

Universo: 27 usuarios que hayan realizado solicitudes formales, es decir, que se hayan despachado por el área de Atención al Usuario, bajo el protocolo establecido por la ONAMET.

Ámbito: En la oficina / teléfono / correo electrónico.

Muestra: Para elegir la muestra se tomó un promedio de los tres primeros meses del año (enero, febrero y marzo). La proyección en planificación es de unos 300 usuarios al año; sin embargo, este número podría variar y ser ± 300 (superar o quedar por debajo de valor planificado), dependiendo de los fenómenos meteorológicos que se desarrollen e impacten nuestra área. De acuerdo al calculador sugerido, el modelo SERVQUAL, con el nivel de confianza y error estándar requerido, el cuestionario debe ser aplicado a 26 persona.

Método a utilizar: Personal y correo electrónico.

Fecha de trabajo: Julio 2019.

Realización: Responsable: Juana Sille Puello.

Colaboradores: Elis Aurora Pérez, María Altagracia Zabala y Jovanny Rincón.