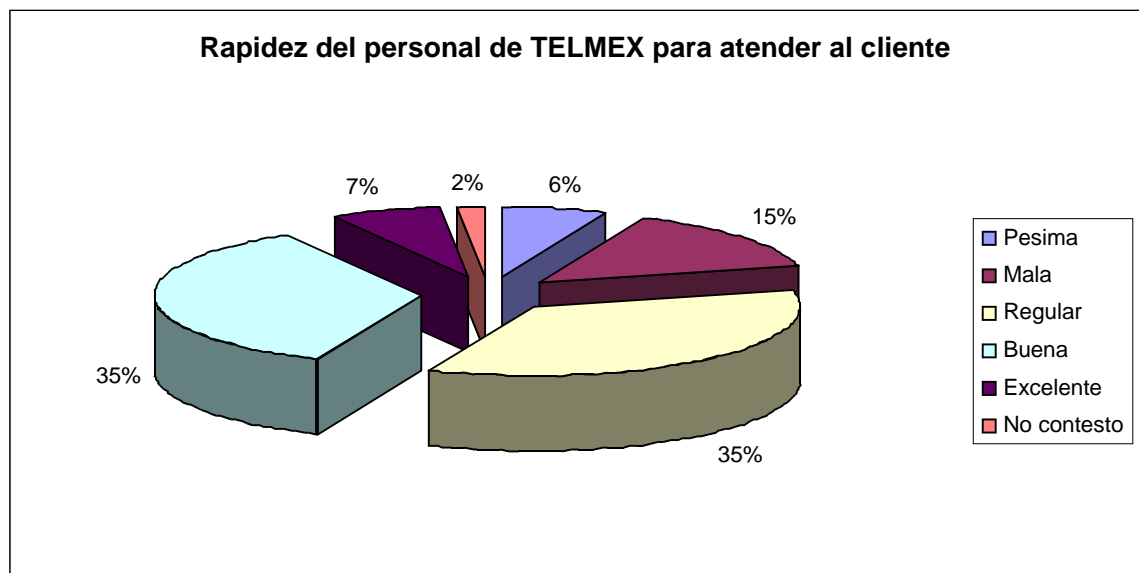
Fuente: elaboración propia

El 9% dijo que la capacitación del personal para asesorar a los clientes era excelente, el 35% respondió que era buena, el 41% comentó que era regular, el 11% dijo que la capacitación del personal era mala, y el 3% contestó que era pésima, el 1% no respondió.

4.3.7 Análisis de la rapidez para atender al cliente

Un punto importante que se debe de tomar en cuenta para la evaluación de la calidad en el servicio de una compañía es la rapidez que se tiene para atender a su clientela, y los resultados que se obtuvieron se muestran en la siguiente gráfica:

GRÁFICA 4.7



Fuente: elaboración propia

## **CAPITULO IV Análisis e interpretación de los resultados**

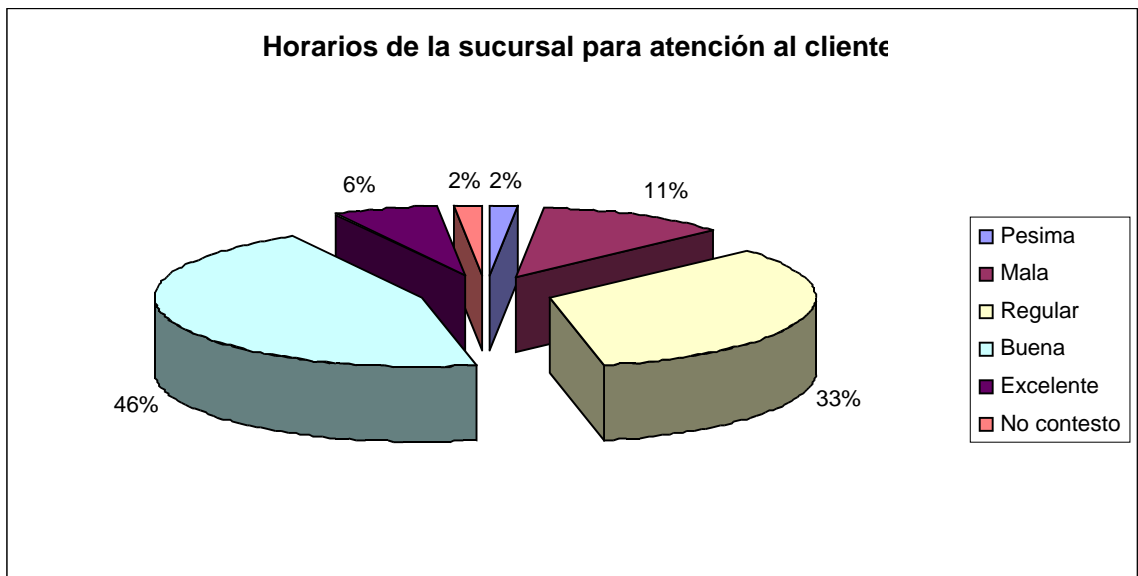
---

El 7% de las personas que participaron en la encuesta opina que la rapidez con la que atiende el personal que colabora en Telmex sucursal Cholula es excelente, el 35% opina que es buena, el 35% dice que es regular, el 15% opina que es mala, el 6% dice que es pésima y el 2% no respondió.

4.3.8 Análisis de los horarios de la sucursal de Telmex en Cholula, Puebla.

En lo que respecta a los horarios de atención al cliente que ofrece Telmex, las personas opinaron que:

GRÁFICA 4.8



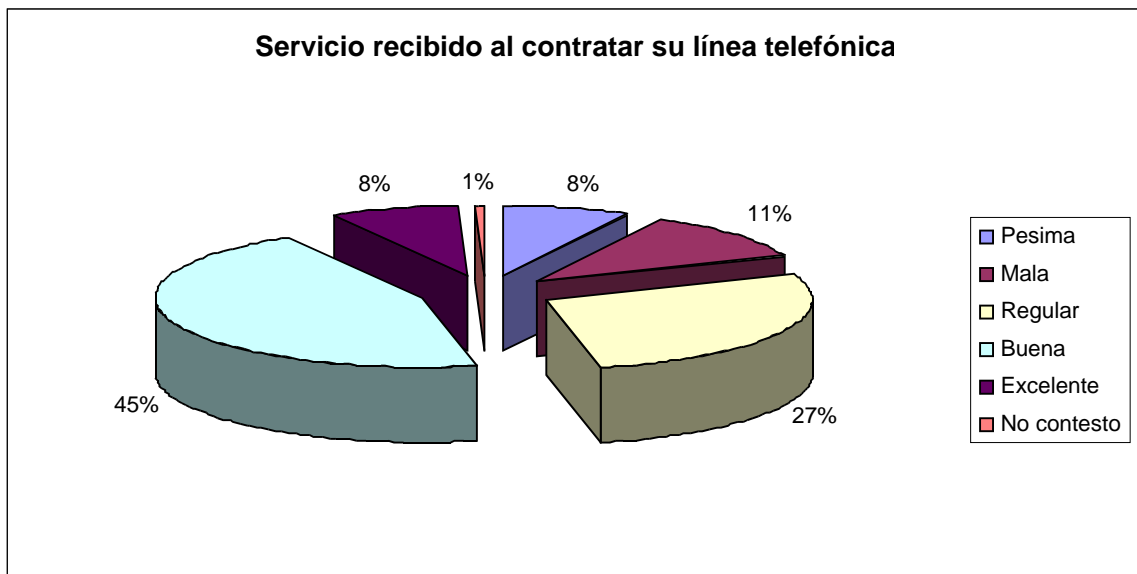
Fuente: elaboración propia

El 6% dice que los horarios en los que se atiende a los clientes son excelentes, el 46% de las personas encuestadas dice que los horarios son buenos, el 33% dice que los horarios de atención son regulares, el 11% opina que son malos, y el 2% opina que son pésimos, el 2% se abstuvo de responder.

4.3.9 Análisis del servicio otorgado al contratar su línea telefónica

En lo que se refiere al servicio que recibieron las personas encuestadas al solicitar su línea telefónica, los clientes opinaron que:

GRÁFICA 4.9



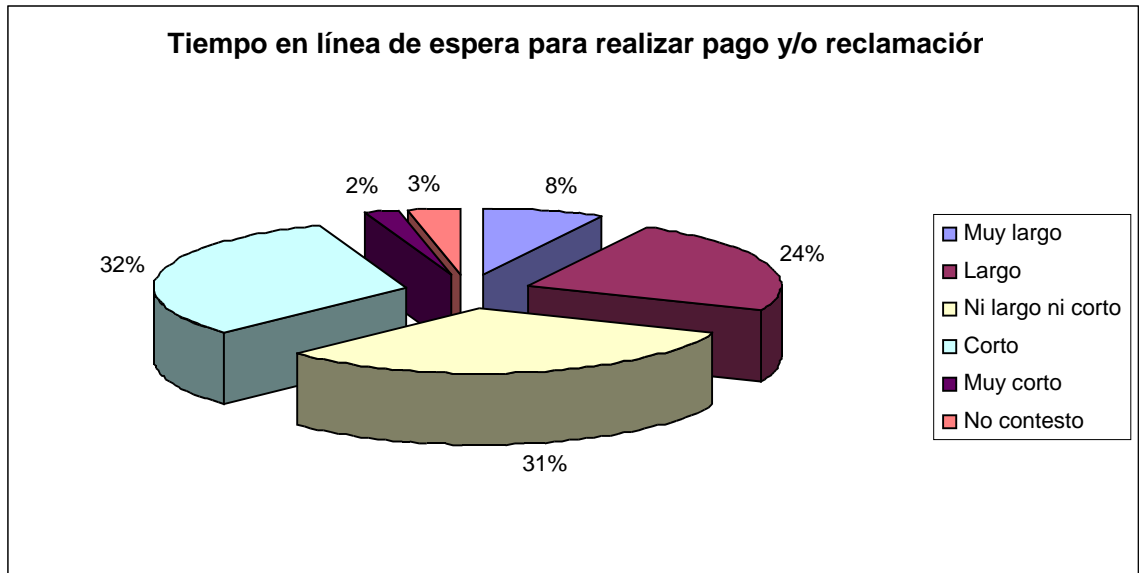
Fuente: elaboración propia

El 8% consideran que el servicio que recibieron al contratar su línea telefónica en Telmex sucursal Cholula fue excelente, el 45% opinan que fue bueno, el 27% dicen que fue regular, el 11% opina que fue malo y el 8% dice que el servicio que recibieron al contratar su línea fue pésimo, 1% no respondieron.

4.3.10 Análisis del tiempo de espera para realizar un pago

Un punto importante a analizar en cuanto a la evaluación de la calidad en el servicio es el tiempo que los clientes esperan en la línea para realizar su pago y/o reclamación, y al respecto se muestra la siguiente gráfica:

GRÁFICA 4.10



Fuente: elaboración propia

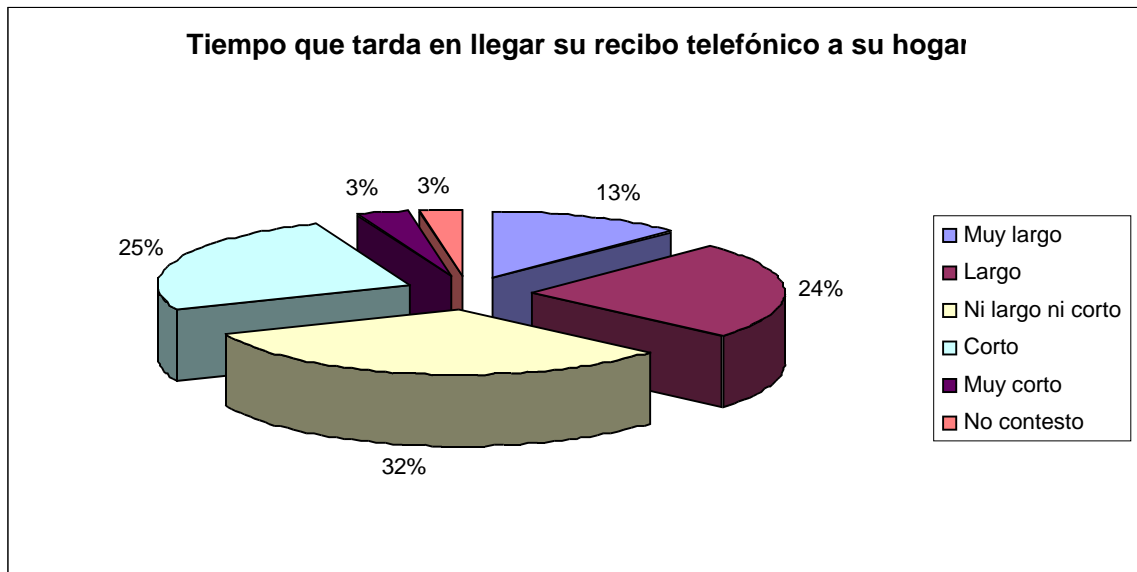
Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 2% considera que el tiempo que esperan en la línea de pago es muy corto, el 32% opina que es corto, el 31% dice que no es ni largo ni corto dependiendo del día de su pago, el 24% considera que el tiempo que tarda en realizar su pago es largo, y el 8% dice que es muy largo.



4.3.11 Análisis del tiempo que tarda en llegar su recibo telefónico a su hogar

A continuación se muestra la gráfica referente al tiempo que tarda en llegar su recibo telefónico al hogar de cada uno de los clientes de Telmex.

GRÁFICA 4.11



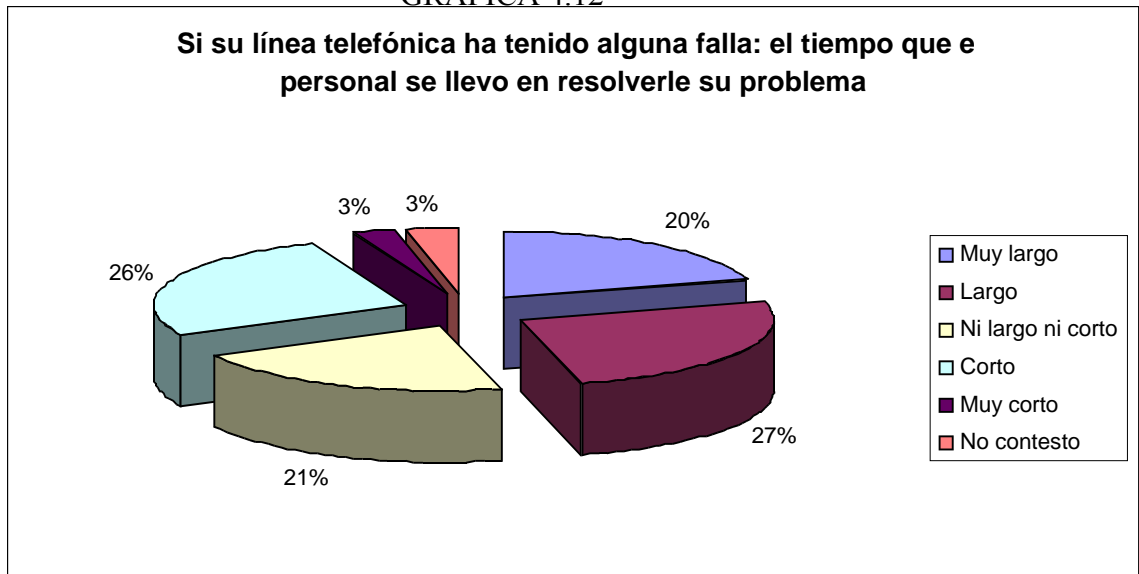
Fuente: elaboración propia

Los resultados fueron los siguientes: el 3% considera que el tiempo que tarda en recibir su saldo es muy corto, el 25% considera que el tiempo es corto, el 32% opina que nos ni largo ni corto, dependiendo del mes, y el 24% considera que el tiempo que espera en recibir su recibo telefónico es largo. El 13% se quejó de que el tiempo que tarda en llegar el recibo es muy largo, y el 3% no respondió.

**4.3.12 Evaluación del tiempo que tardaron en resolverle alguna falla a los clientes en su línea telefónica**

Un punto significativo en la evaluación de la calidad del servicio ofrecida por la empresa de teléfonos Telmex, es el tiempo que el personal toma para arreglar algún problema que la línea telefónica tenga. Los clientes consideraron que el tiempo que tardan en componer alguna falla en su línea es:

GRÁFICA 4.12



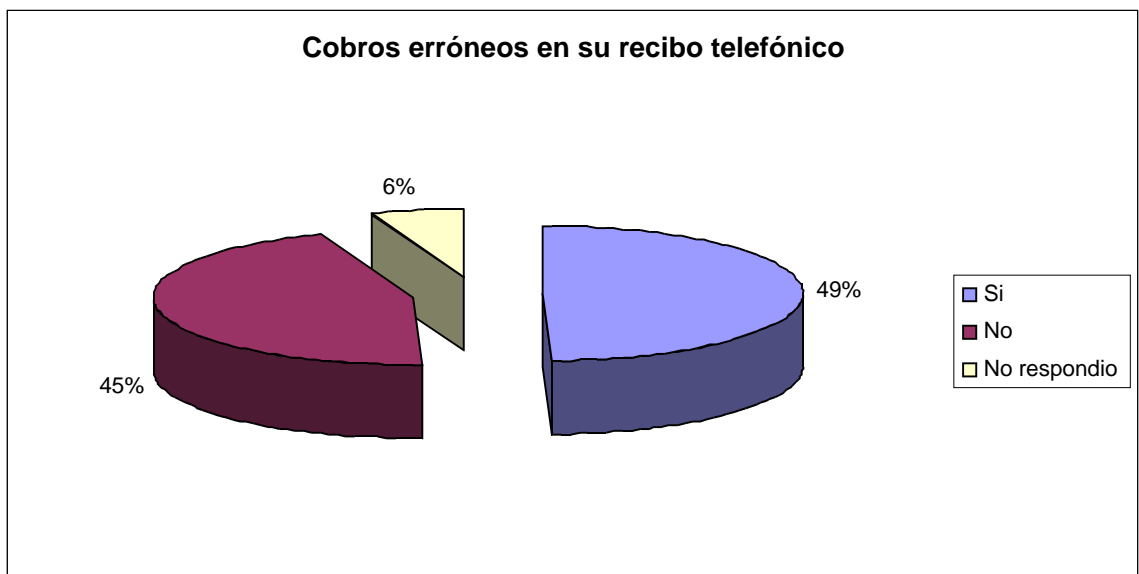
Fuente: elaboración propia

El 3% consideró que es muy corto, el 26% dice que es corto, el 21% dice que no es ni largo ni corto, el 27% opinó que es largo y el 20% de los encuestados consideraron que el tiempo que tardan en arreglar alguna falla es muy largo, el 3% no respondió.

### 4.3.13 Evaluación de los cobros erróneos en el recibo telefónico

Los clientes de la compañía Telmex dijeron que el 45% de ellos han tenido un cobro erróneo en su recibo telefónico y el 49% de los clientes dijeron que no han tenido errores en su recibo de teléfono, el 6% se abstuvo de contestar.

GRÁFICA 4.13



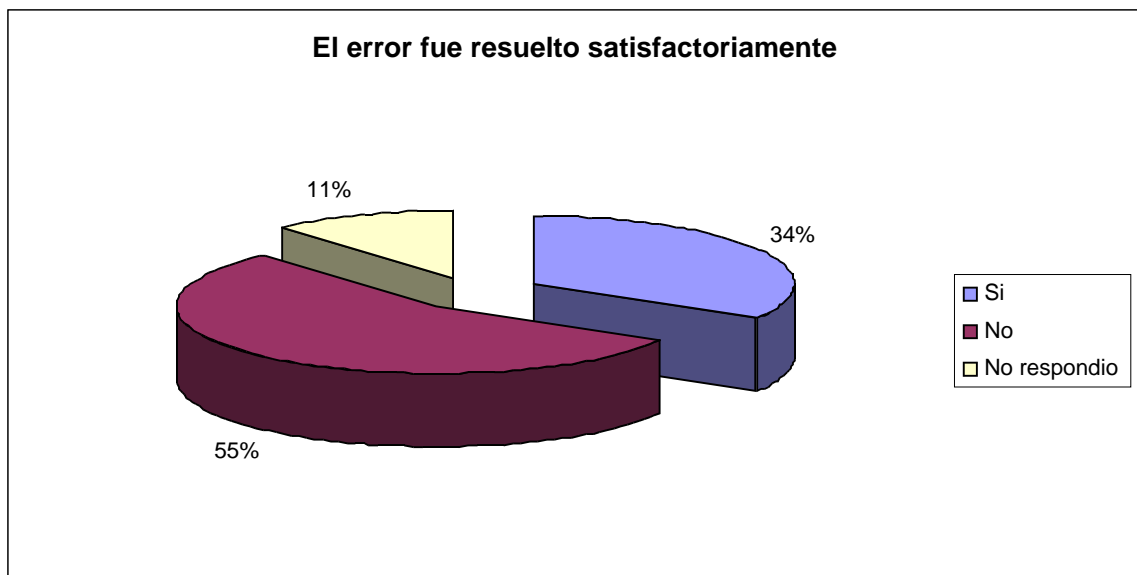
Fuente: elaboración propia

#### 4.3.14 Evaluación de los errores que son resueltos satisfactoriamente

Los clientes de la compañía Telmex que respondieron a la encuesta dijeron que cuando se les ha hecho un cargo por error en su recibo telefónico al 34% se les ha resuelto satisfactoriamente y al 55% de las personas no se les resolvió el cobro erróneo.

El 11% no respondió.

GRÁFICA 4.14

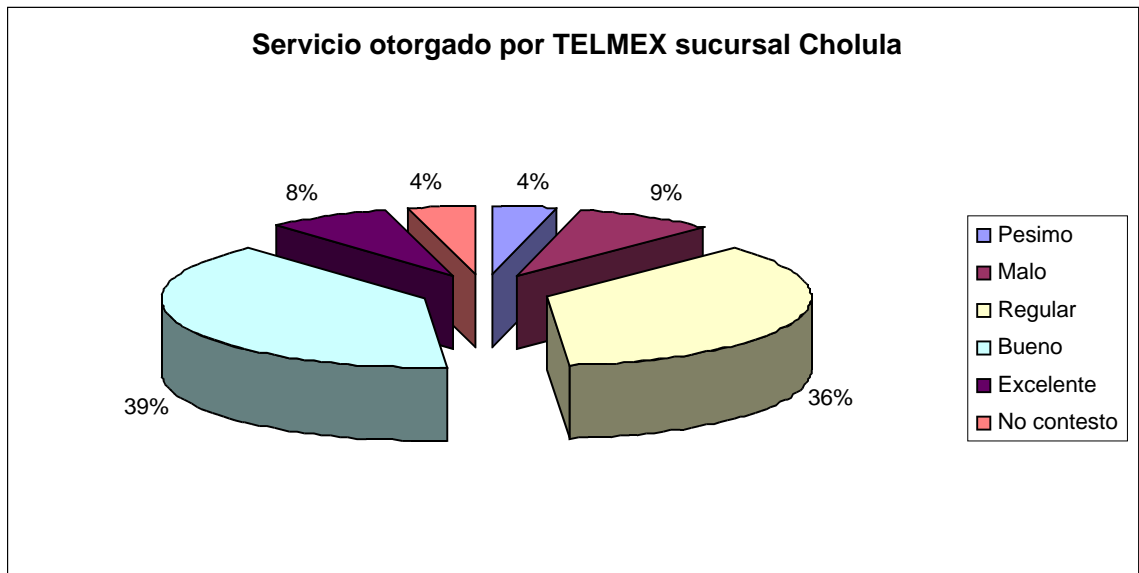


Fuente: elaboración propia

4.3.15 Evaluación del servicio otorgado por Telmex, sucursal de Cholula, Puebla

En la siguiente gráfica se aprecia uno de los puntos más importantes de nuestro estudio que es la evaluación que los clientes hacen a Telmex como compañía, y los resultados fueron los siguientes:

GRÁFICA 4.15



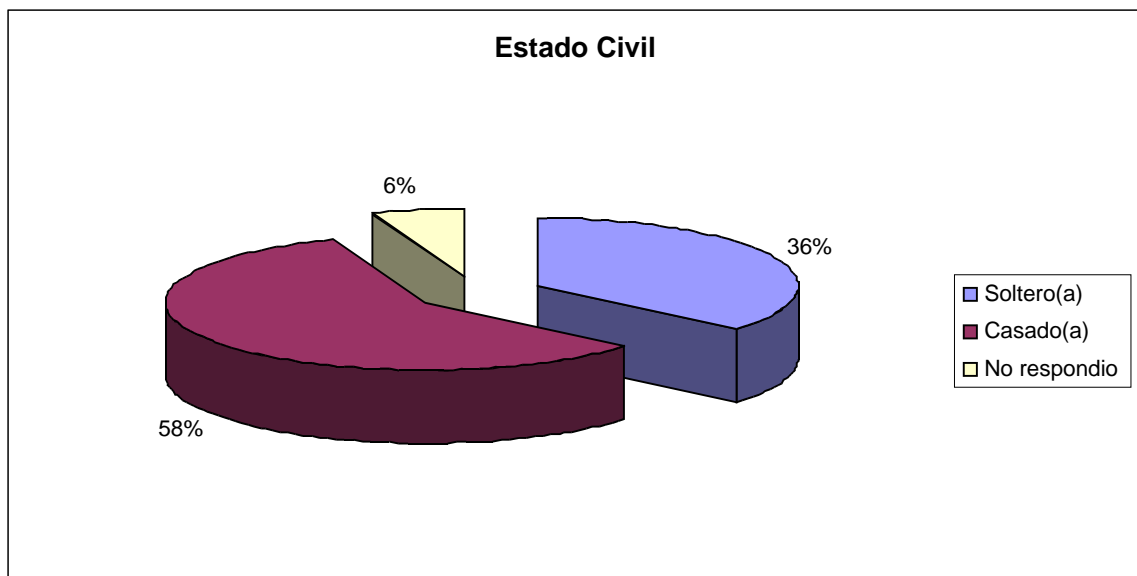
Fuente: elaboración propia

El 8% respondió que el servicio otorgado por la compañía Telmex en la sucursal Cholula, Puebla es excelente, el 39% comentó que el servicio en general es bueno, el 36% dijo que era regular, el 9% opina que es malo, el 4% dice que es pésimo, y el 4% se abstuvo de responder.

#### 4.3.16 Estado civil de las personas encuestadas

El 58% de los clientes de Telmex que respondieron a las encuestas son casados, el 36% son solteros y el 6% no respondió.

GRÁFICA 4.16

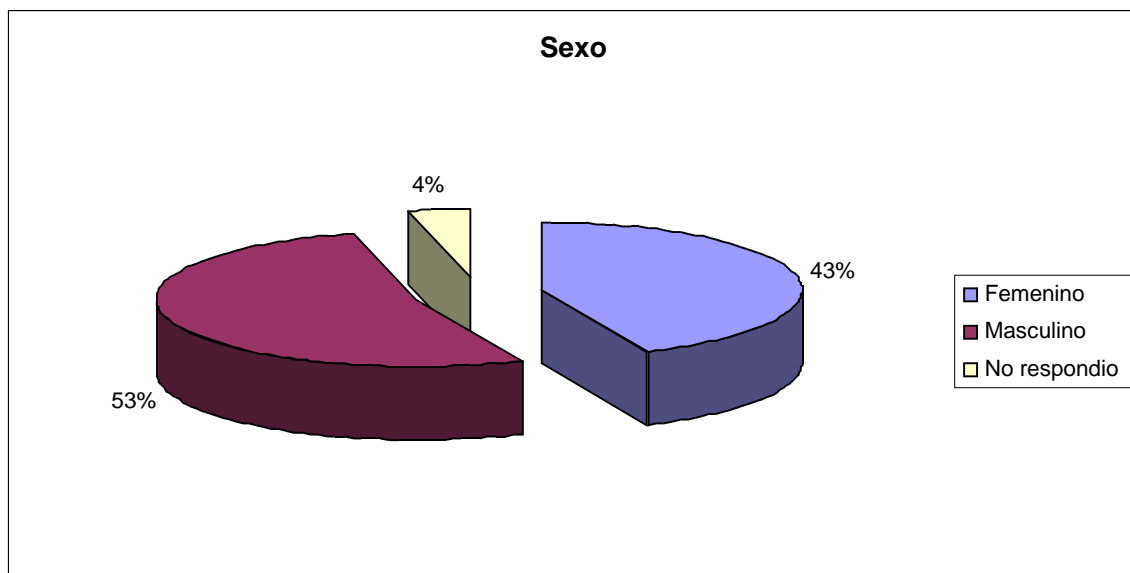


Fuente: elaboración propia

#### 4.3.17 Sexo de las personas que respondieron a la encuesta

El 53% de las personas que contestaron la encuesta son del sexo masculino, el 43% son mujeres y el 4% no respondió.

GRÁFICA 4.17

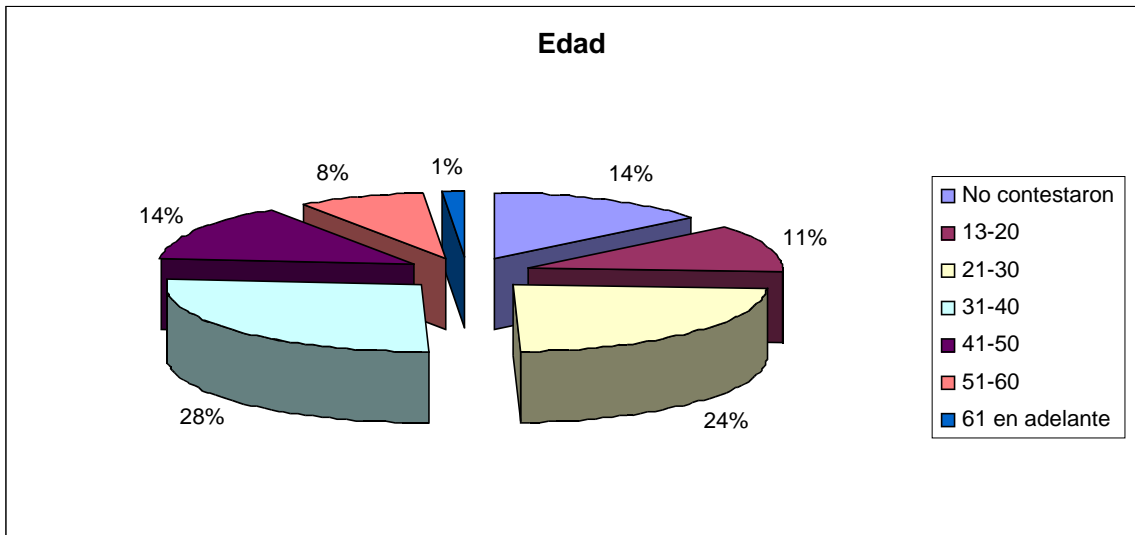


Fuente: elaboración propia

4.3.18 Edad de las personas que respondieron a la encuesta

El 11% de los clientes de Telmex que respondieron a las encuestas son personas entre los 13 y los 20 años de edad, el 24% son clientes entre los 21 y los 30 años de edad, el 28% tienen entre 31 y 40 años, el 14% tienen entre 41 y 50 años y el 8% son personas que se encuentran entre los 51 y 60 años. El 1% tienen de 61 años en adelante y el 14% se abstuvo de responder.

GRAFICA 5.18



Fuente: elaboración propia