
Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2001

Objetivos del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores

- Conocer y hacer pública la opinión de los chilenos en relación al servicio que reciben por lo que pagan
- Crear movimiento de los ejecutivos hacia un enfoque de gestión de calidad moderno:



- Aumentar la competitividad País

Metodología

Población Objetivo :

- Hombres y mujeres mayores de 21 años con teléfono en el hogar, residentes en hogares de las ciudades de Santiago, Viña del Mar/Valparaíso, Concepción/Talcahuano

Tipo de encuesta :

- Entrevista telefónica estructurada
- Con una escala de calificación de 1 a 7

Muestra y Precisión Resultados

- **Industria:**
 - 500 entrevistas, 4,383% de error muestral al 95% de confianza
 - 700 entrevistas para Sectores analizados en profundidad AFP, Sanitarias y Financieras, 3,704% de error muestral al 95% de confianza
- **Total:** 11.533 entrevistas, $\pm 0,85\%$ de error muestral al 95% de confianza

Ponderación de Resultados

- Los resultados fueron ponderados por:
 - el peso relativo de las ciudades bajo estudio en la población
 - el peso relativo de cada estrato en la población de Santiago

Fecha de Campo

- El trabajo de campo se desarrollo en el mes de mayo del presente año

Información Recolectada

Sectores/Instituciones estudiados en general

- Satisfacción general con el servicio
- Percepción precio-valor
- Indicadores de lealtad *diferenciados por industria*
 - Referencia
 - Preferencia
 - Compra
 - Mantención
- Trabajo
 - Antigüedad
 - Tipo de Empresa
 - Satisfacción
 - Lealtad
- Clasificación Socioeconómica de los entrevistados

Sectores/Instituciones estudiados en profundidad

- Se suma satisfacción por etapa del ciclo de servicio y atributos asociados

Cobertura del Índice

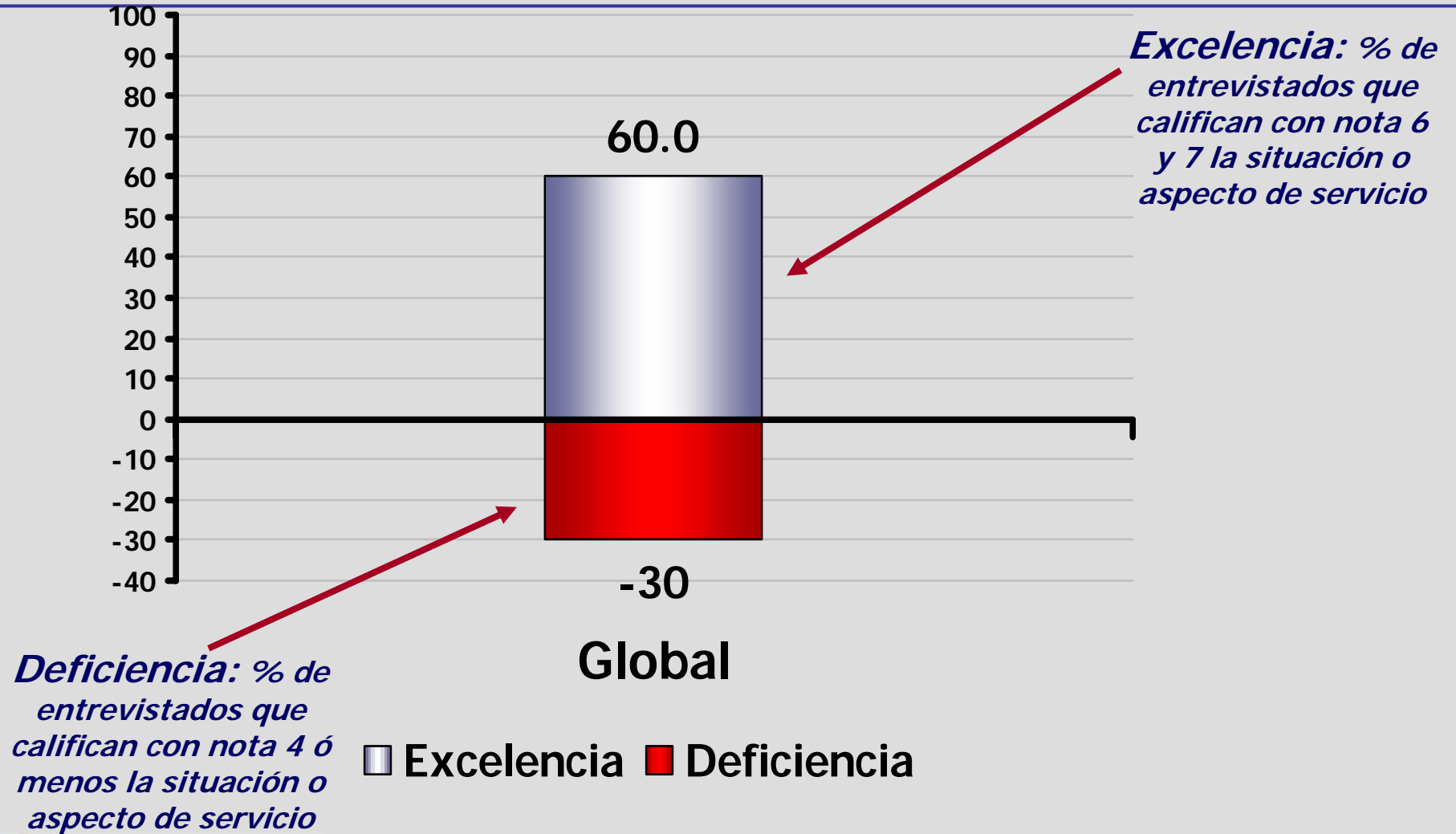
Las industrias representadas en el índice se seleccionaron a partir de los siguientes criterios:

- Sectores industriales de alta competencia
- Alta penetración en la población
- Alto número de clientes

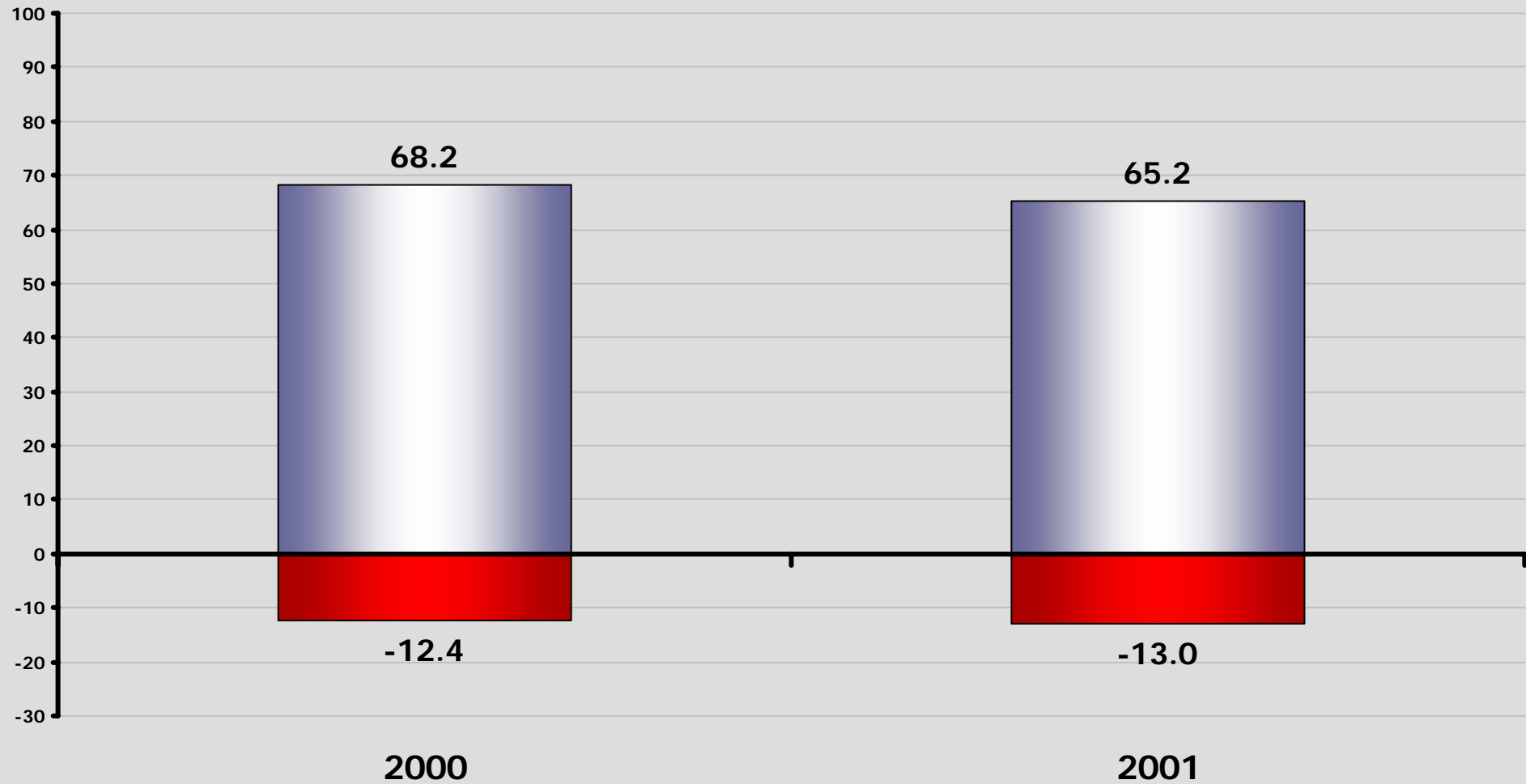
Las Industrias representadas son:

- AFP
- Bancos
- Financieras
- Servicios Públicos
- Prestadores de Servicios de Salud
- Municipios
- ISAPRE/FONASA
- Energía Eléctrica
- Agua Potable
- Comercio Minorista
- Distribución de Gas
- Transporte Público
- Colegios
- Supermercados
- Farmacias
- Telefonía Red Fija
- Telefonía Red Móvil
- Tiendas por Departamento (Grandes Tiendas)
- Estaciones de Servicio
- Internet (ISP)

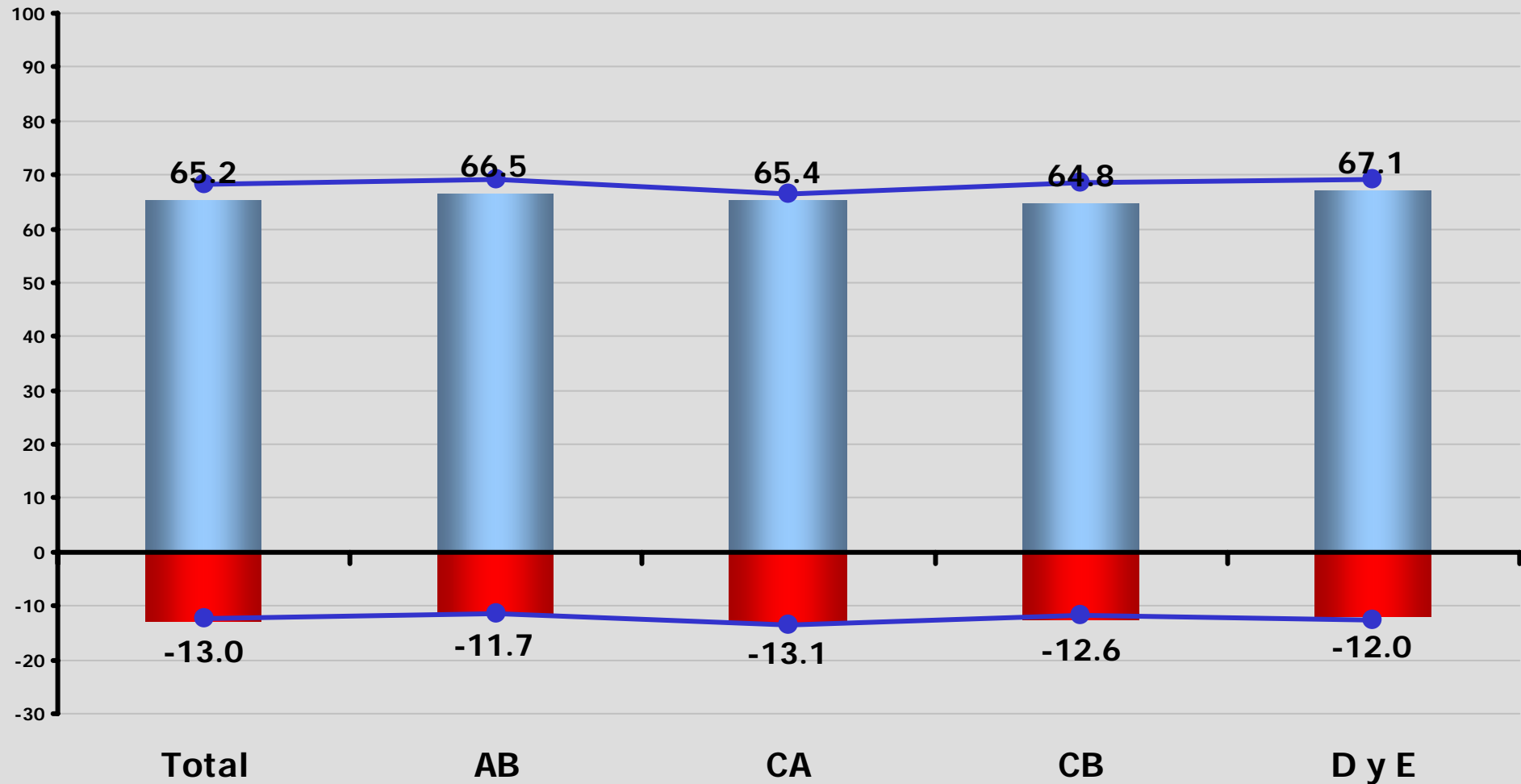
Presentación de los Resultados



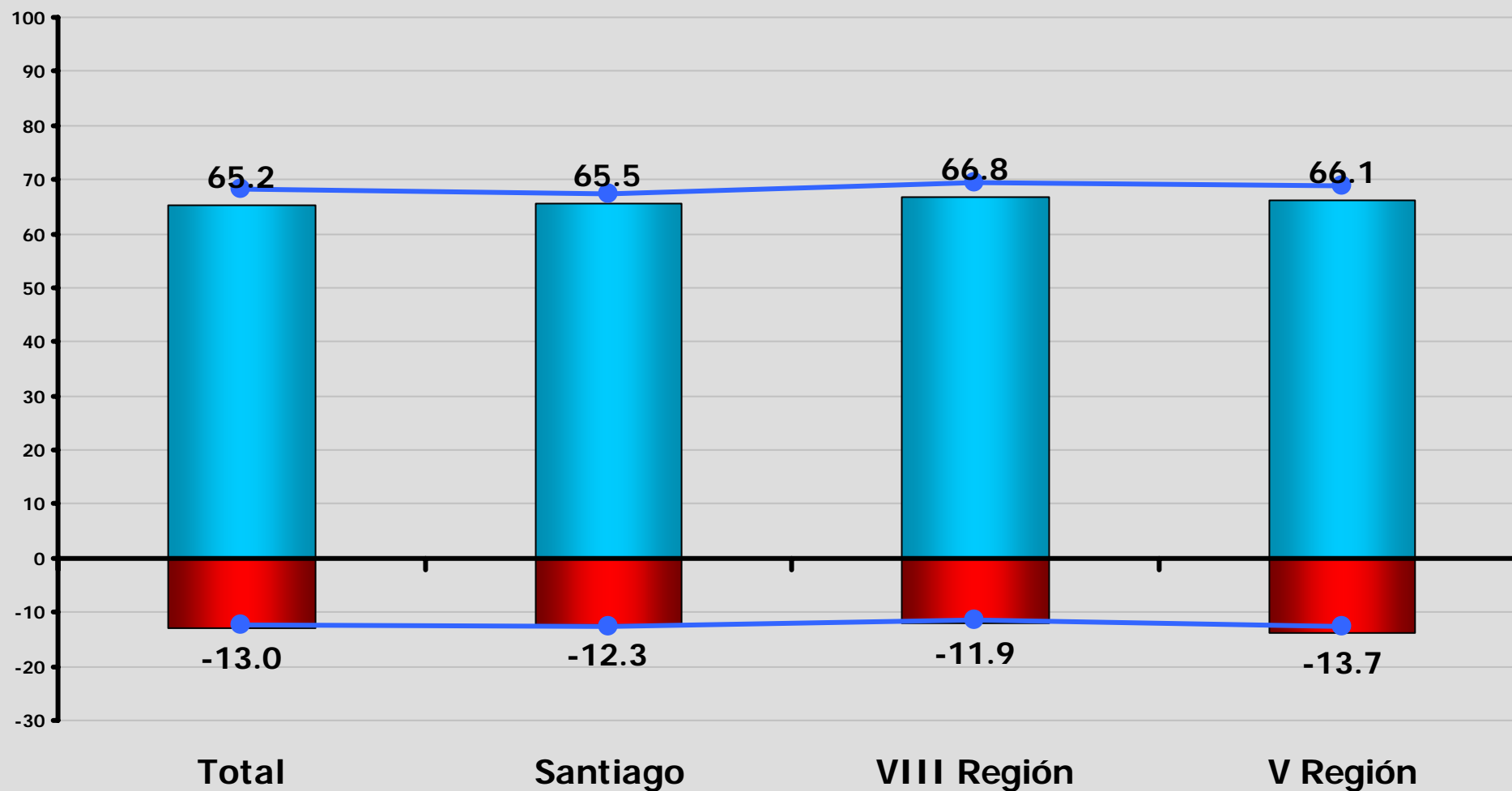
Evolución Satisfacción Global con el Servicio



Evolución Satisfacción Global con el Servicio según Nivel Socioeconómico

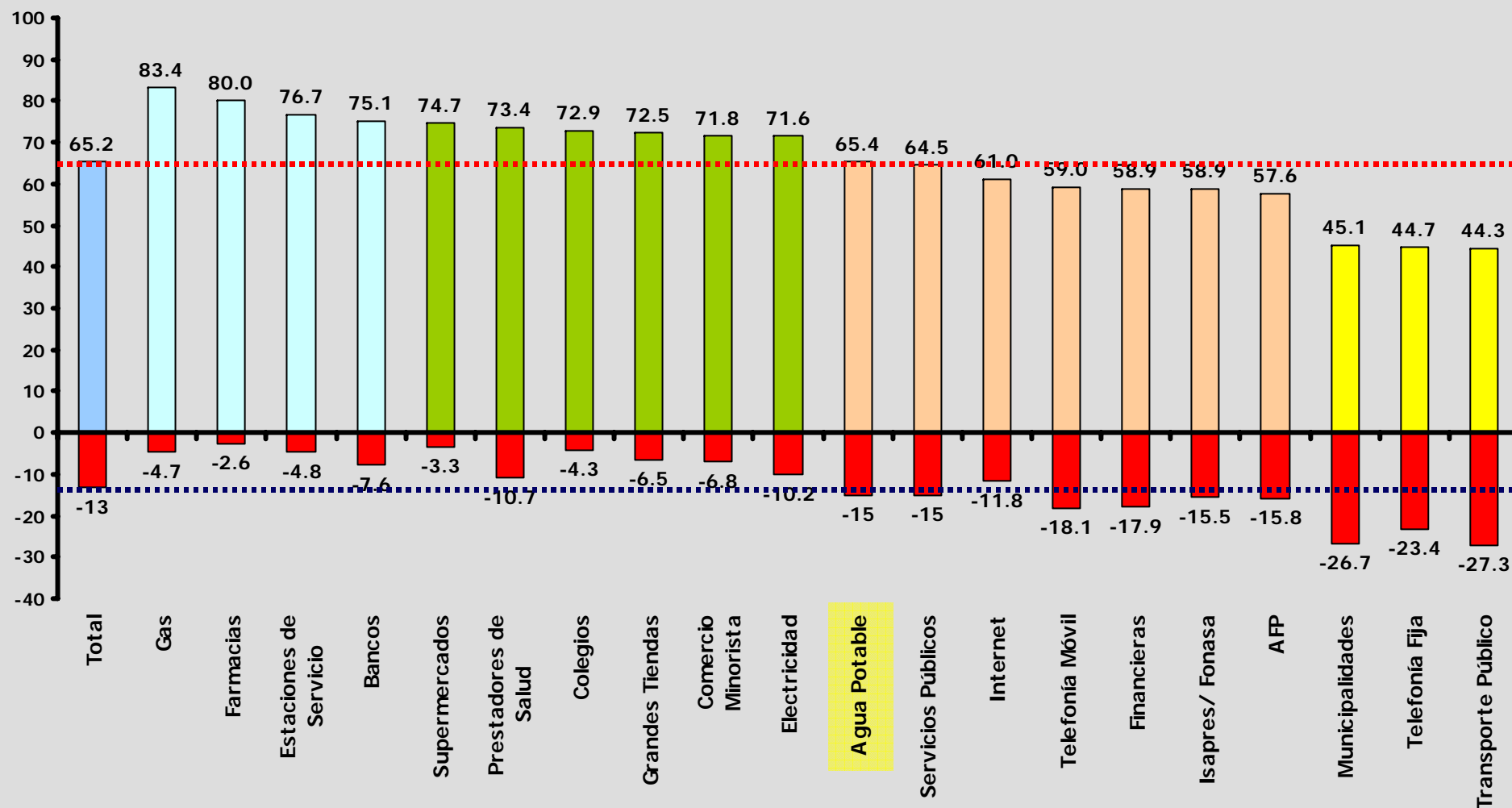


Satisfacción Global con el Servicio según Área Geográfica

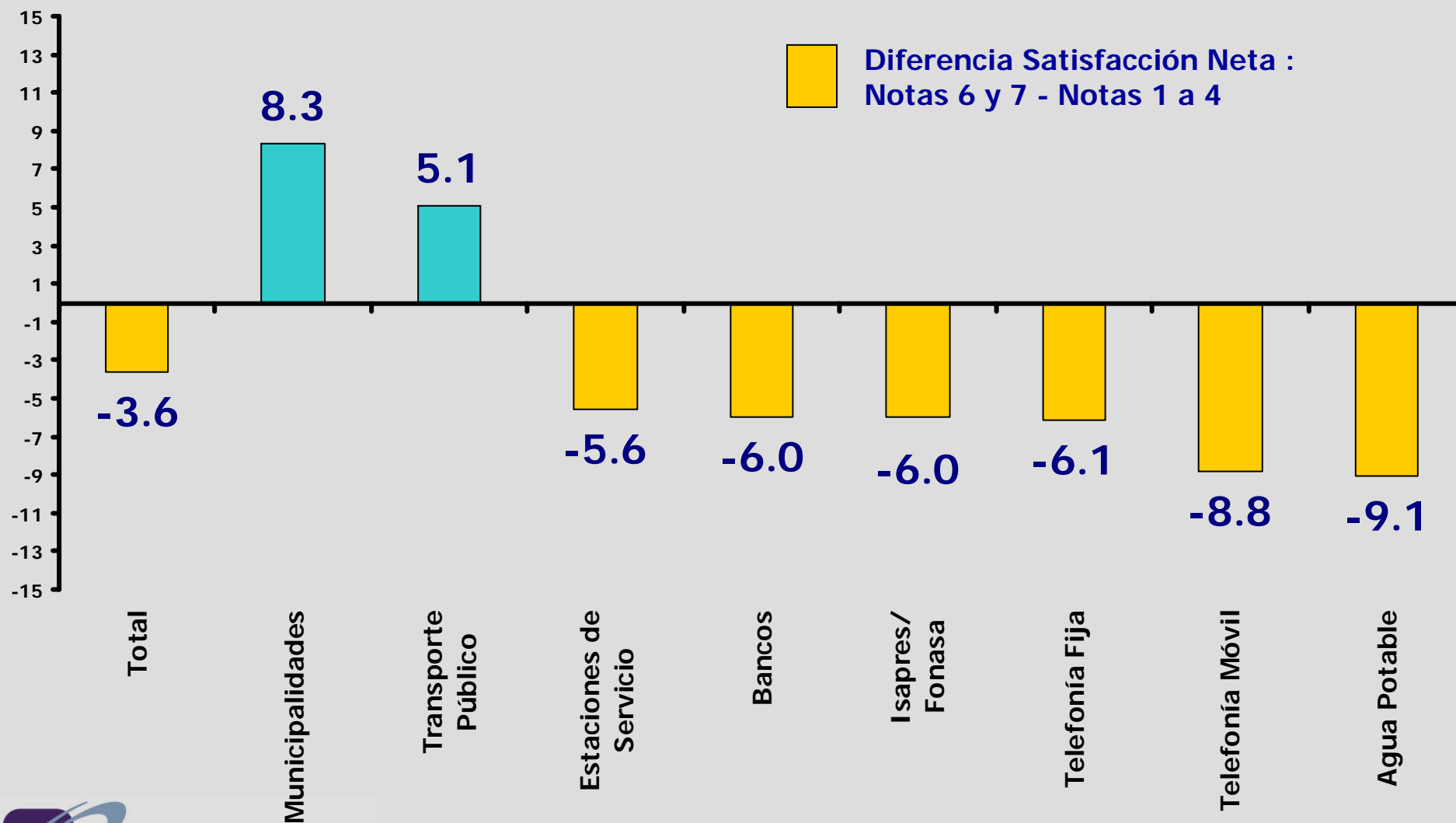


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7
Base: 500 encuestados por industria

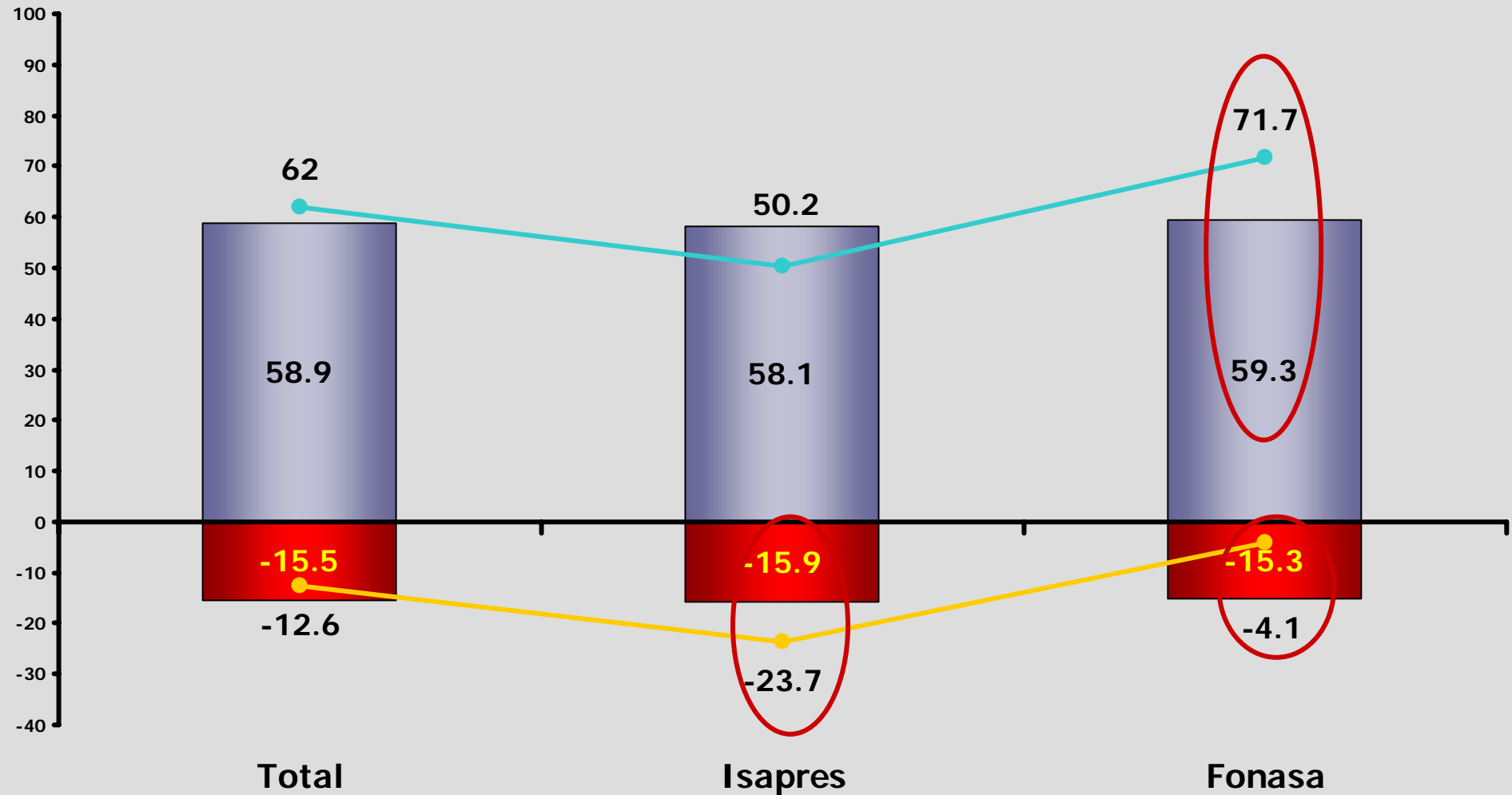


Sectores que Presentan Cambios Estadísticamente Significativos



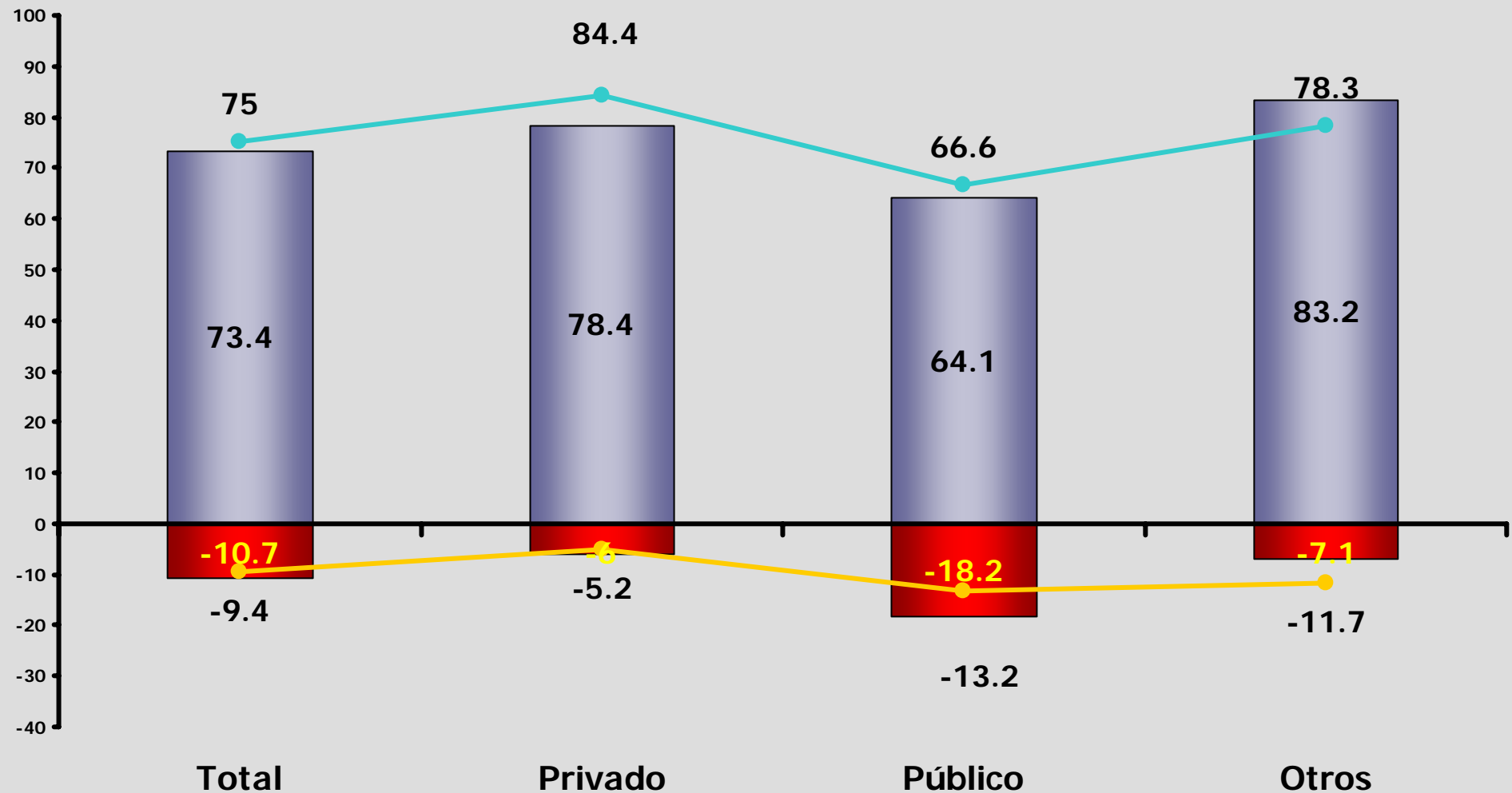
Evolución ISAPRES/FONASA

Base: ISAPRE 160/313 FONASA 361/399



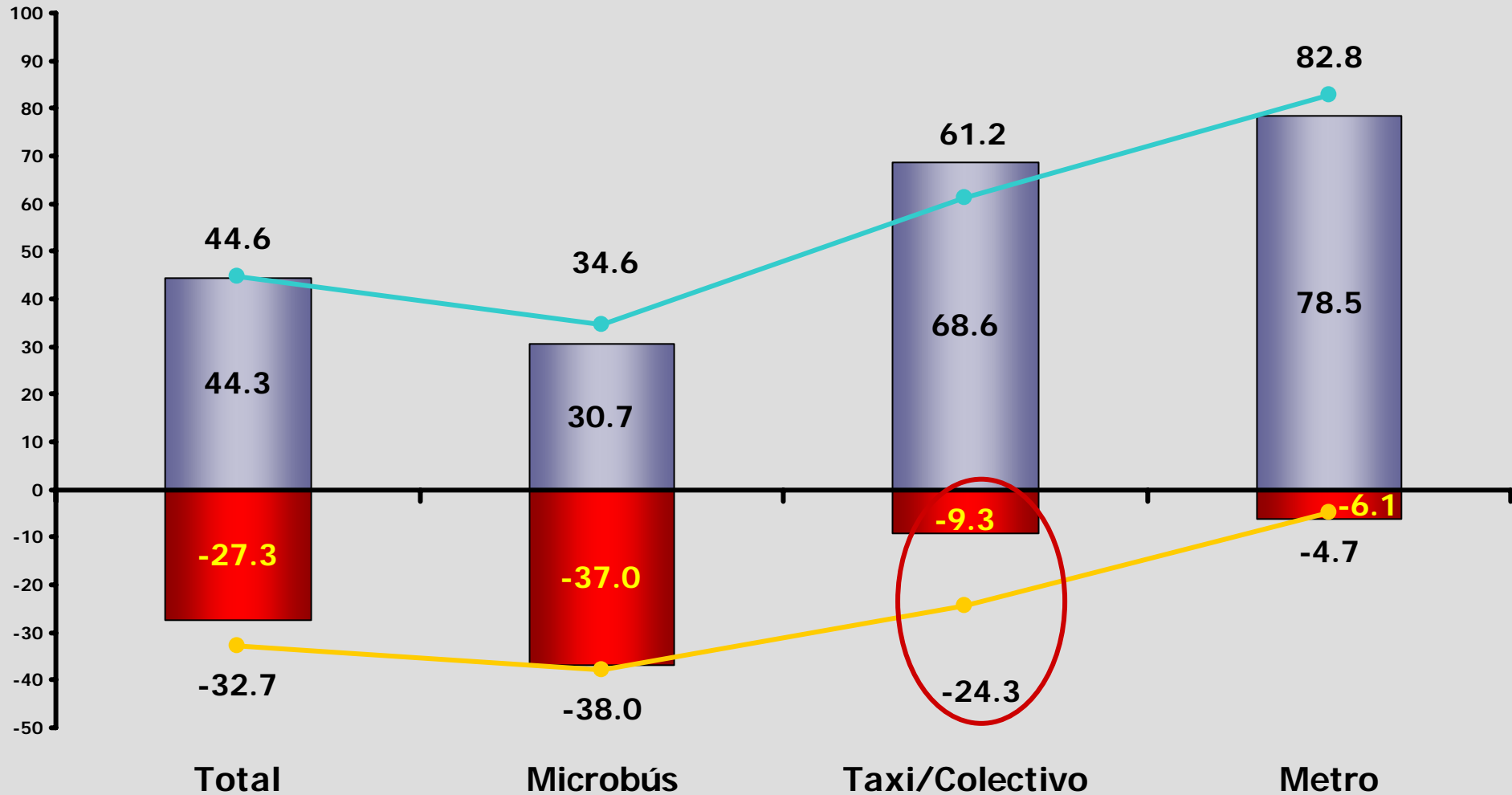
Evolución PRESTADORES SALUD

Base: Privado 272/315 Público 190/339 Otros 43/60



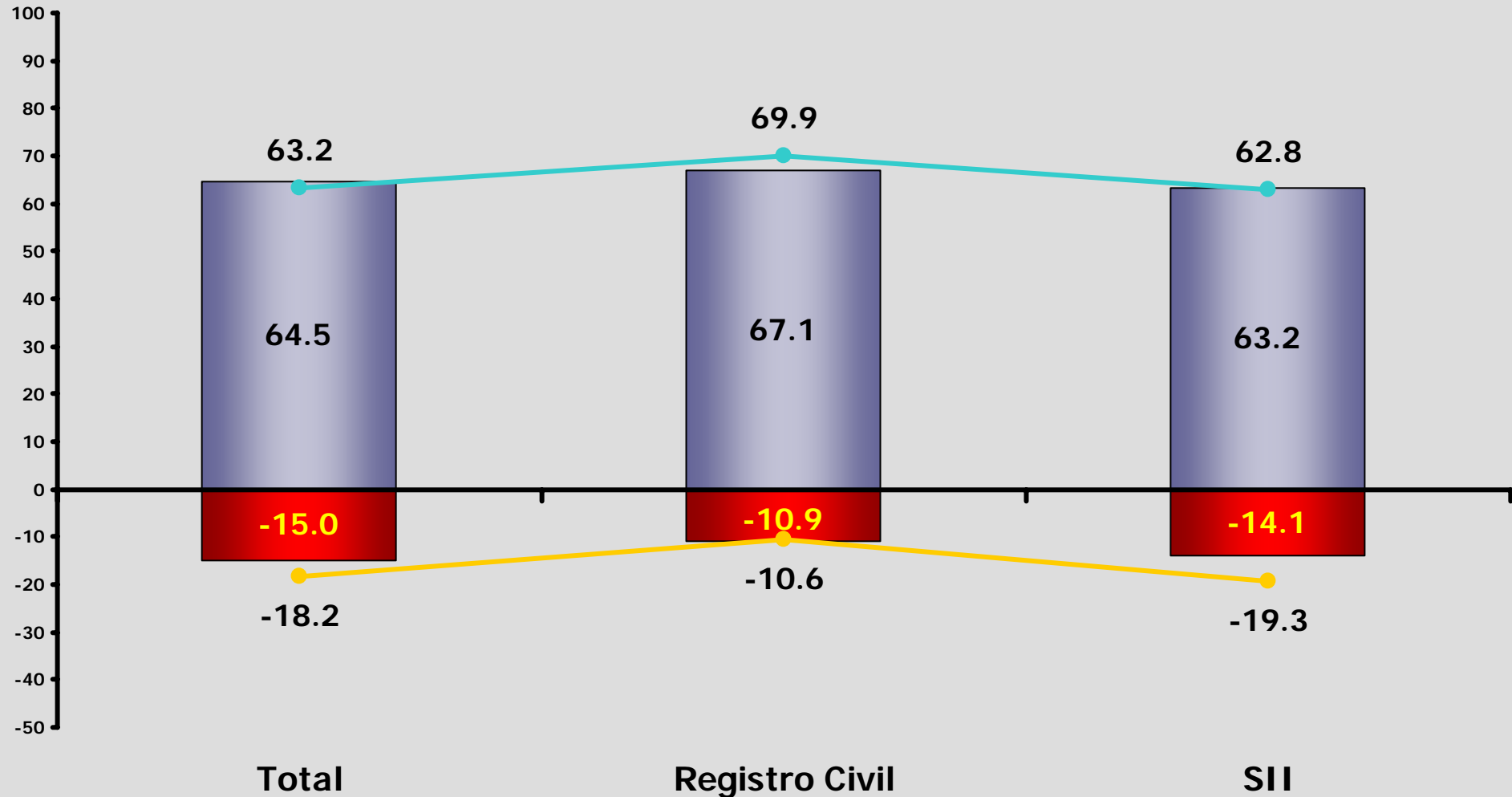
Evolución TRANSPORTE PÚBLICO

Base: Microbús 349/330 Taxi/Colectivo 86/111 Metro 71/64



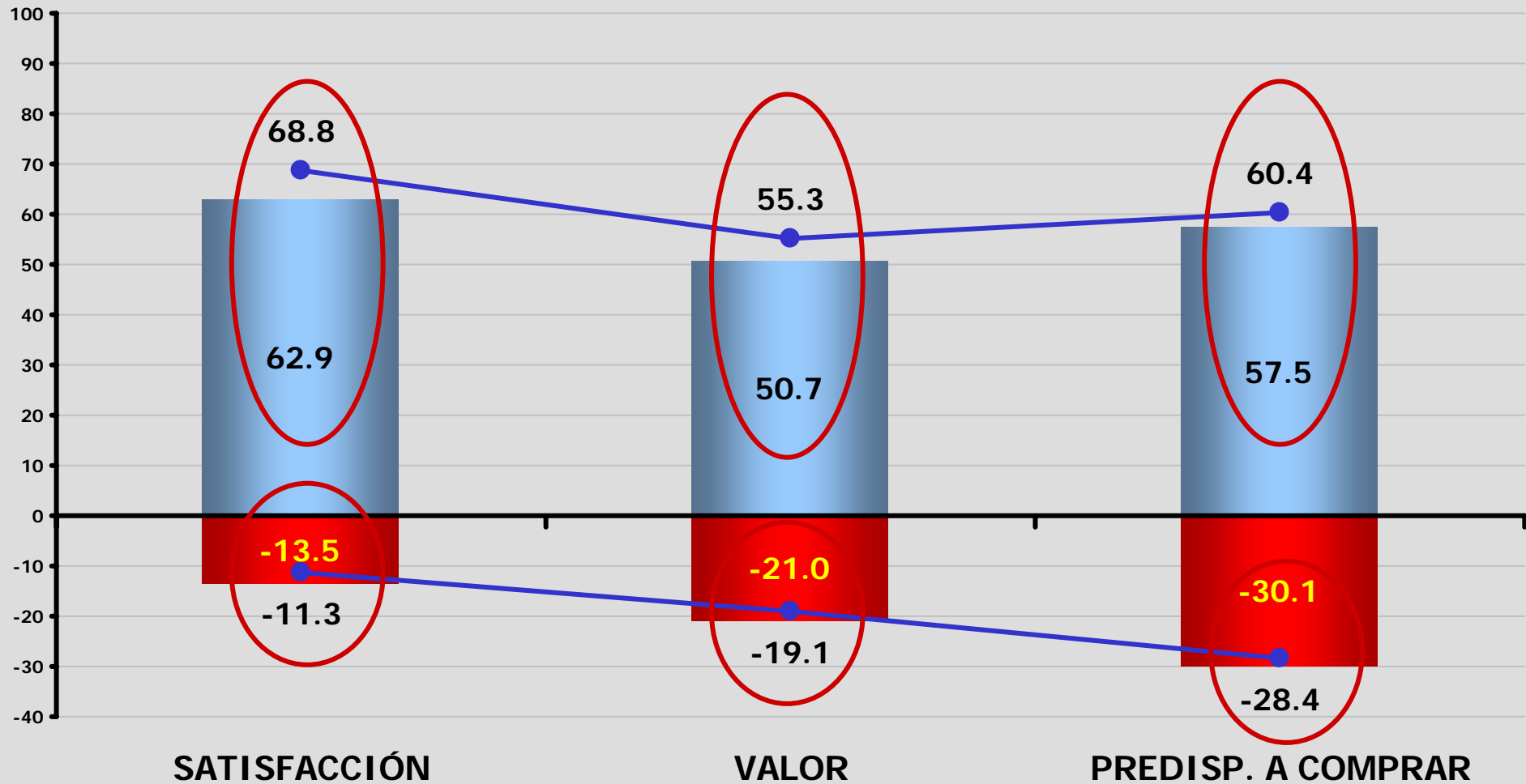
Evolución SERVICIOS PÚBLICOS

Base: SII 208/172 Reg. Civil 207/246



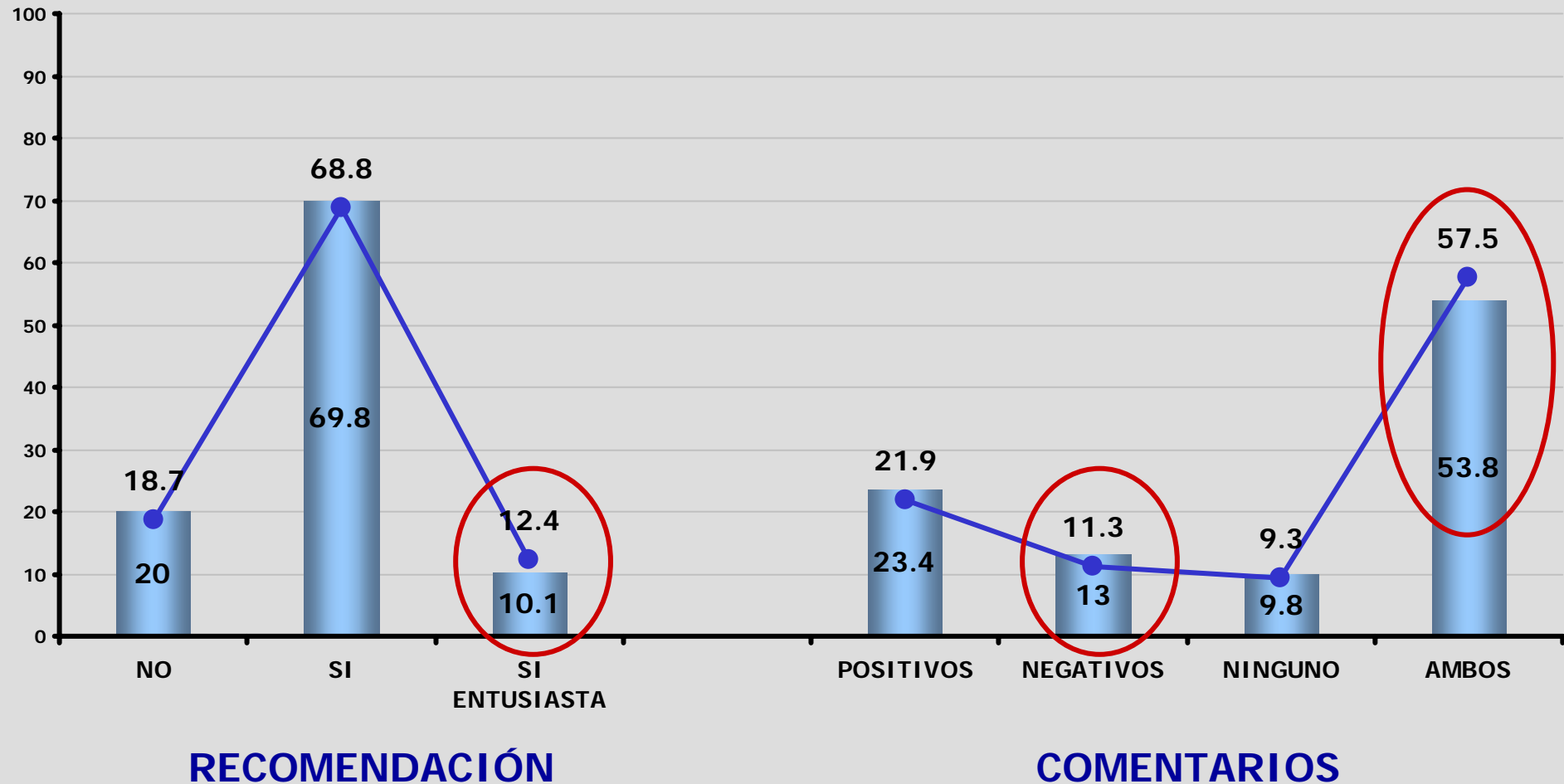
Análisis por Sexo

Base: Hombres 5383 y Mujeres 5337



Análisis por Sexo

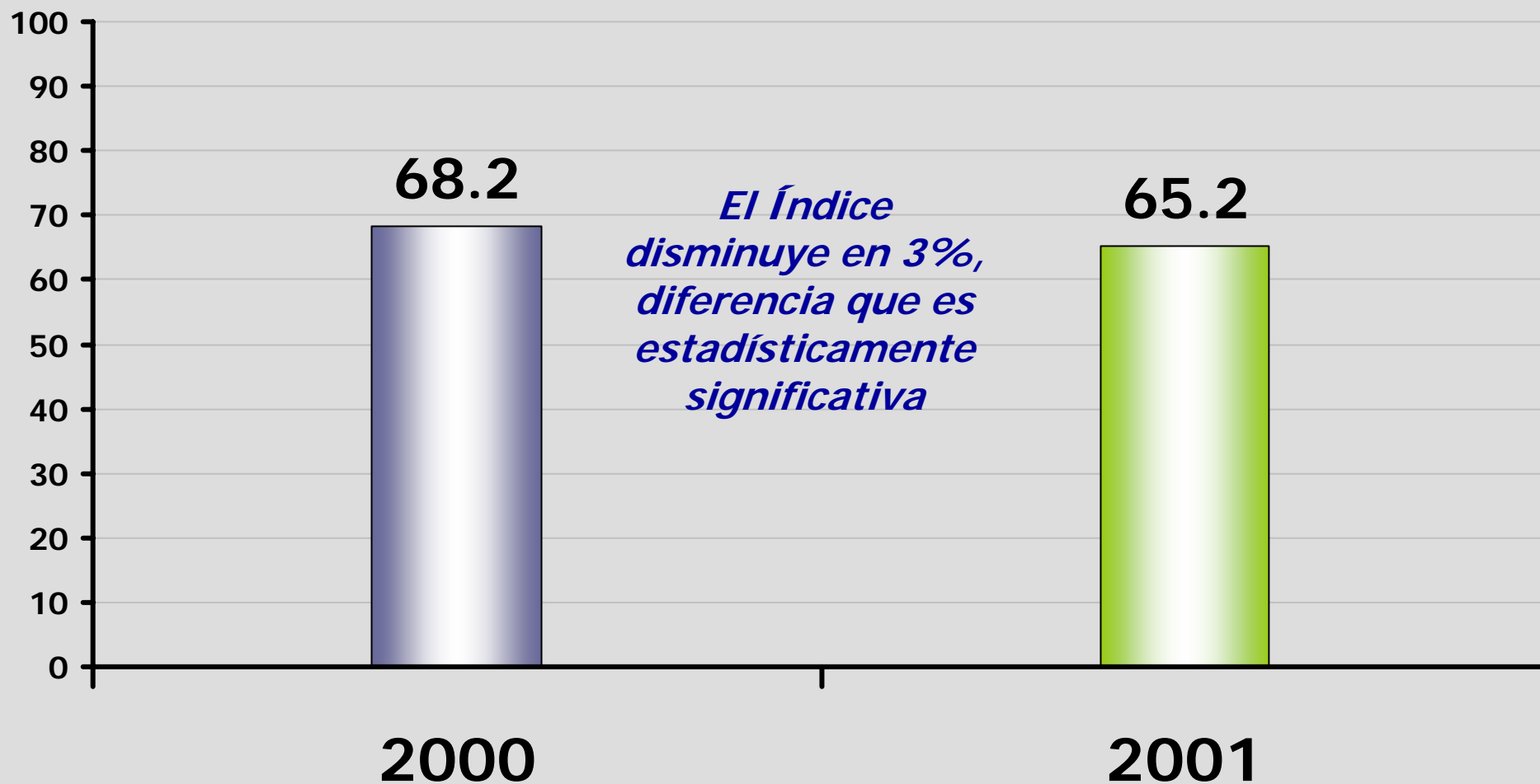
Base: Hombres 5383 y Mujeres 5337



Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores

Indica el porcentaje de consumidores que en cada industria calificaron el servicio con nota 6 o 7

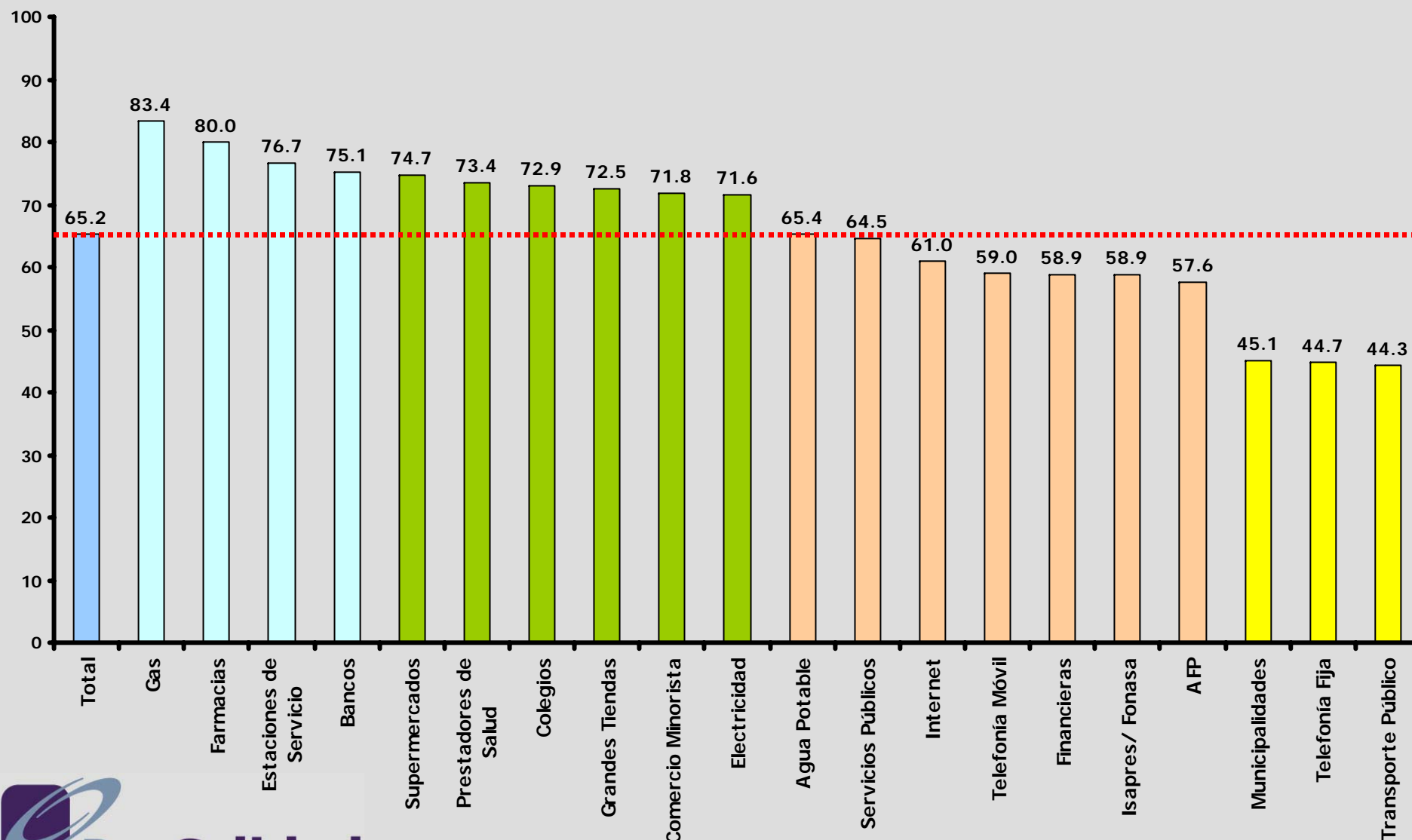
Base: 500 encuestados por industria



Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores

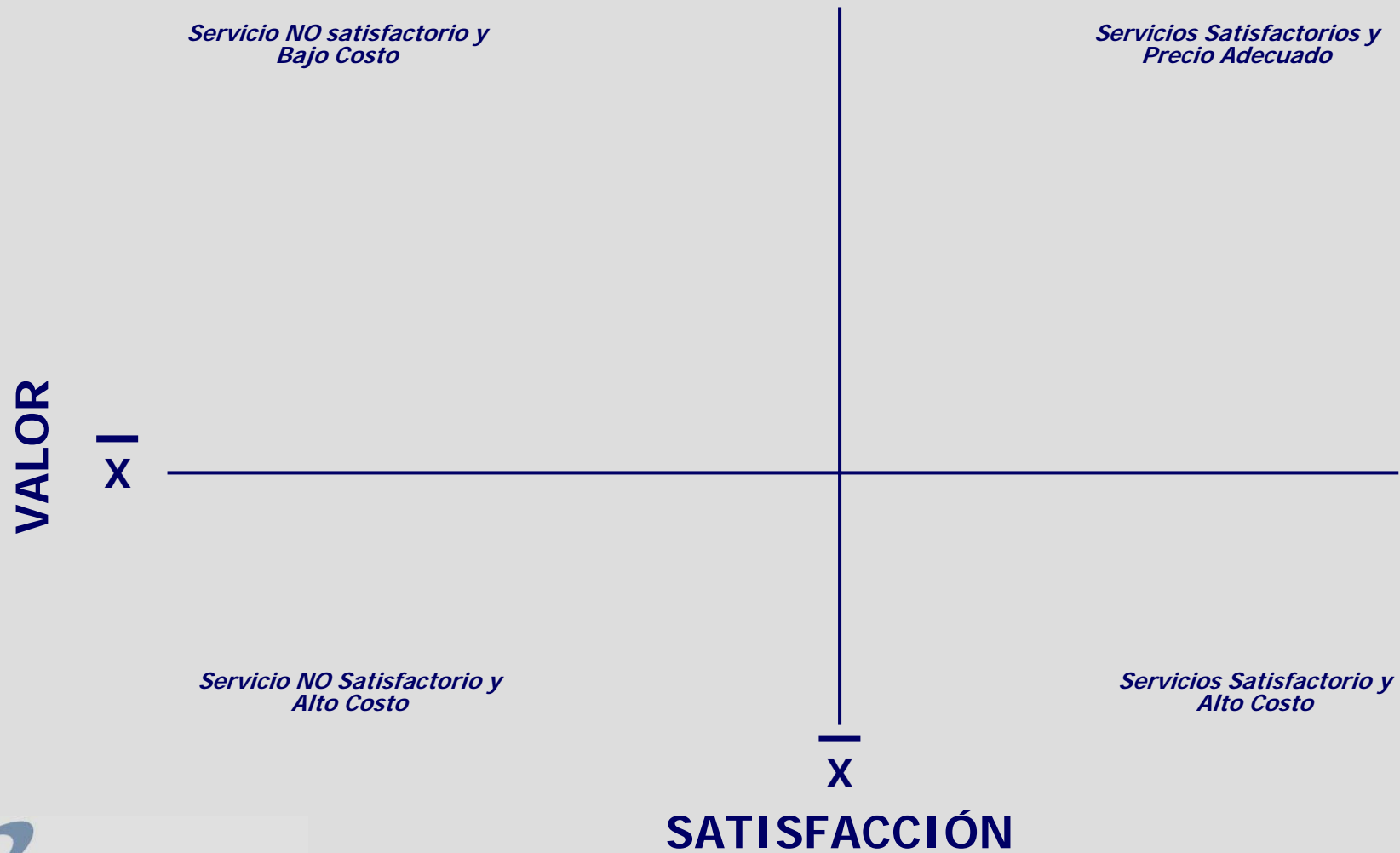
Indica el porcentaje de consumidores que en cada industria calificaron el servicio con nota 6 o 7

Base: 500 encuestados por industria



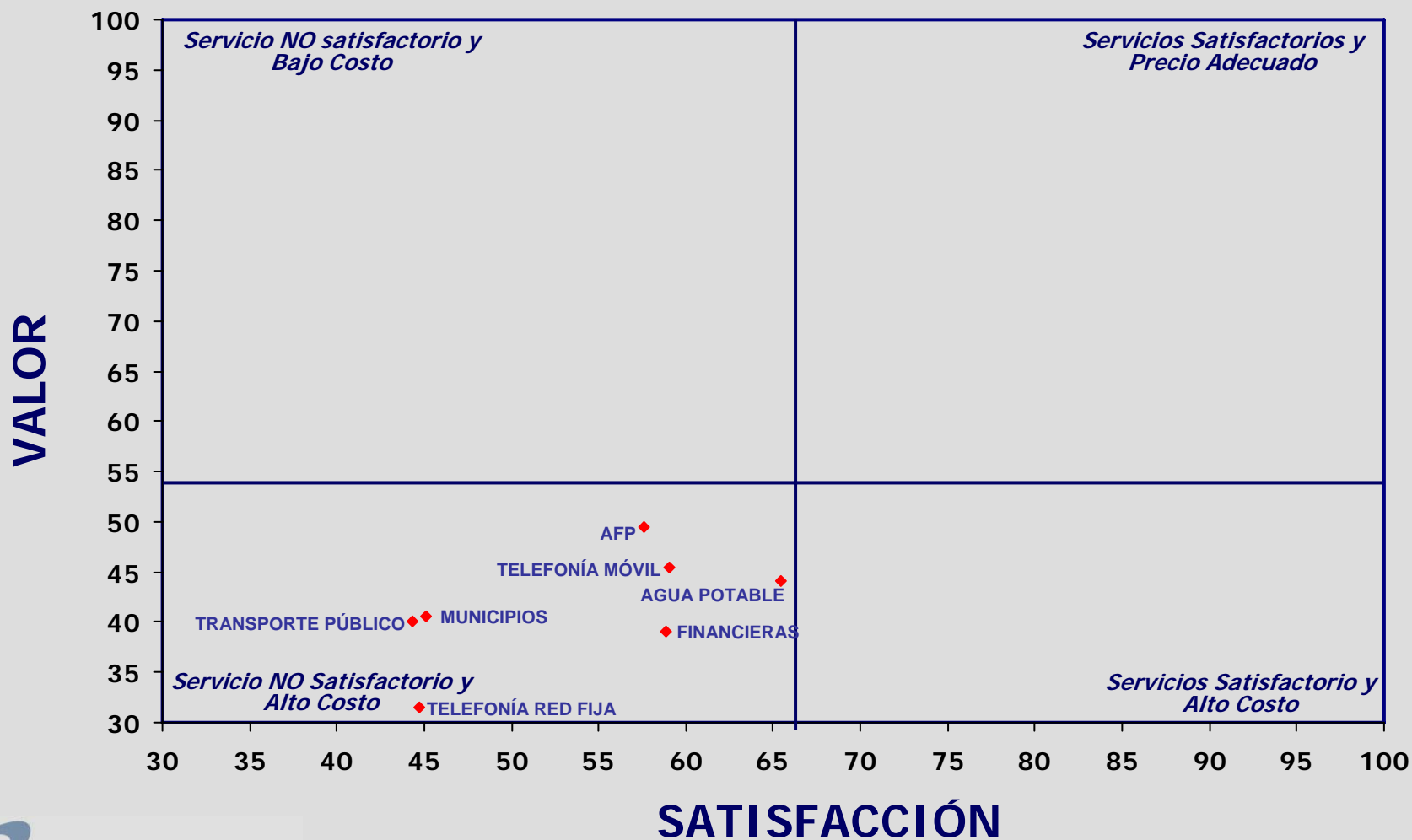
Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción

Para Ambos Parámetros se Presentan Porcentaje de Consumidores que los Califican con Notas 6 y 7



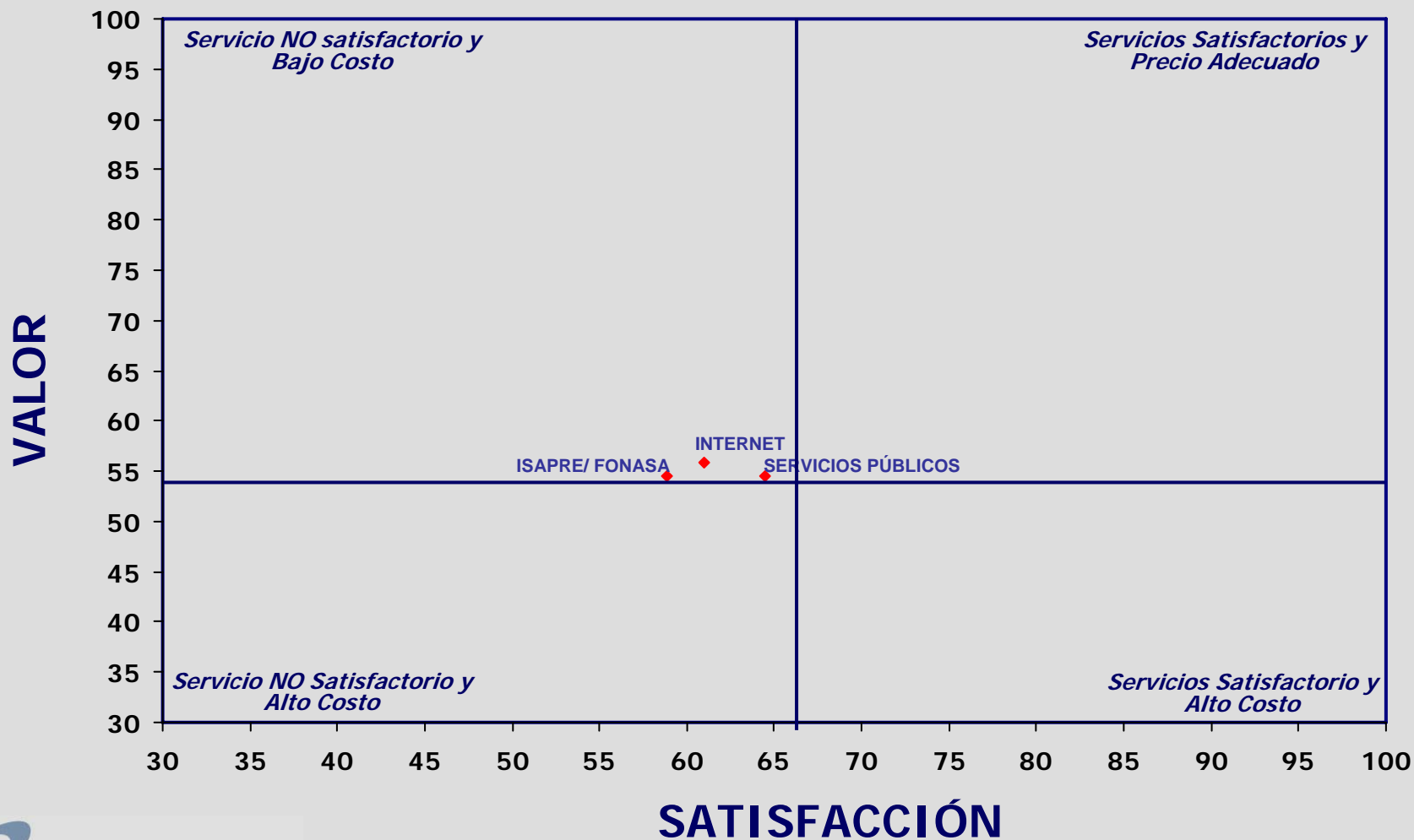
Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción 2001

Para Ambos Parámetros se Presentan Porcentaje de Consumidores que los Califican con Notas 6 y 7



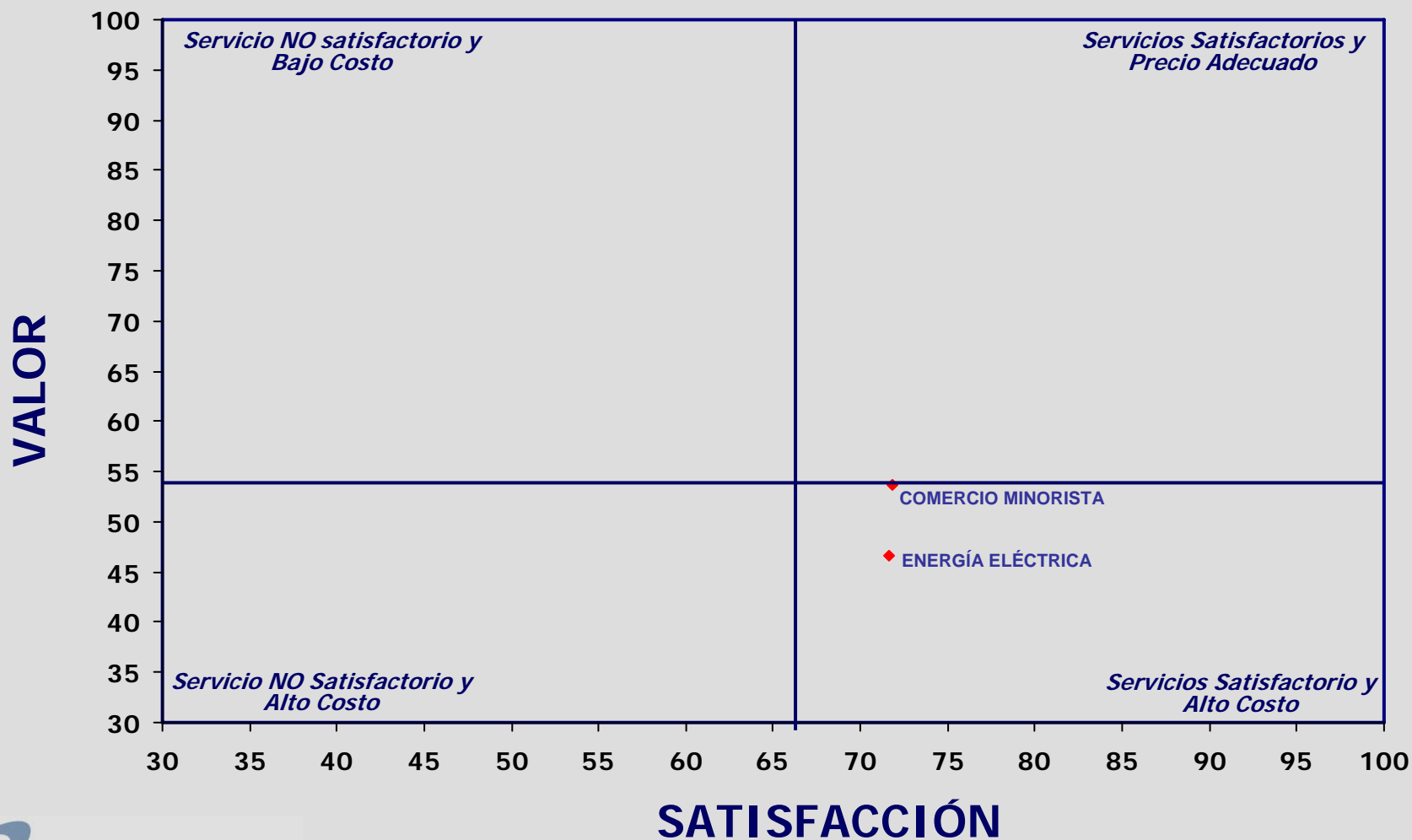
Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción 2001

Para Ambos Parámetros se Presentan Porcentaje de Consumidores que los Califican con Notas 6 y 7



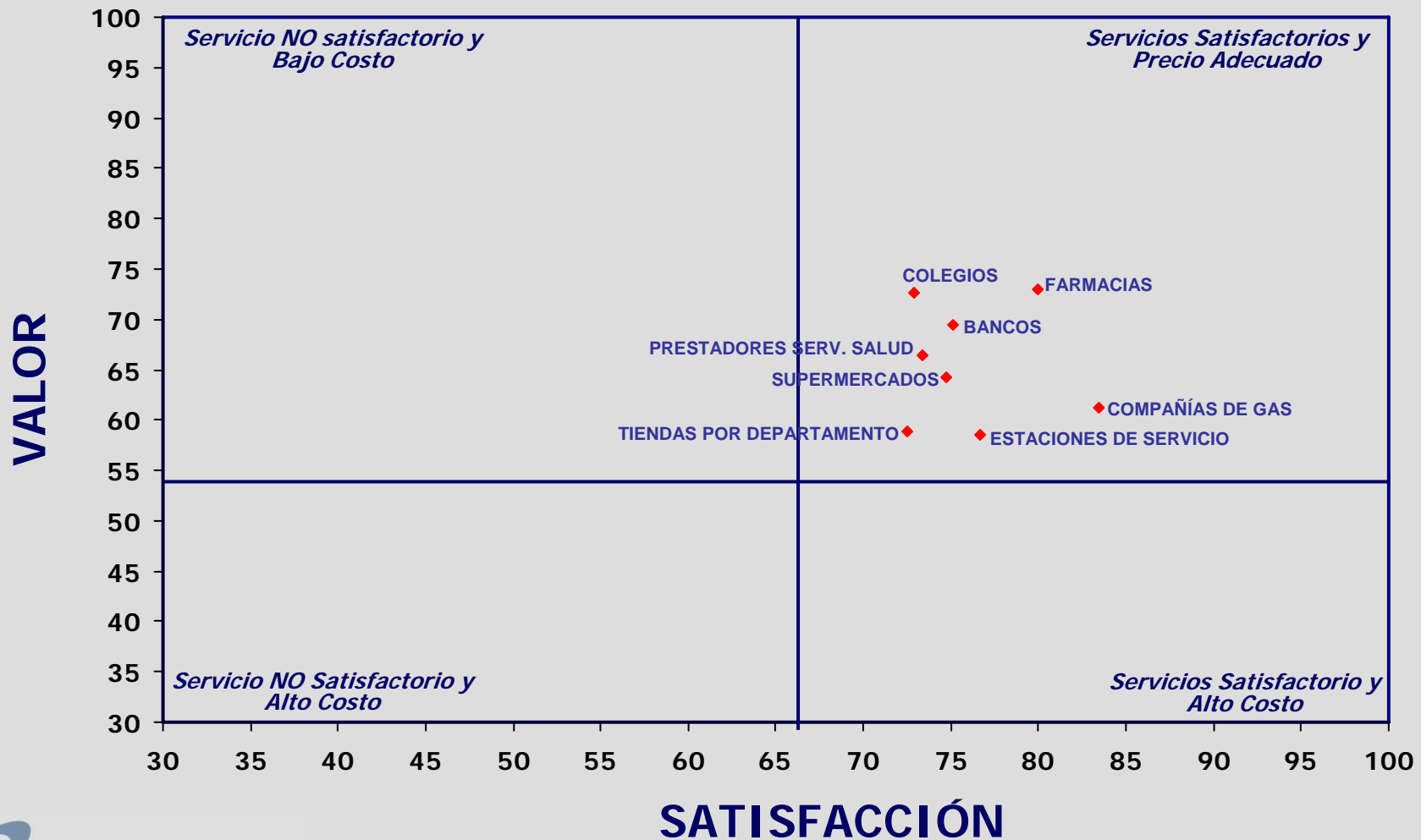
Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción 2001

Para Ambos Parámetros se Presentan Porcentaje de Consumidores que los Califican con Notas 6 y 7



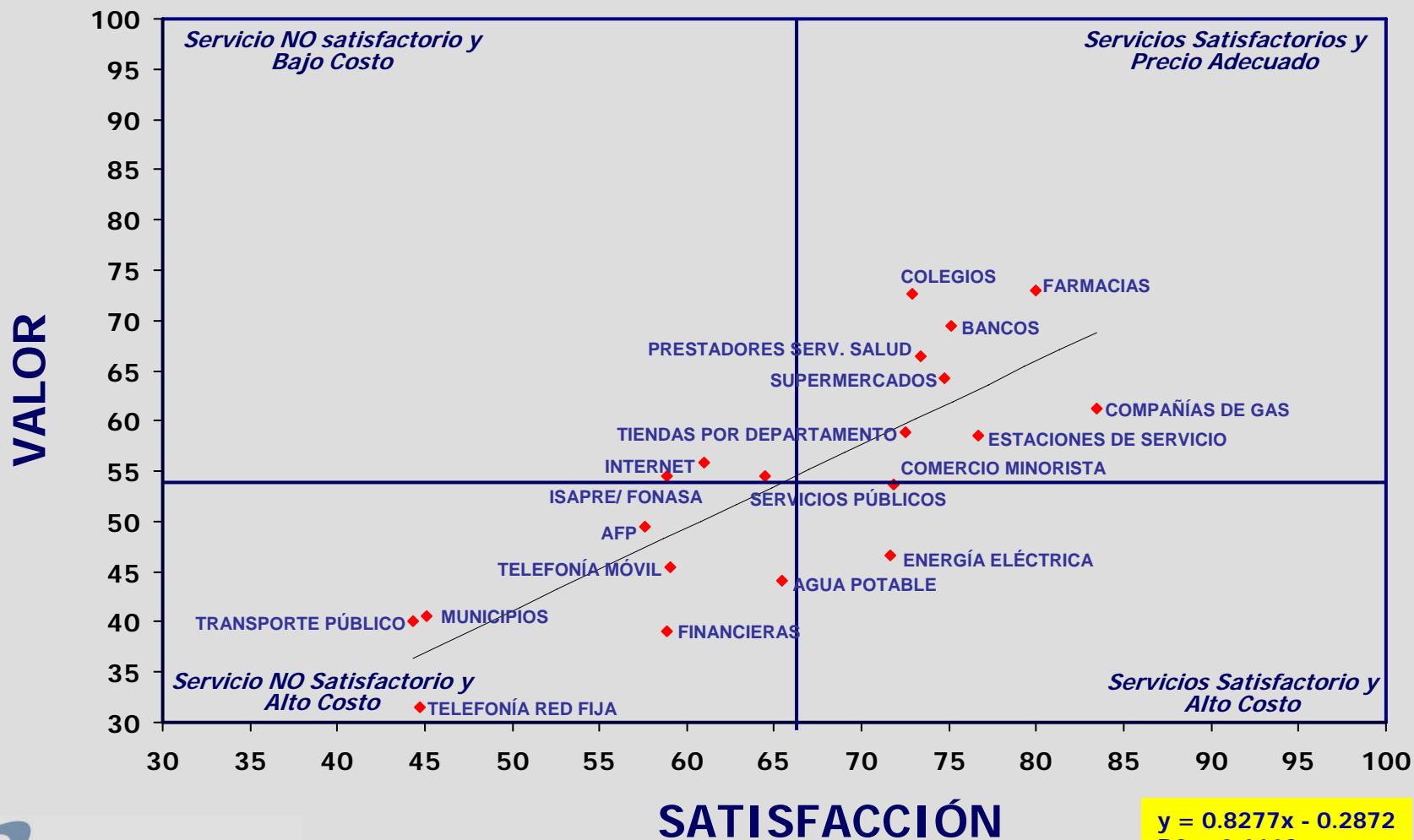
Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción 2001

Para Ambos Parámetros se Presentan Porcentaje de Consumidores que los Califican con Notas 6 y 7



Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción 2001

Para Ambos Parámetros se Presentan Porcentaje de Consumidores que los Califican con Notas 6 y 7



Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2001