

Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2002

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
- **Total:** 11.072 entrevistas, $\pm 0,93\%$ de error muestral al 95% de confianza bajo supuesto de varianza máxima

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 los meses de *mayo-junio* del presente año

Información Recolectada

- **Satisfacción general con el servicio**
- **Percepción precio-valor**
- **Indicadores de lealtad**
 - Referencia
 - Compra/Mantenimiento
 - Comentarios del Servicio
- **Problemas en el Servicio**
 - Tasa de Clientes con Problemas
 - Tasa de Clientes con Solución Satisfactoria
 - Tasa de Clientes que Comunican el Problema
- **Clasificación Socioeconómica de los entrevistados**

Cobertura del Índice

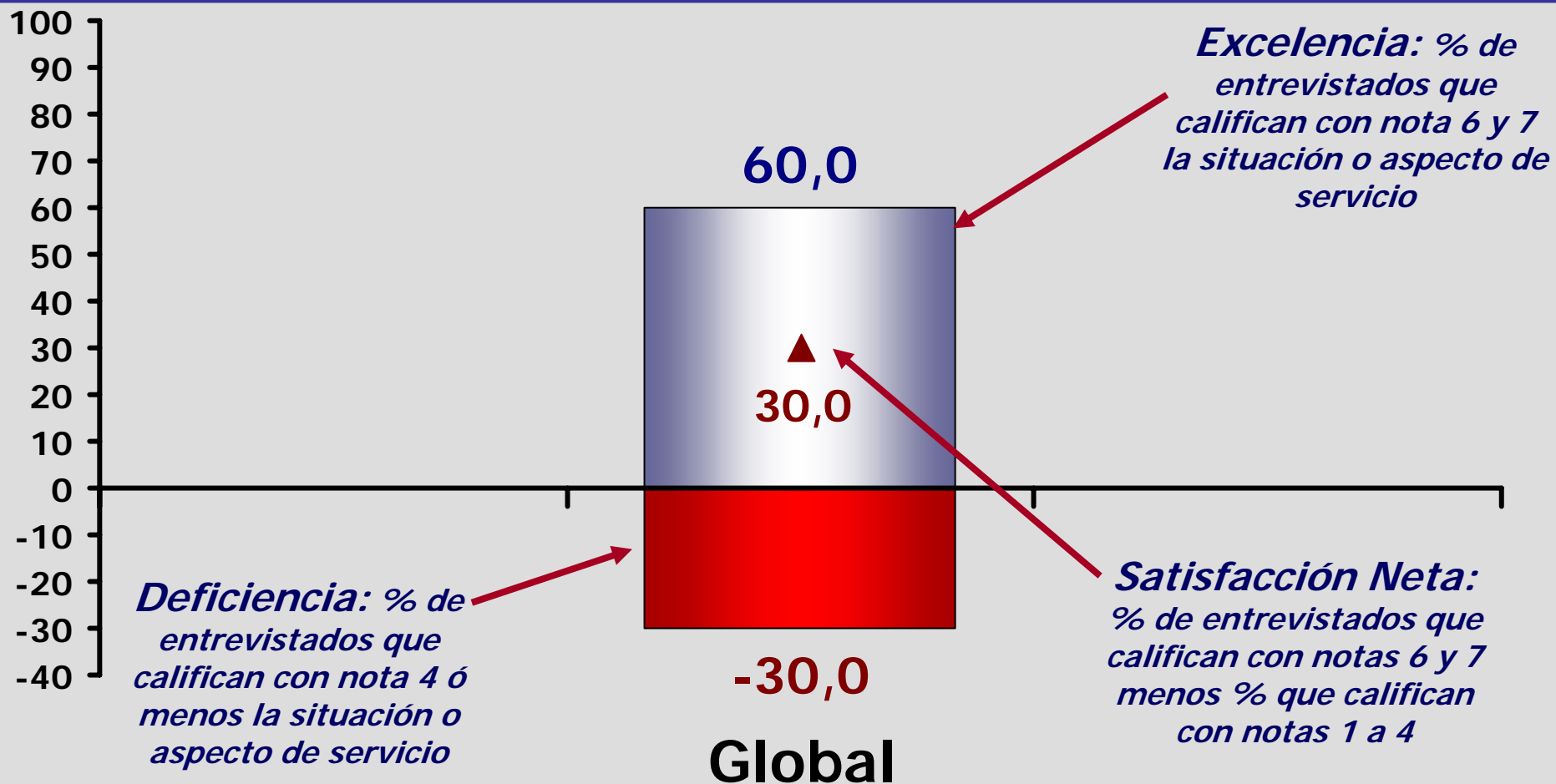
Las industrias representadas en el índice se seleccionaron a partir de los siguientes criterios:

- 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
- TV Cable
- Distribución de Gas
- Transporte Público
- Colegios
- Supermercados
- Farmacias
- Telefonía Red Fija
- Telefonía Red Móvil
- Tiendas por Departamento (Grandes Tiendas)
- Estaciones de Servicio
- Internet (ISP)
- Reparación de Automóviles

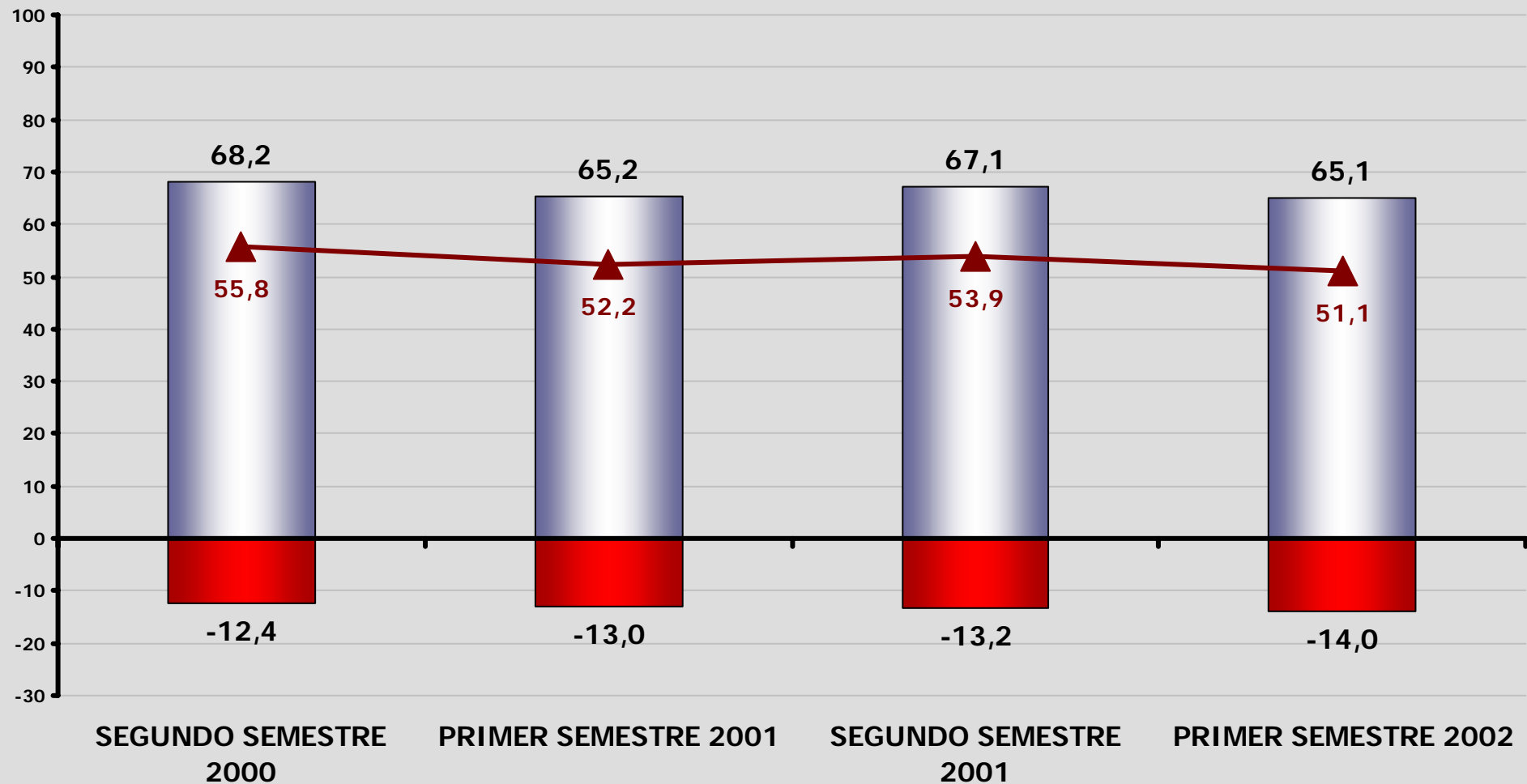
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS



■ Excelencia ■ Deficiencia ▲ Satisfacción Neta

Evolución Satisfacción Global con el Servicio

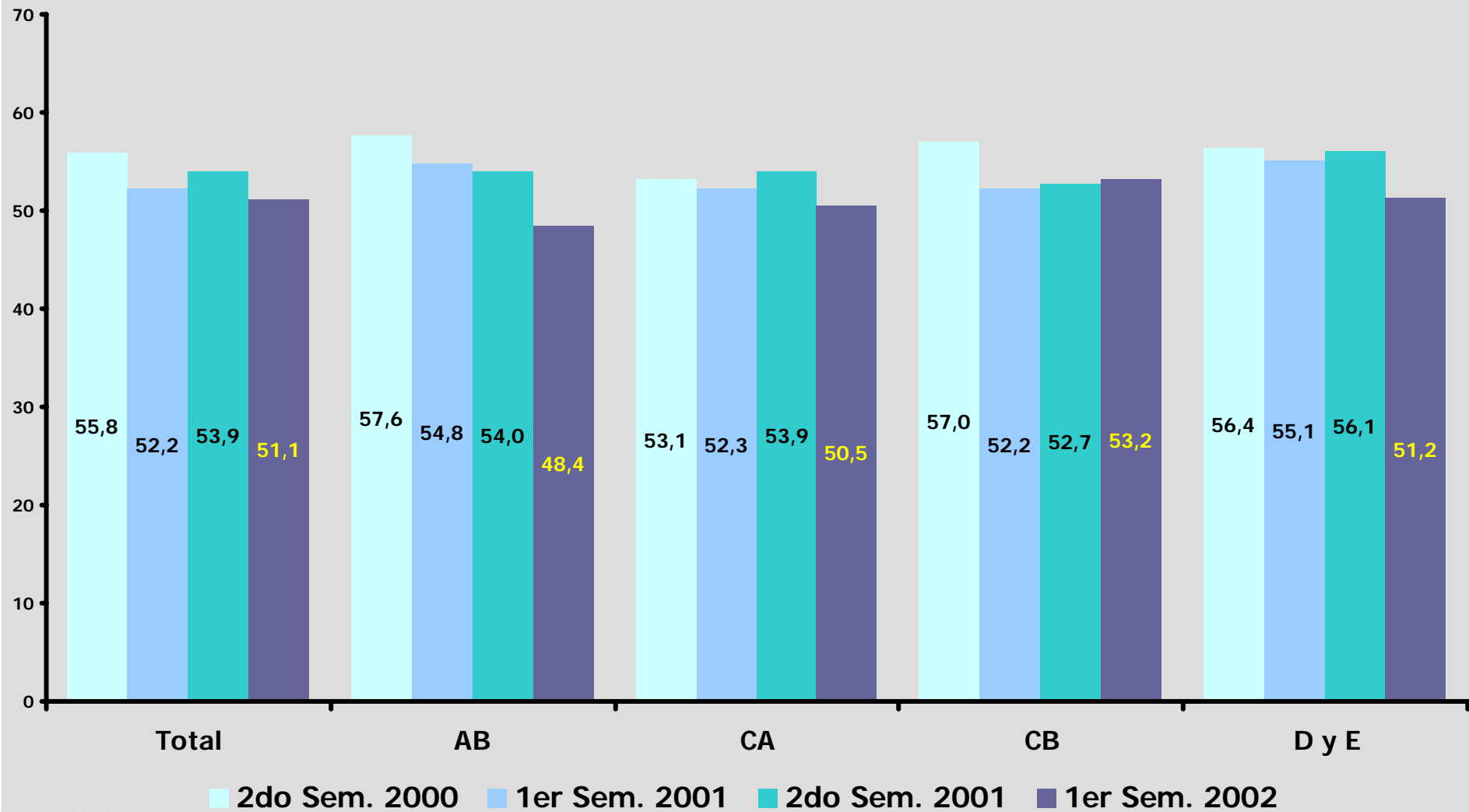
Base total clientes 11.072 entrevistados



■ Excelencia ■ Deficiencia ▲ Sat. Neta

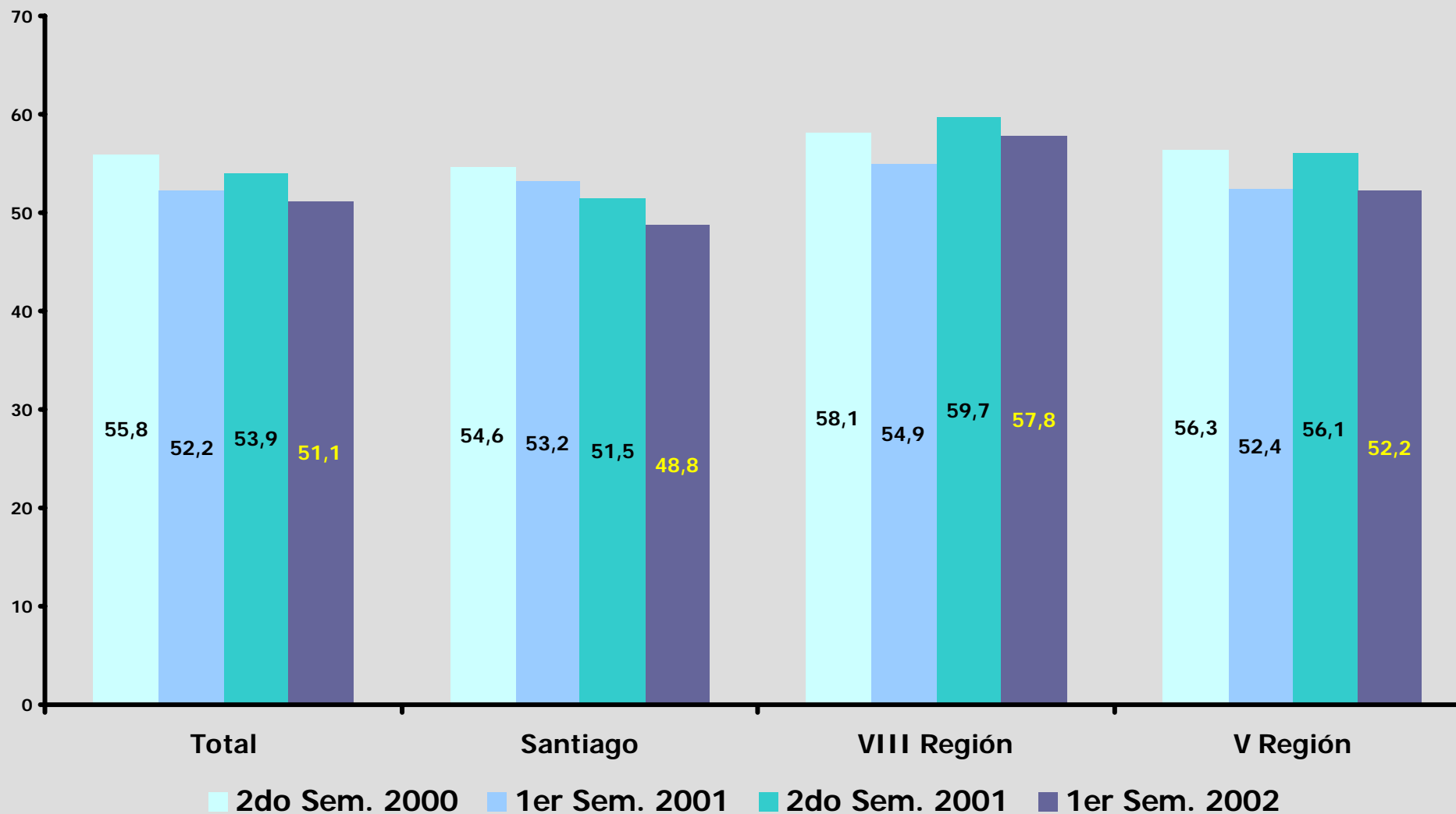
EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO

Sat. Neta (% de notas 6 y 7 menos 5 de notas 1 a 4)
Base Total clientes por GSE



EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA

Sat. Neta (% de notas 6 y 7 menos 5 de notas 1 a 4)
Base Total clientes por GSE

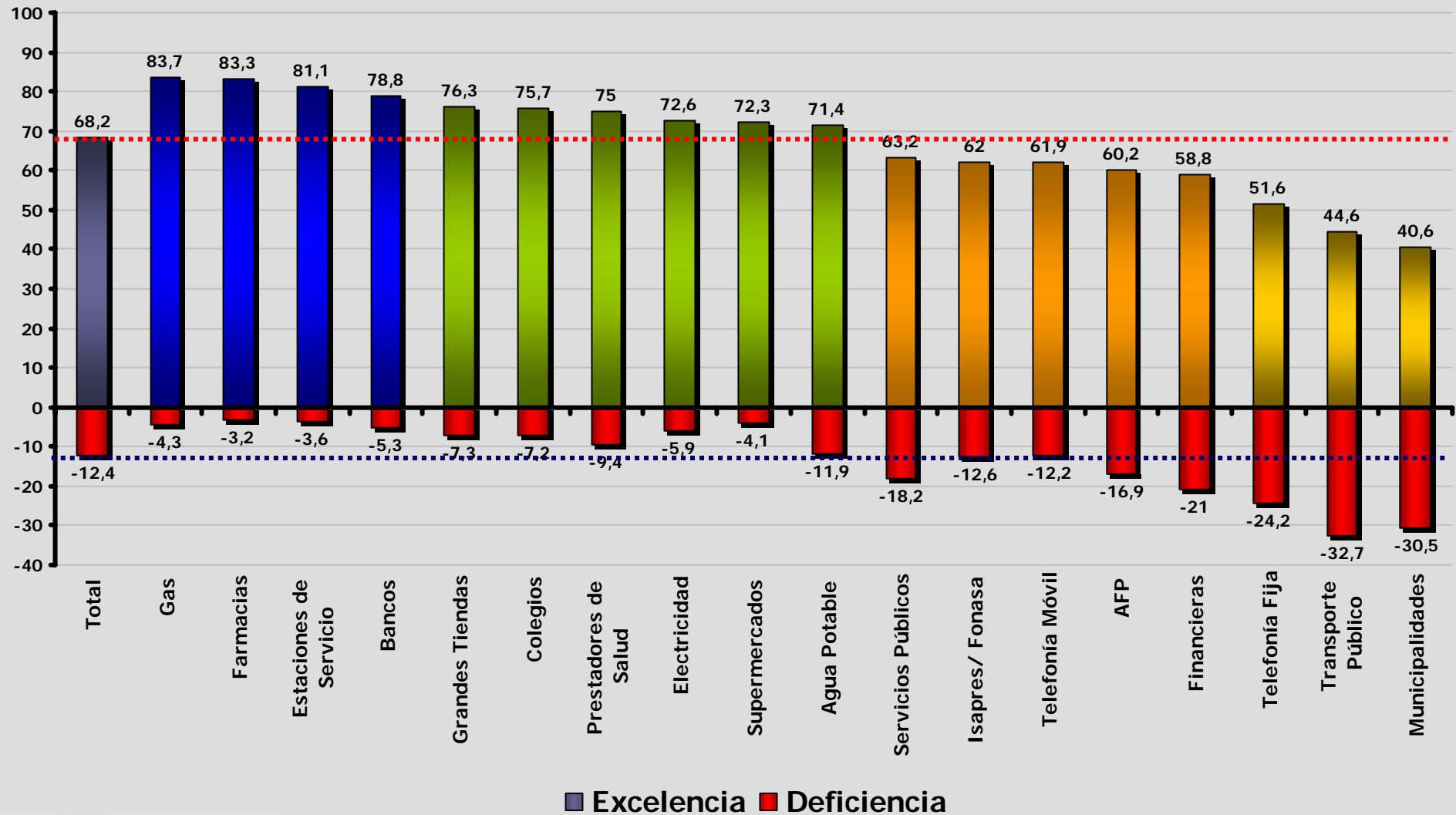


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2000

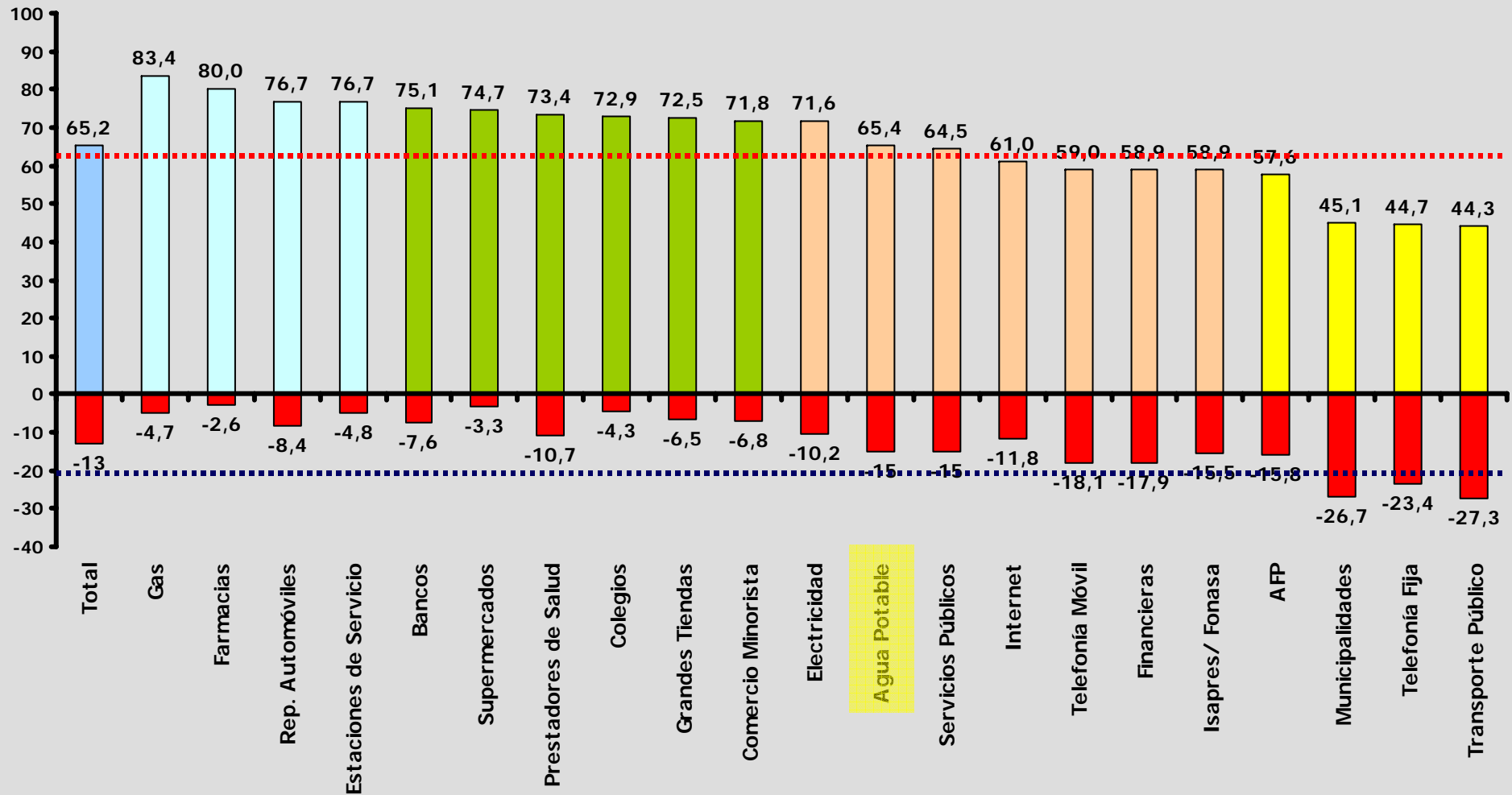


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2001



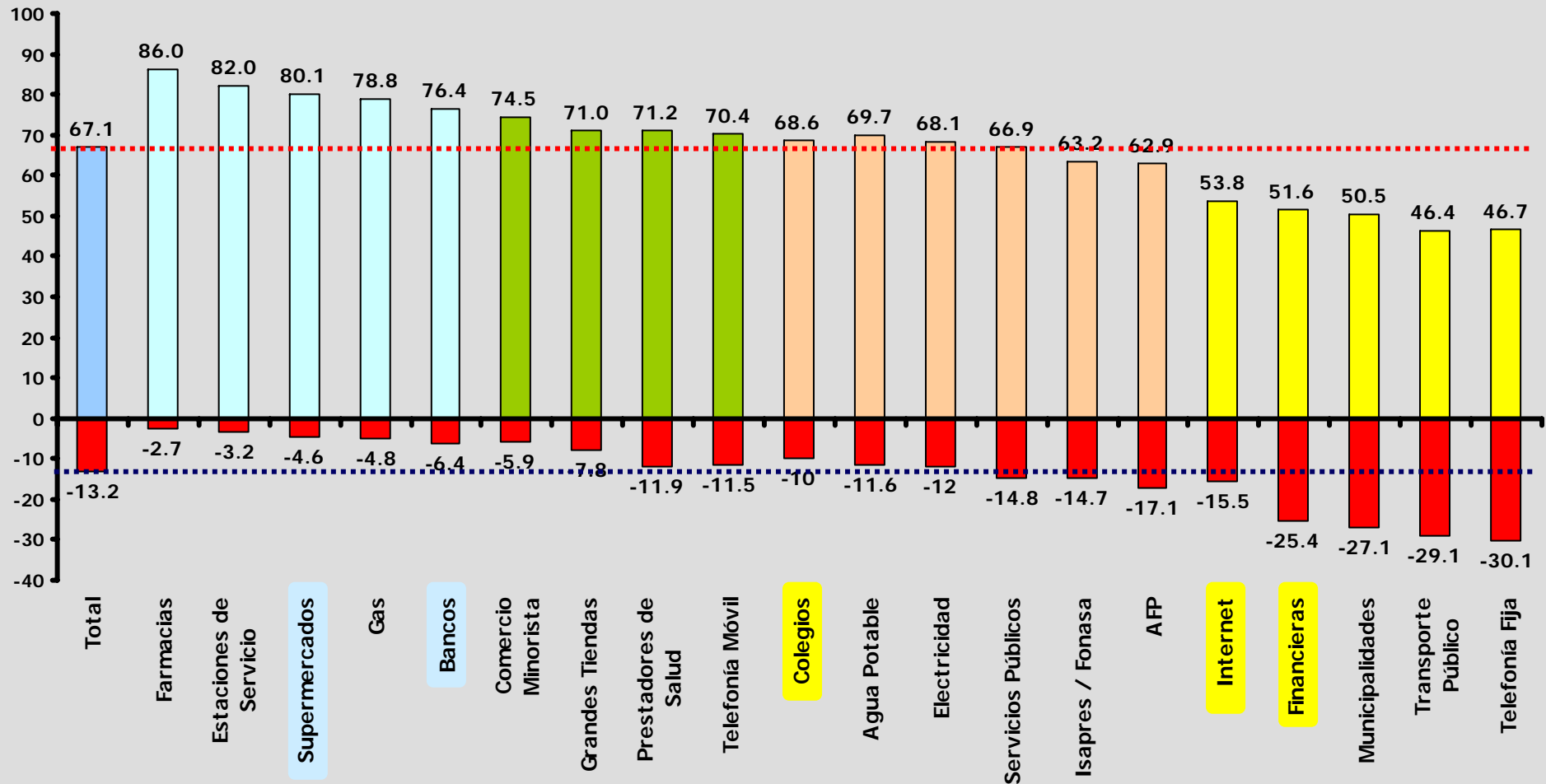
■ Medición 2001

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

SEGUNDO SEMESTRE 2001

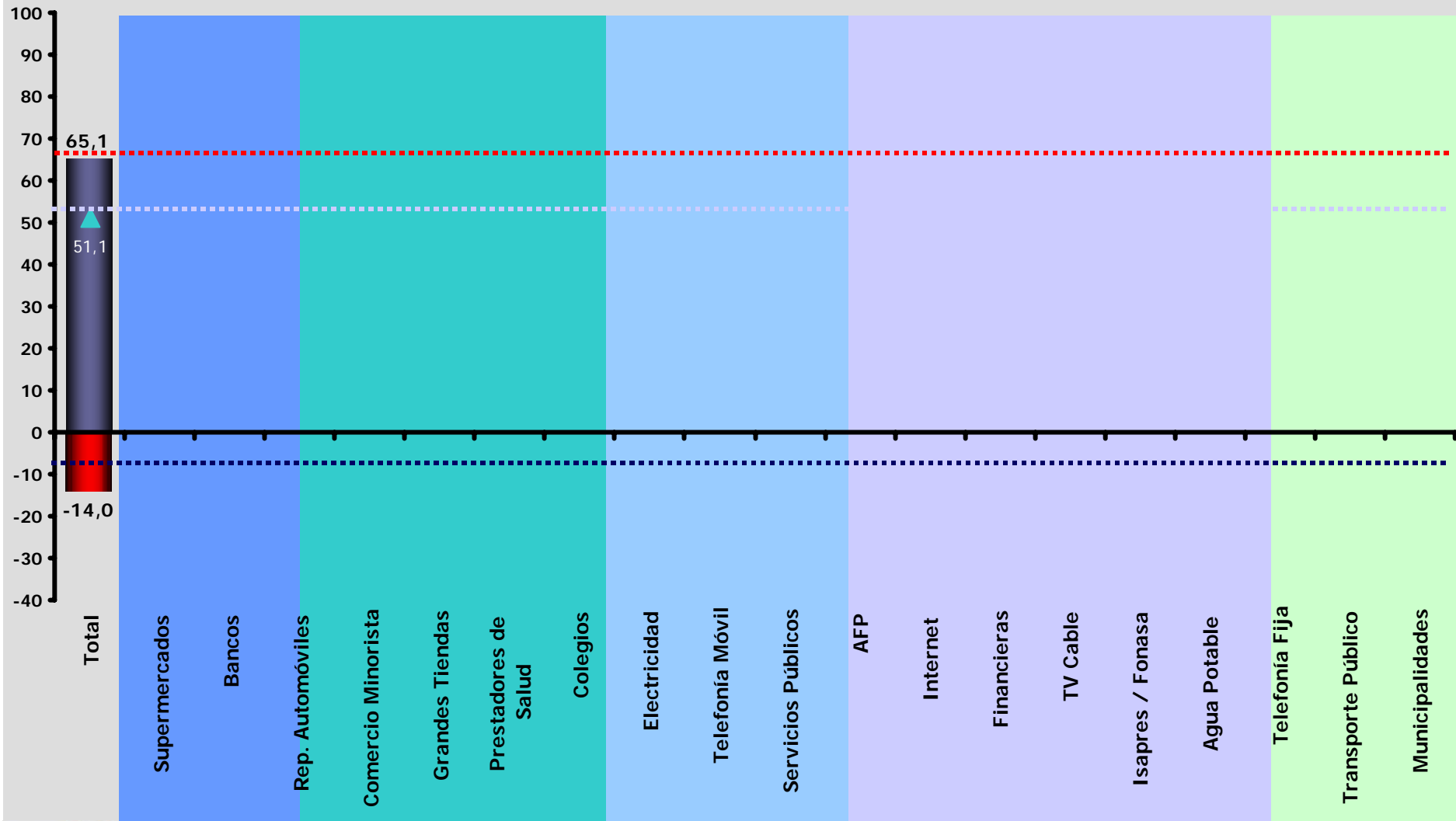


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

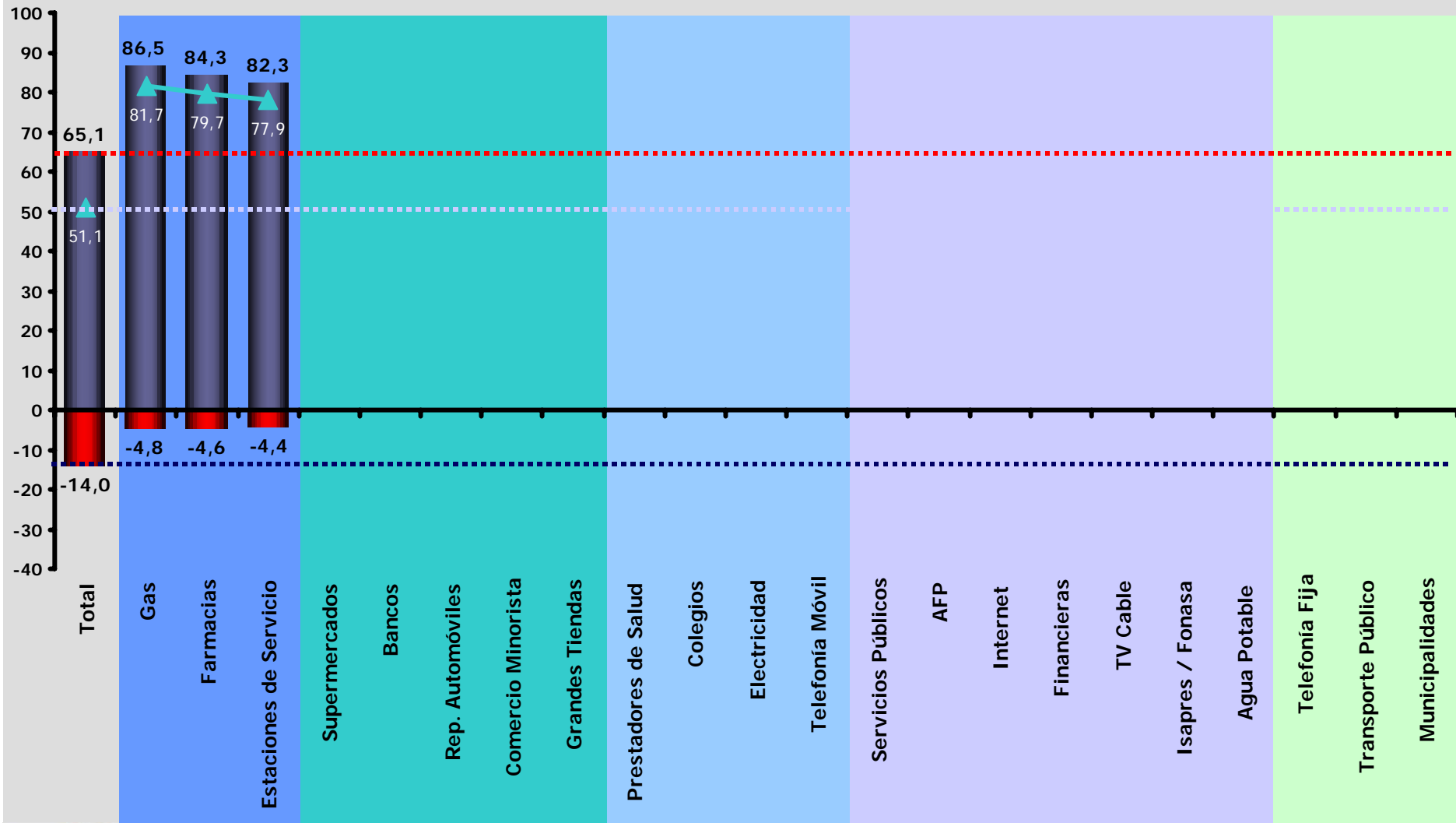


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

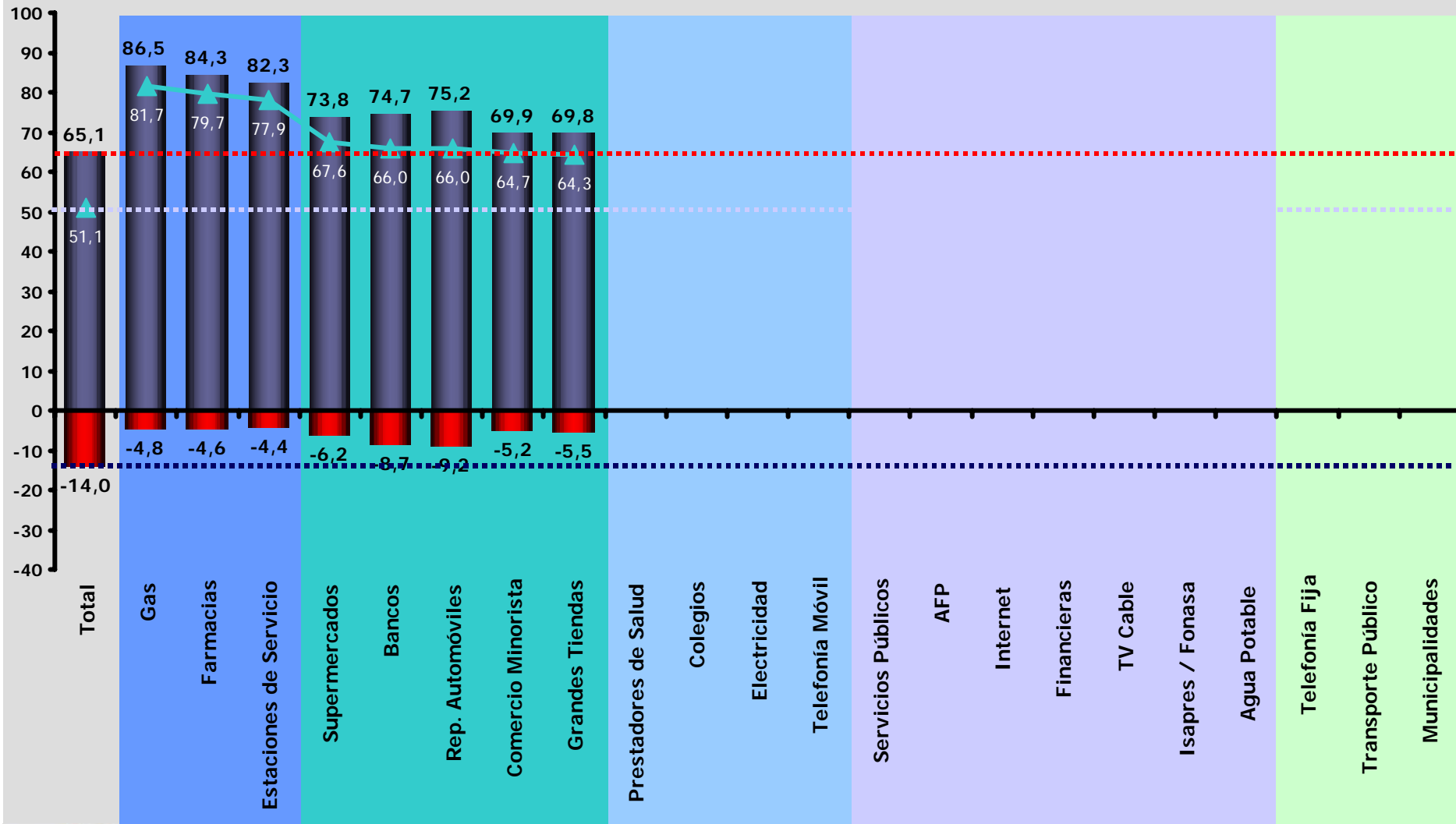


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

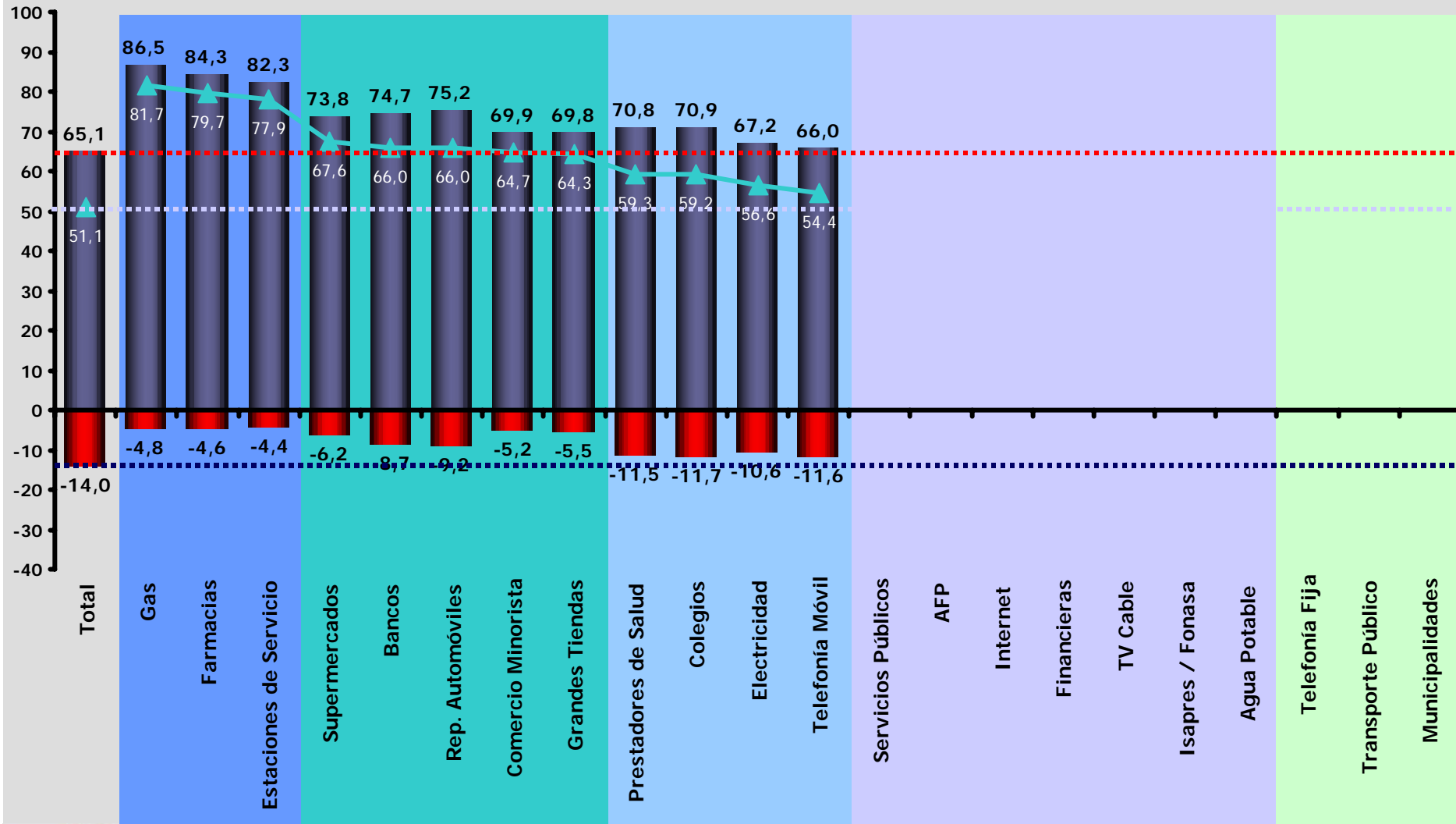


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

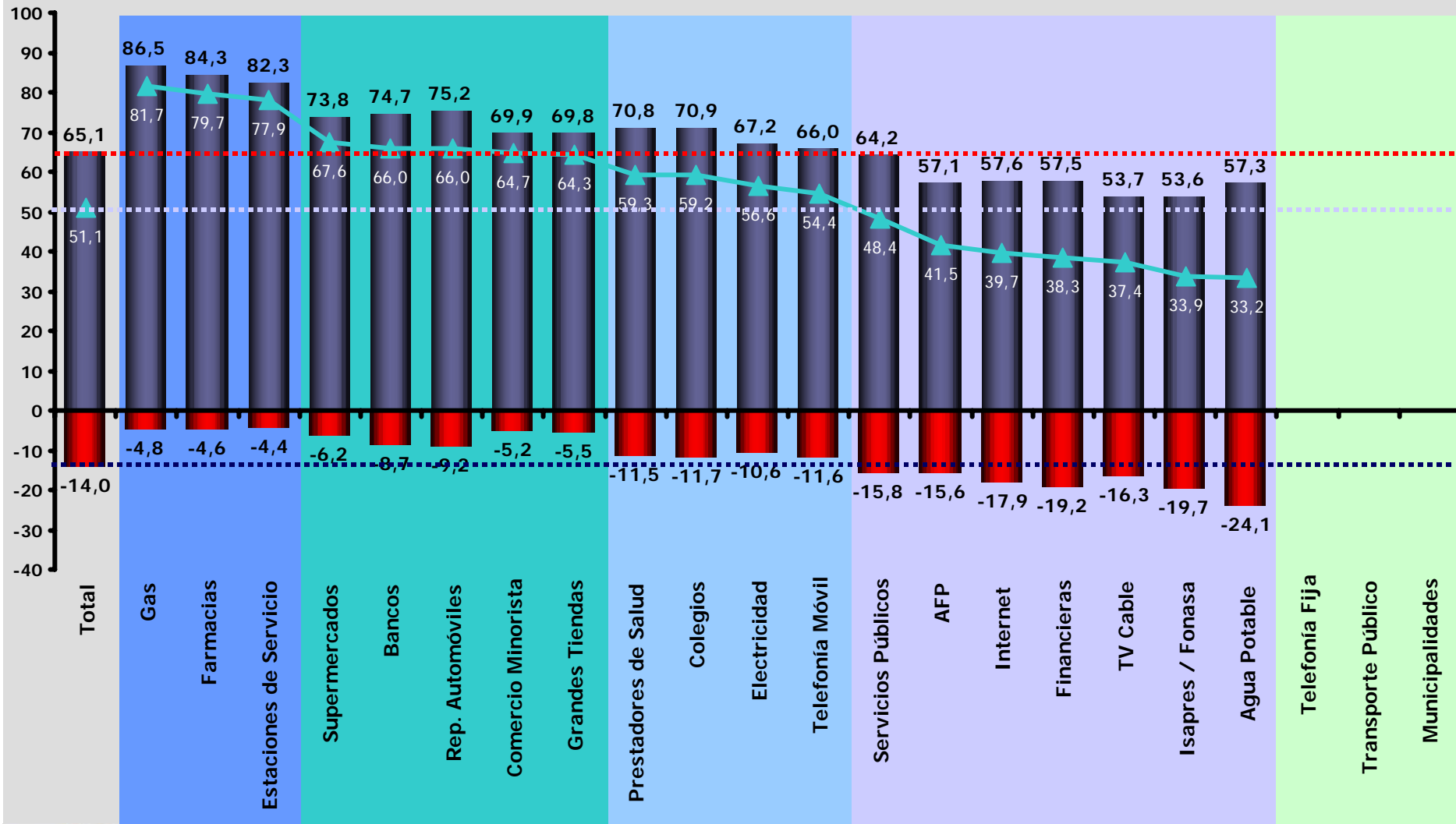


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

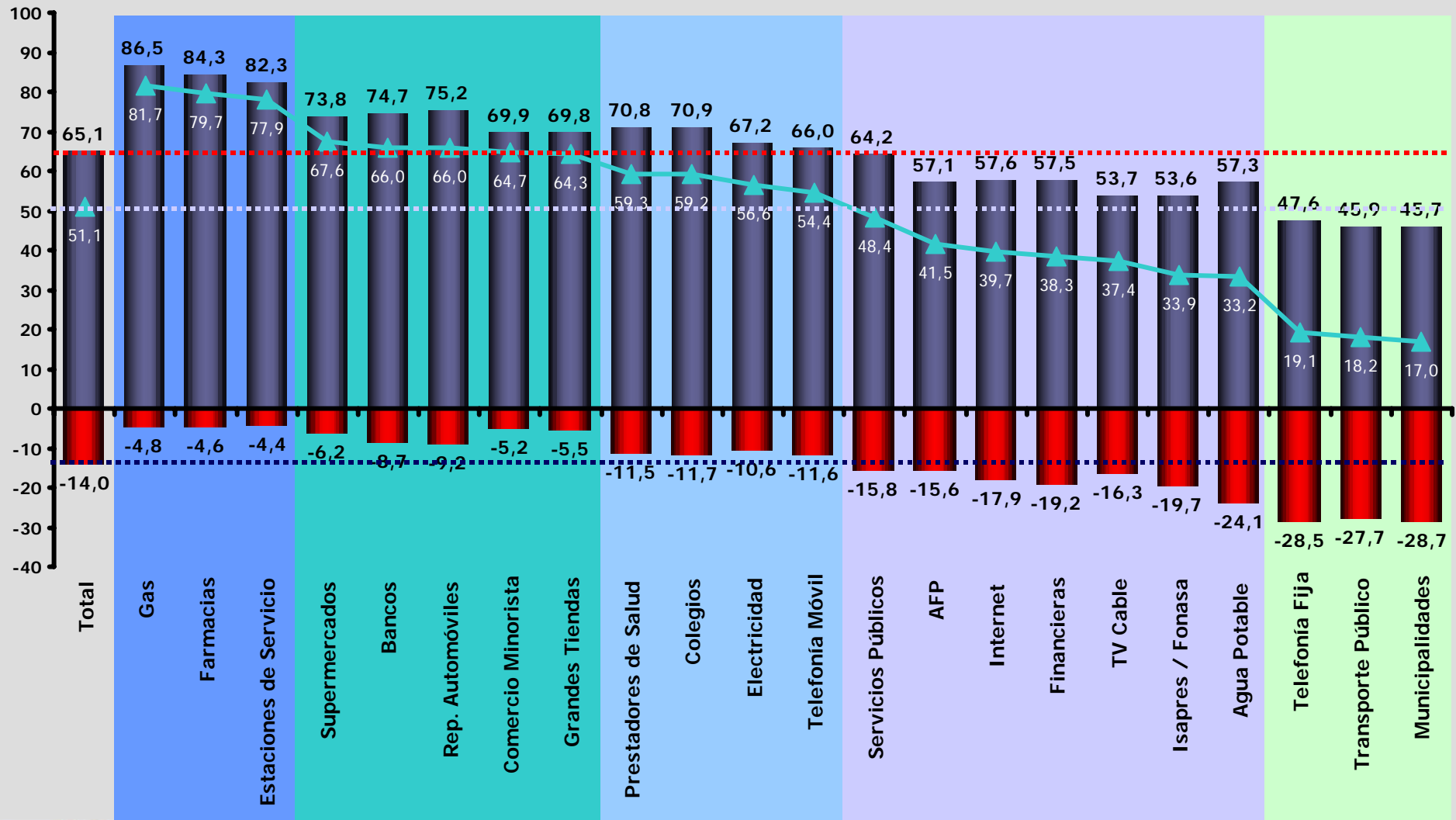


Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

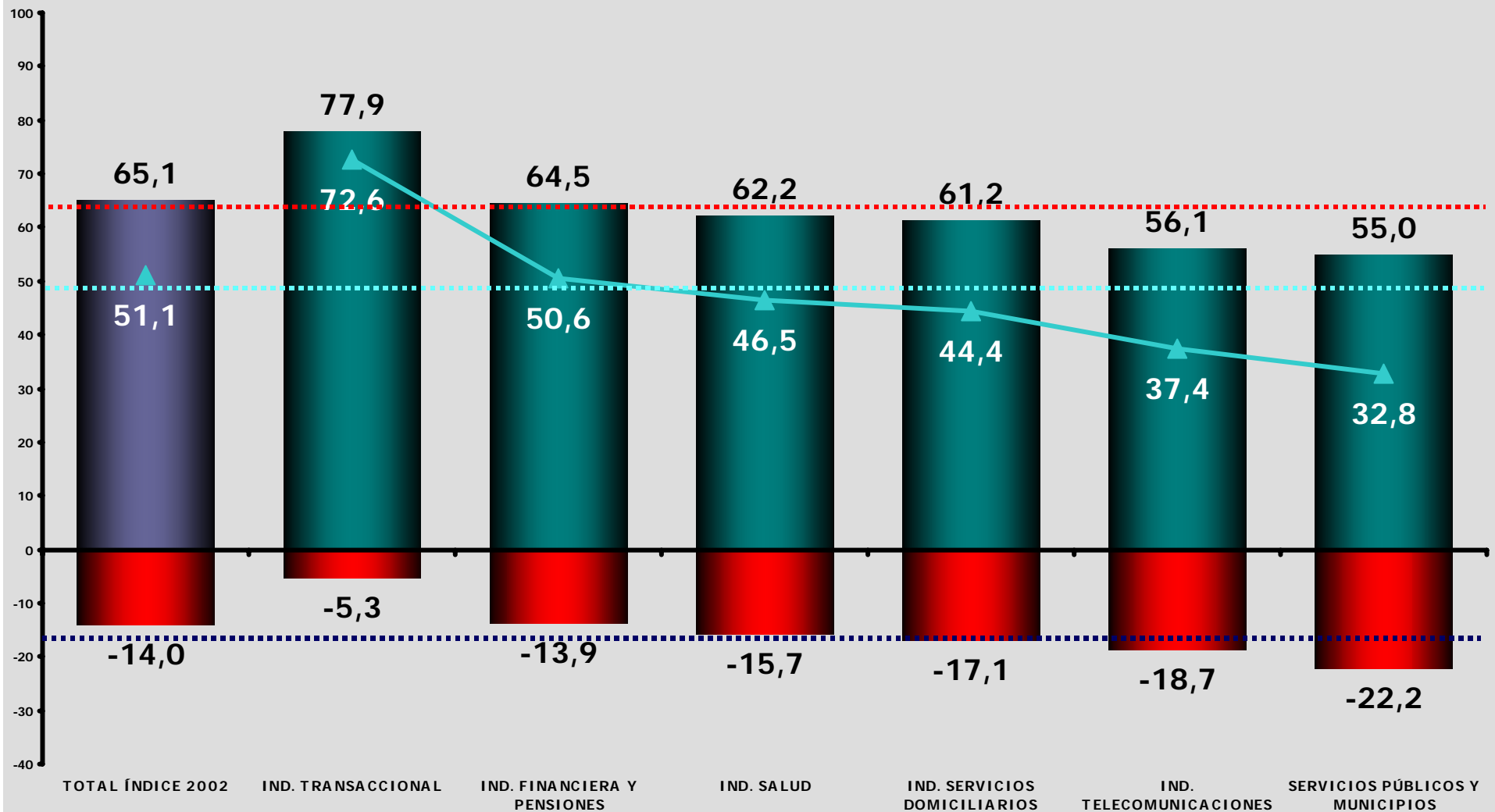
Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002



RESULTADOS POR SUBSECTORES

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7
 Base: 500 encuestados por industria
PRIMER SEMESTRE 2002

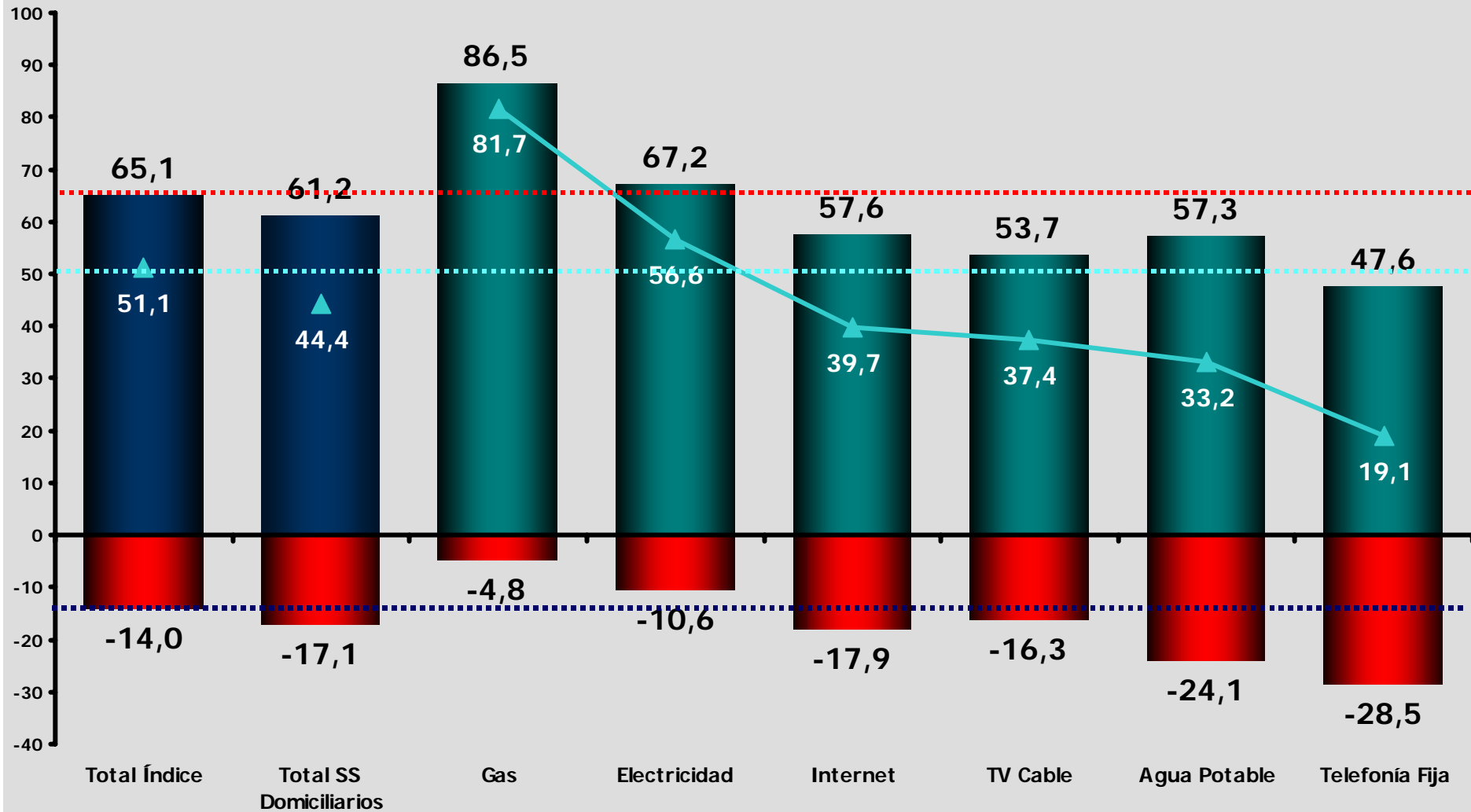


SERVICIOS DOMICILIARIOS

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

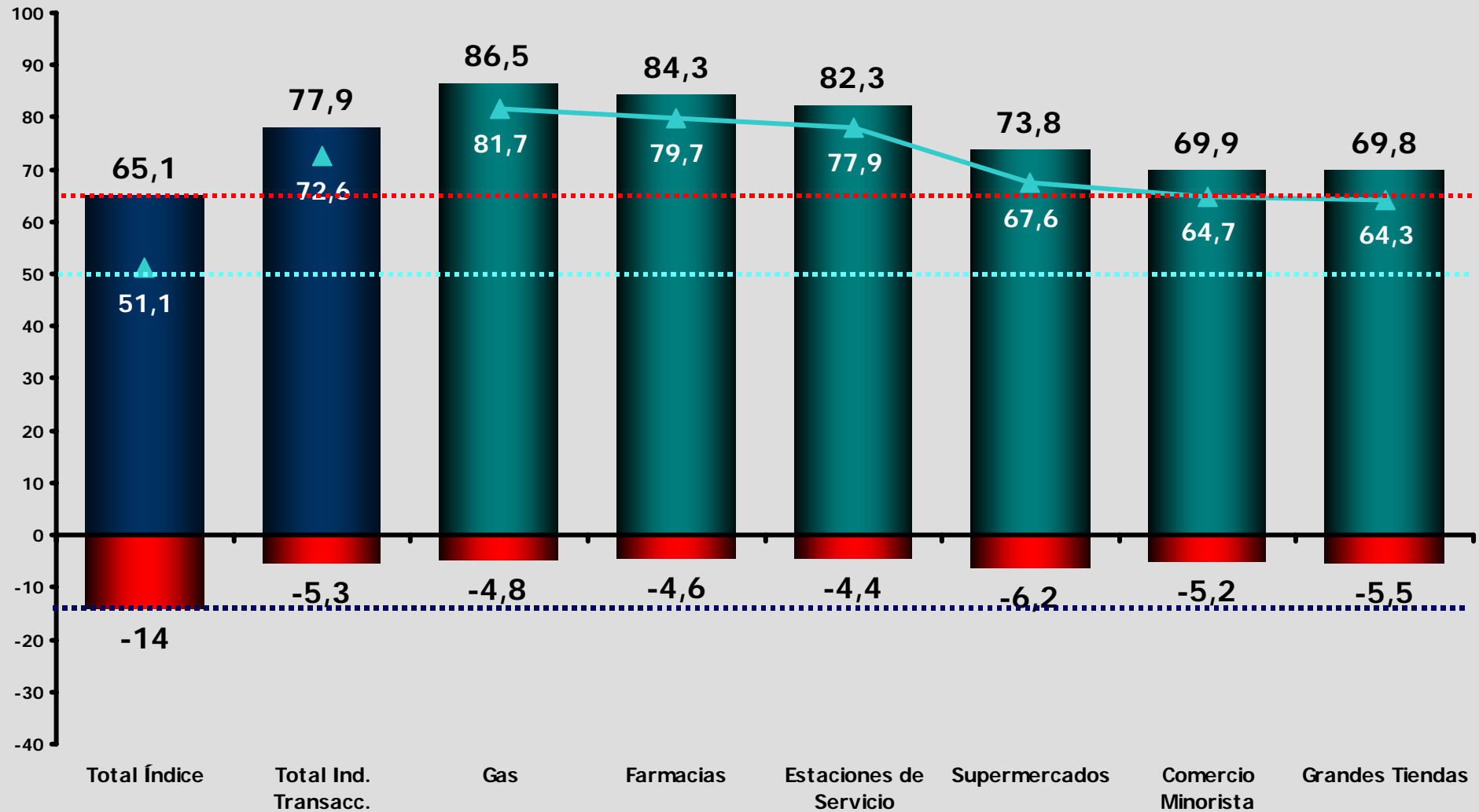


INDUSTRIAS TRANSACCIONALES

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

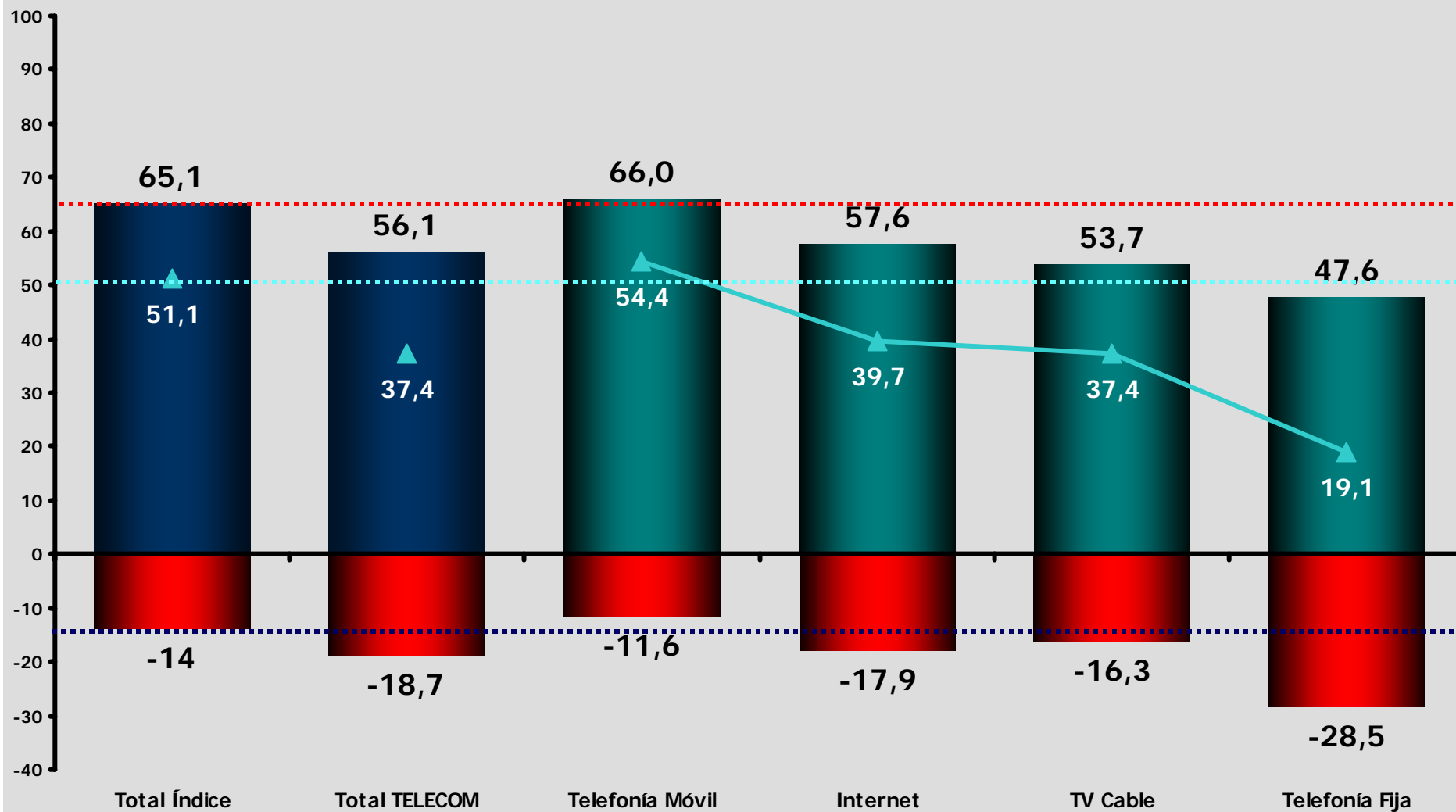
Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002



TELECOMUNICACIONES

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7
Base: 500 encuestados por industria
PRIMER SEMESTRE 2002

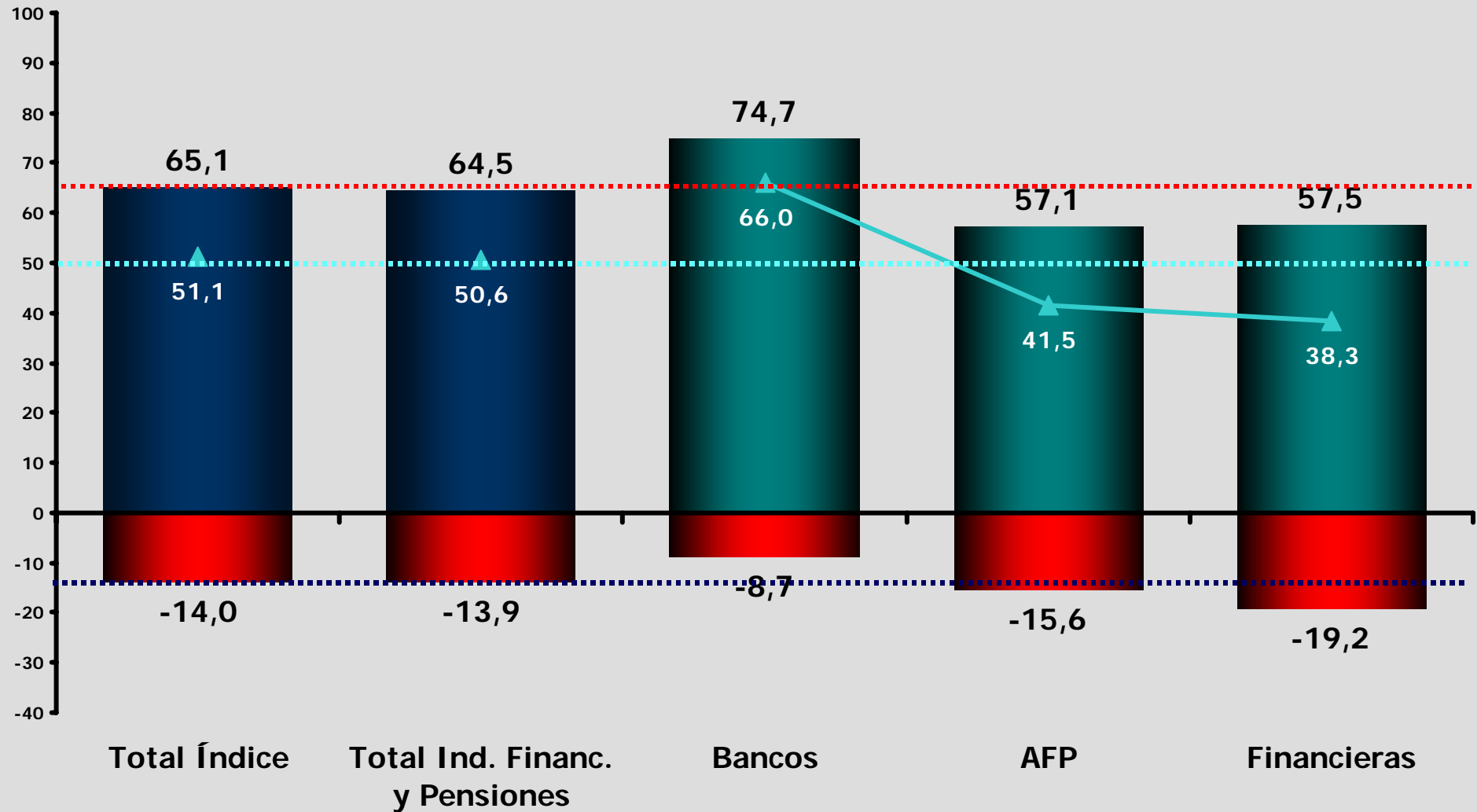


INDUSTRIA FINANCIERA Y PENSIONES

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

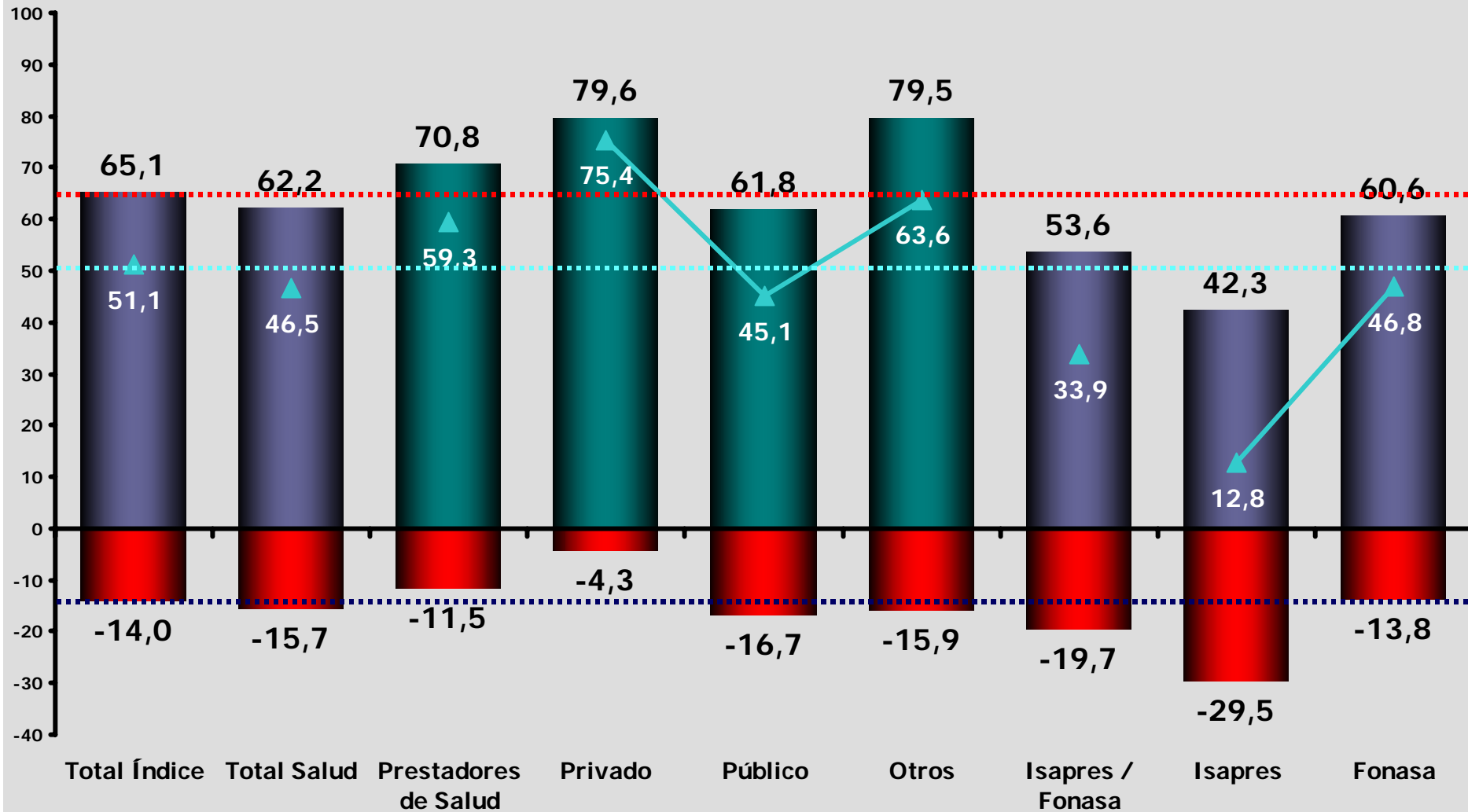


INDUSTRIA DE LA SALUD

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002

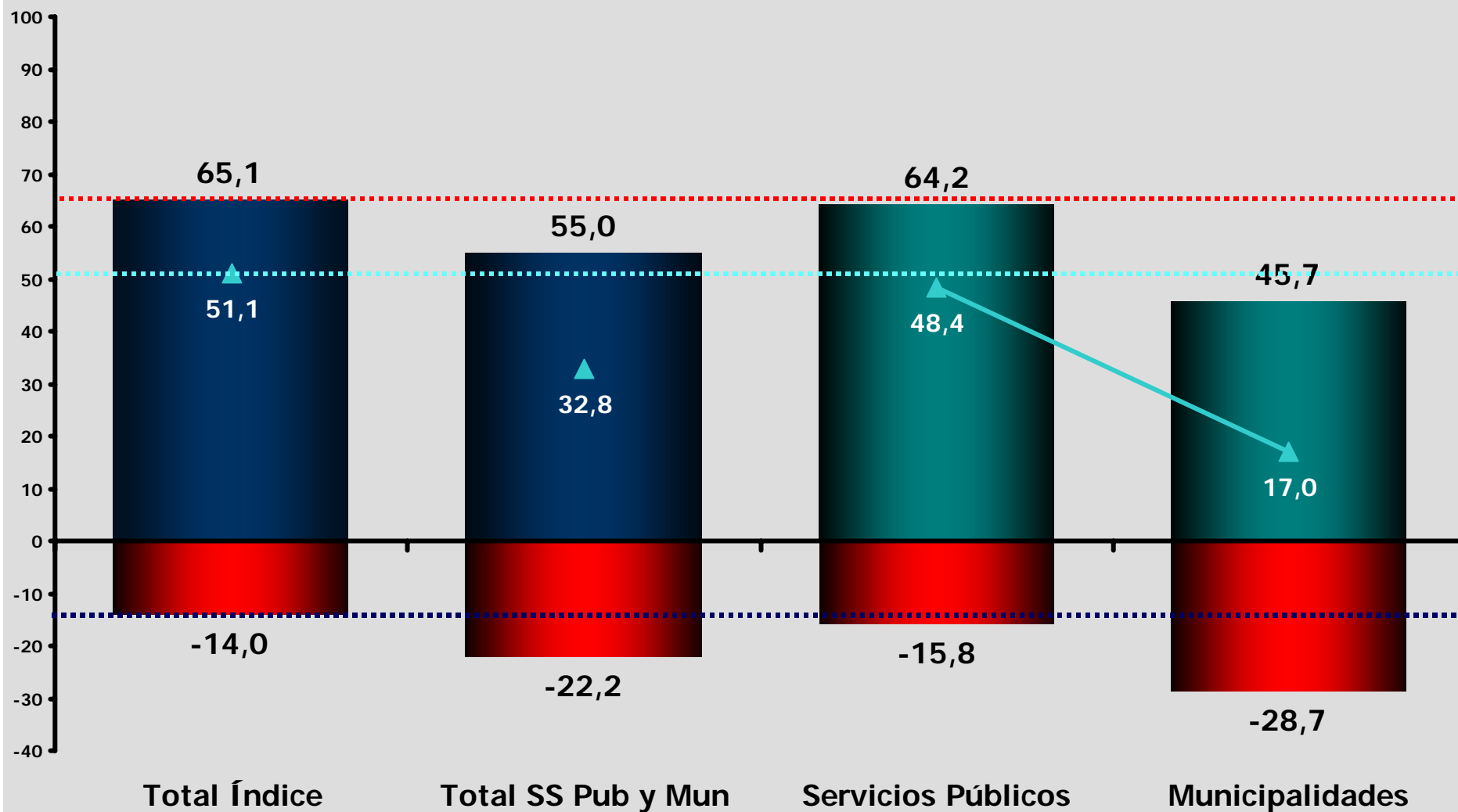


SERVICIOS PÚBLICOS Y MUNICIPALIDADES

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

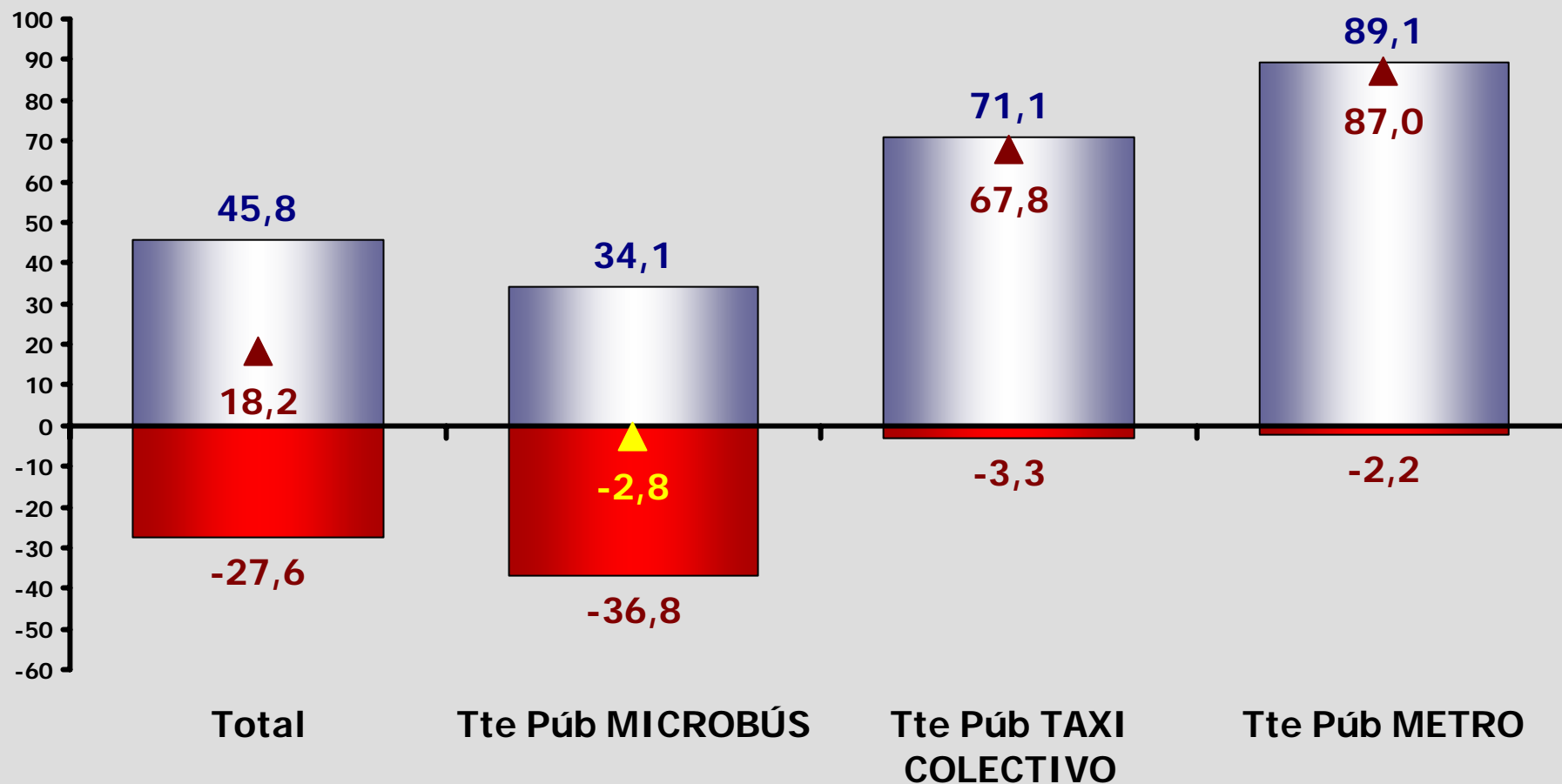
Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2002



TRANSPORTE PÚBLICO

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



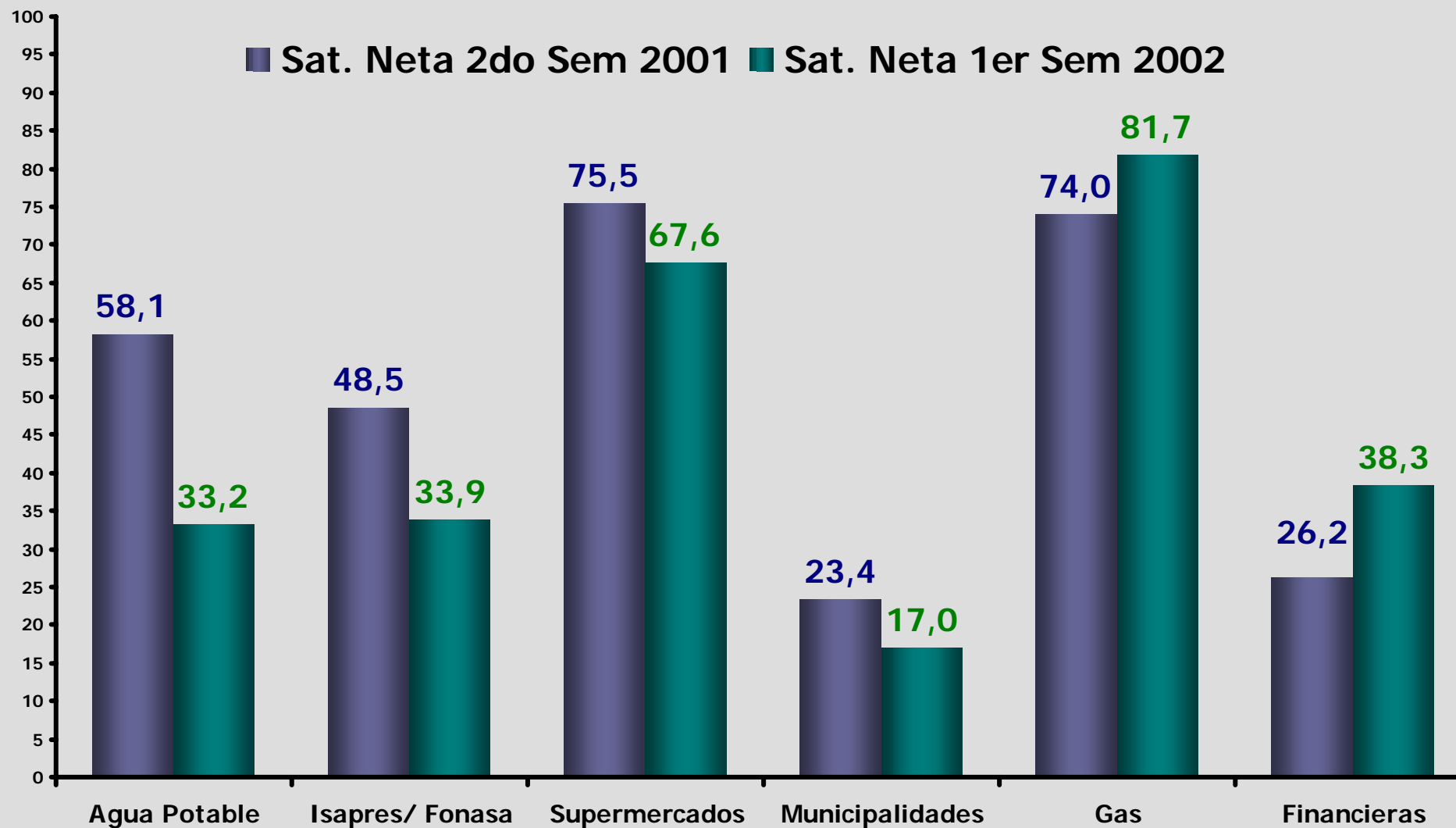
□ EXCELENCIA

■ DEFICIENCIA

▲ SAT. NETA

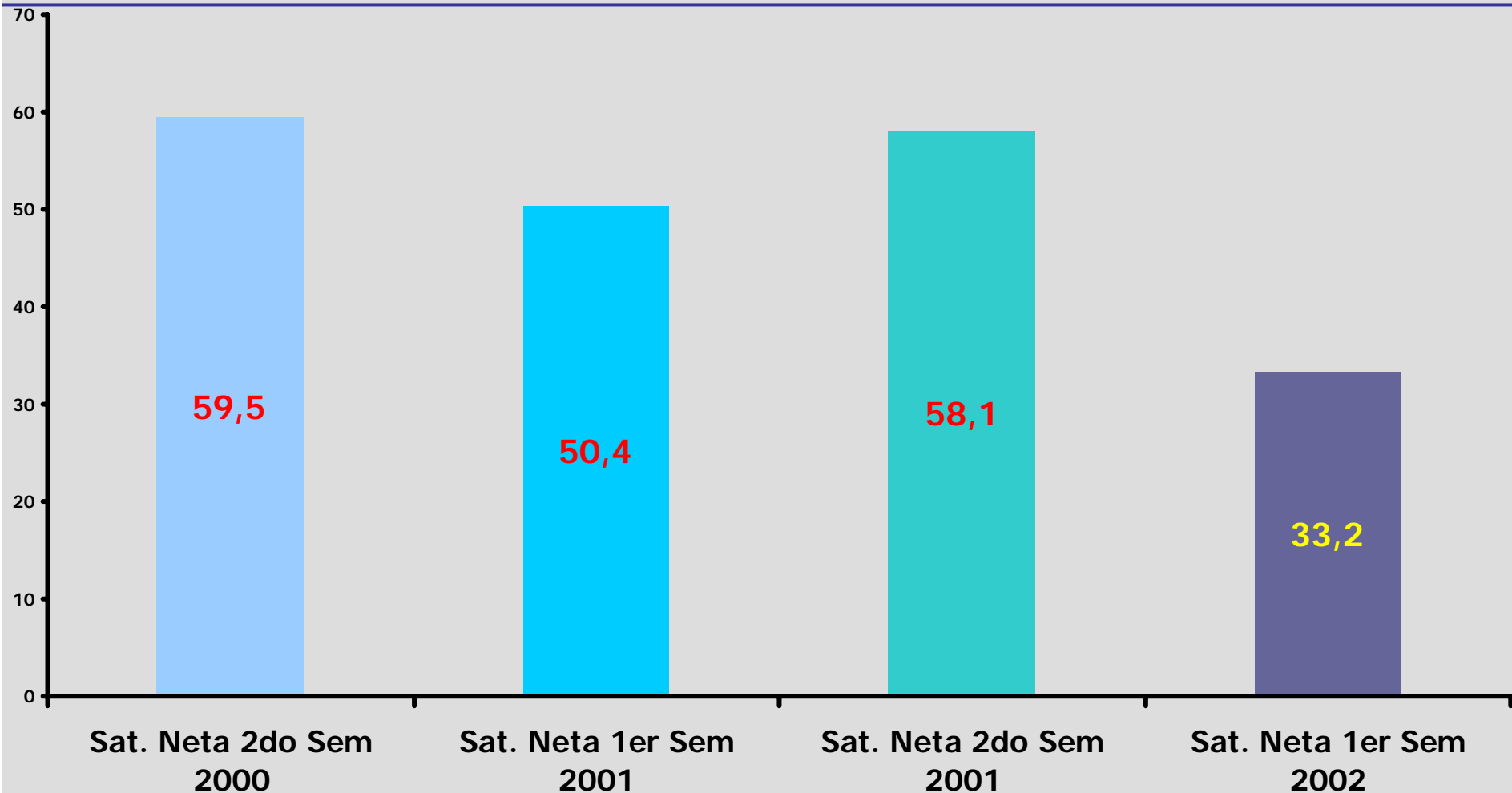
Sectores que Presentan Cambios Estadísticamente Significativos

Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4



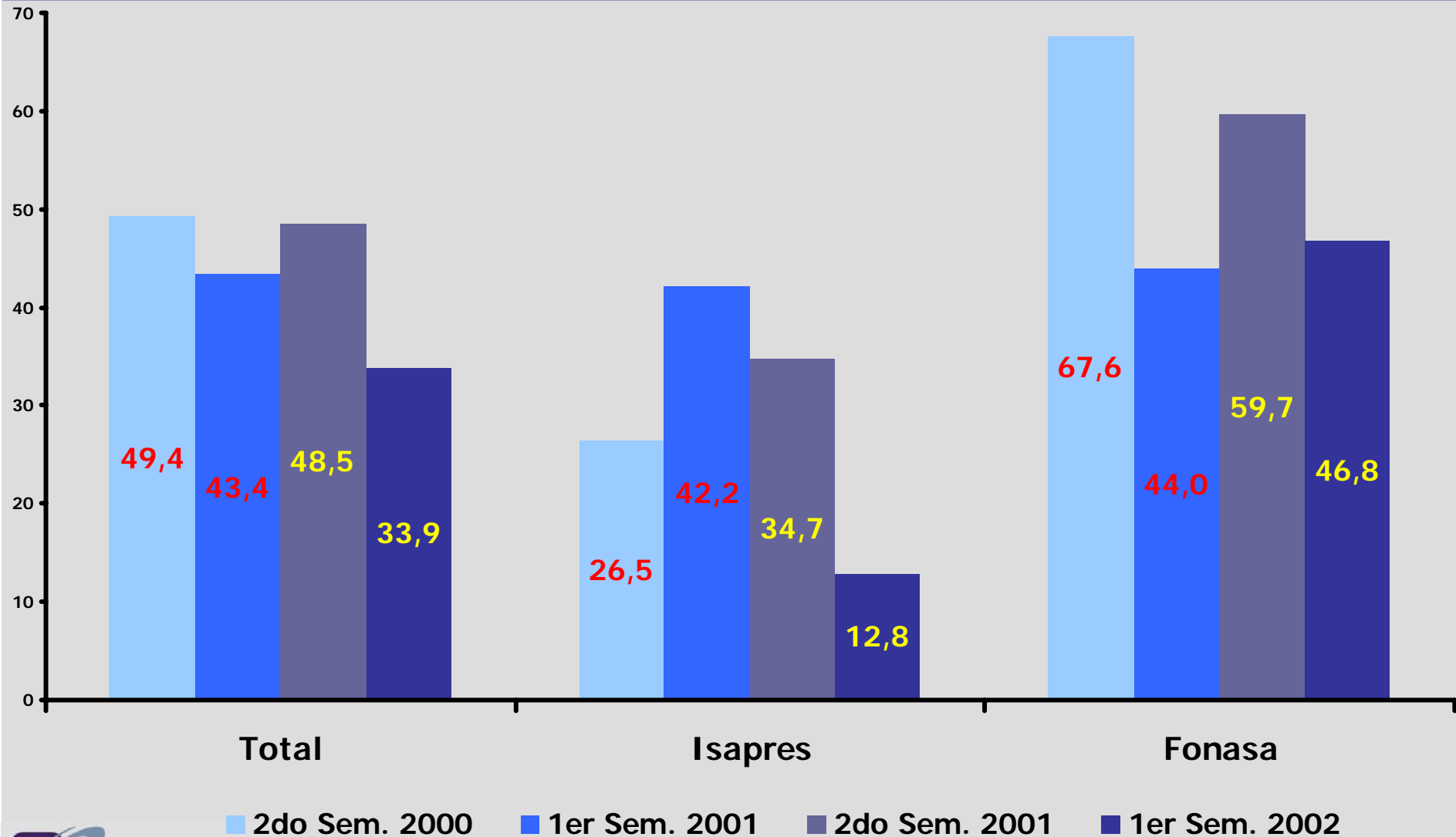
SANITARIAS

Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 5
Base: 500 registros por medición



ISAPRES/FONASA

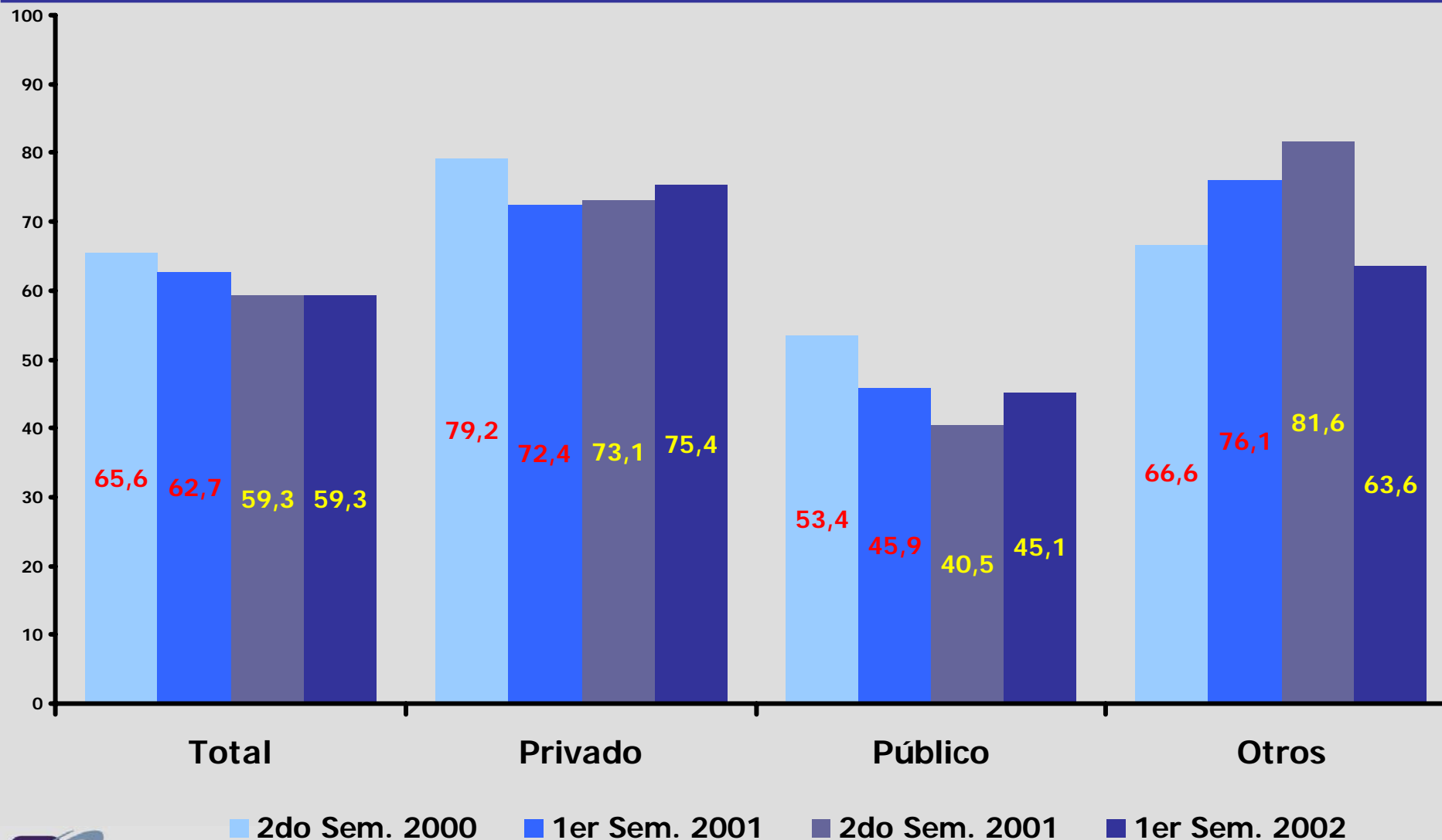
Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a
Base: ISAPRE 160/313 /226/192 FONASA 361/399/285/314



PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

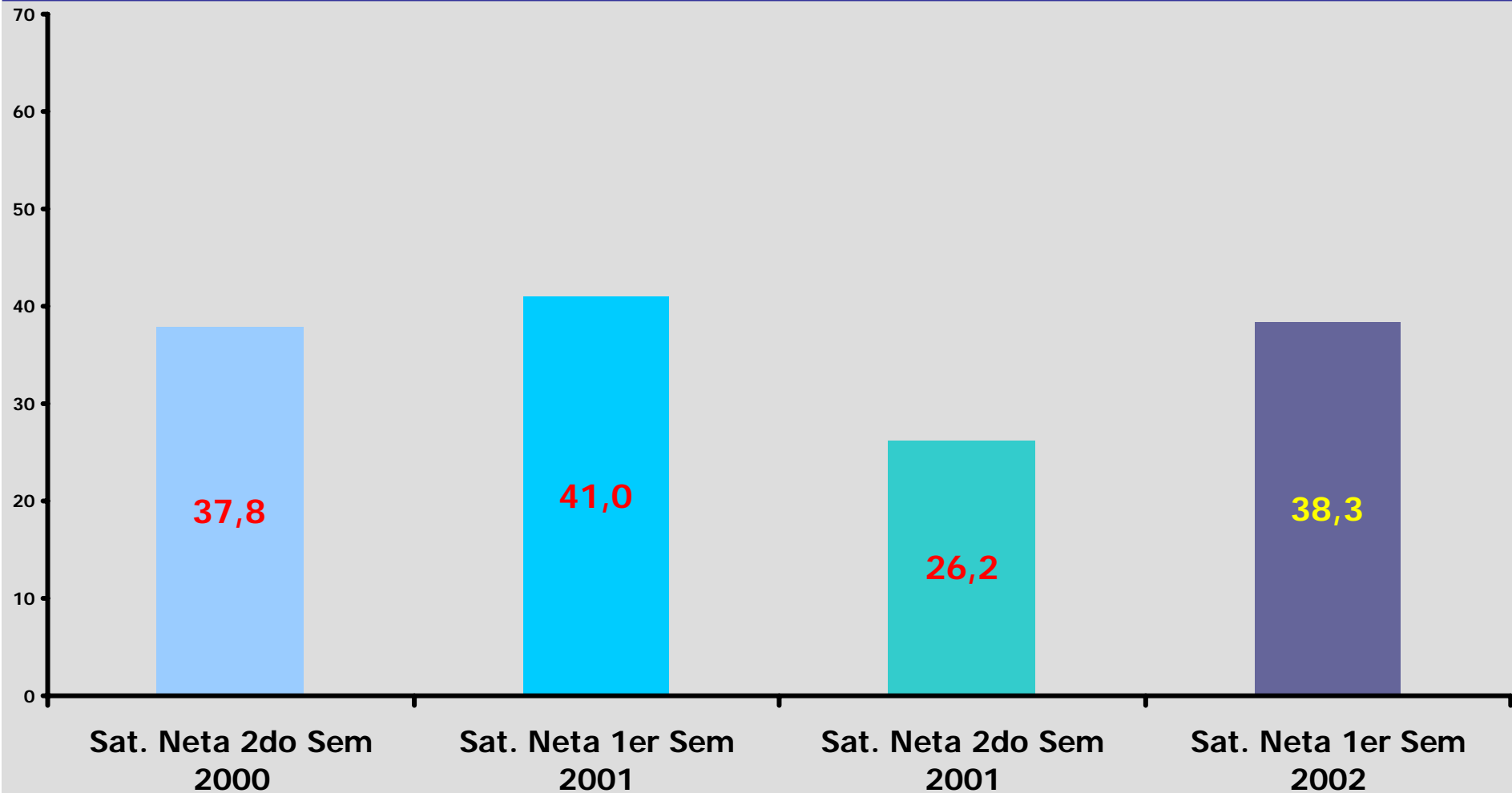
Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 5

Base: Privado 272/315/253/211 Público 190/339/241/246 Otros 43/60 /52/44



FINANCIERAS

Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 5
Base: 500 registros por medición



Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción

Para Ambos Parámetros se Presentan los valores netos (% de notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4)

VALOR

*Servicio NO satisfactorio y
Bajo Costo*

*Servicios Satisfactorios y
Precio Adecuado*

*Servicio NO Satisfactorio y
Alto Costo*

*Servicios Satisfactorio y
Alto Costo*

SATISFACCIÓN

Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción 2002

Para Ambos Parámetros se Presentan los valores netos (% de notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4)

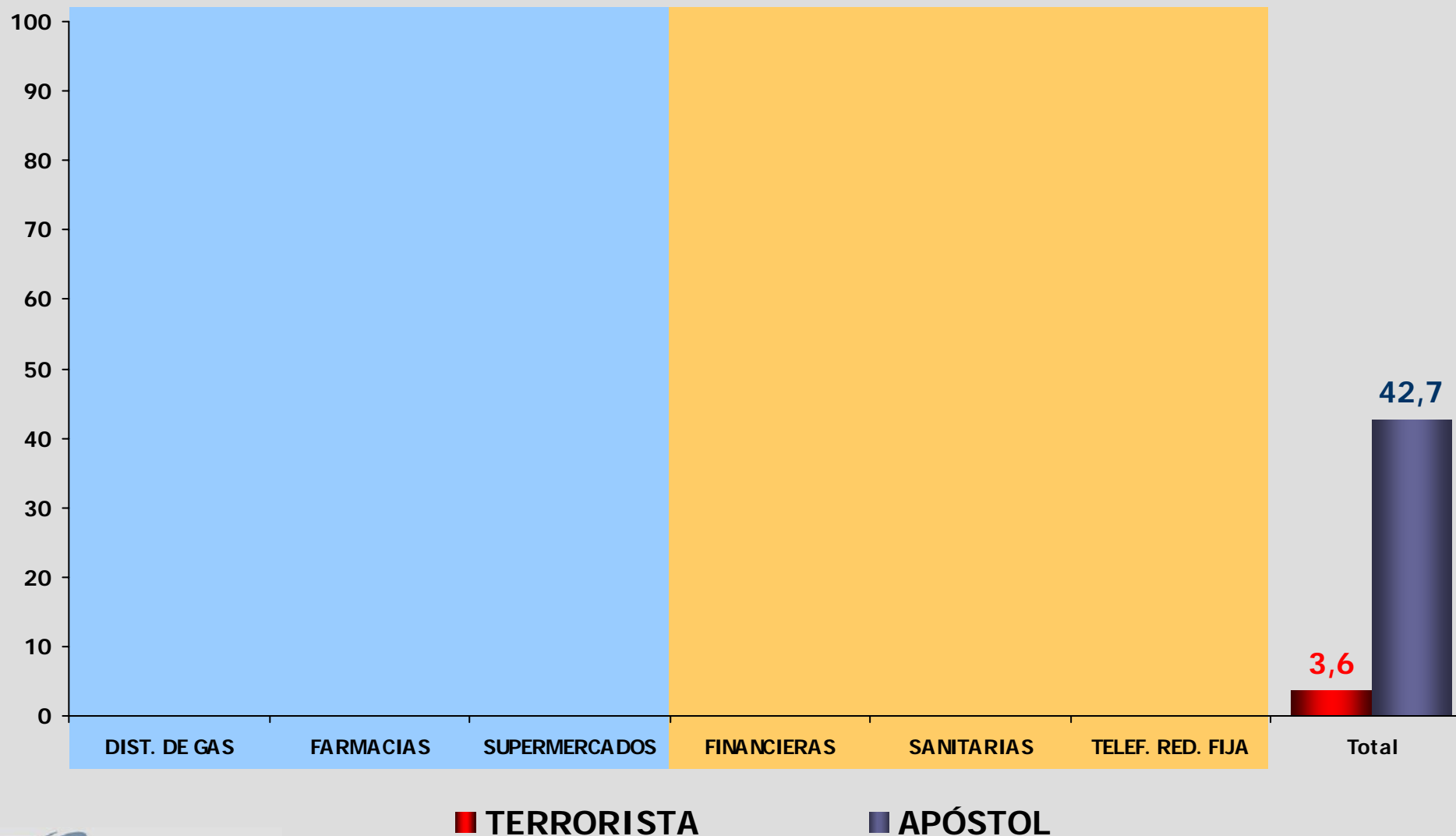


LA RELACIÓN

SATISFACCIÓN - LEALTAD - FLUJOS DEL NEGOCIO

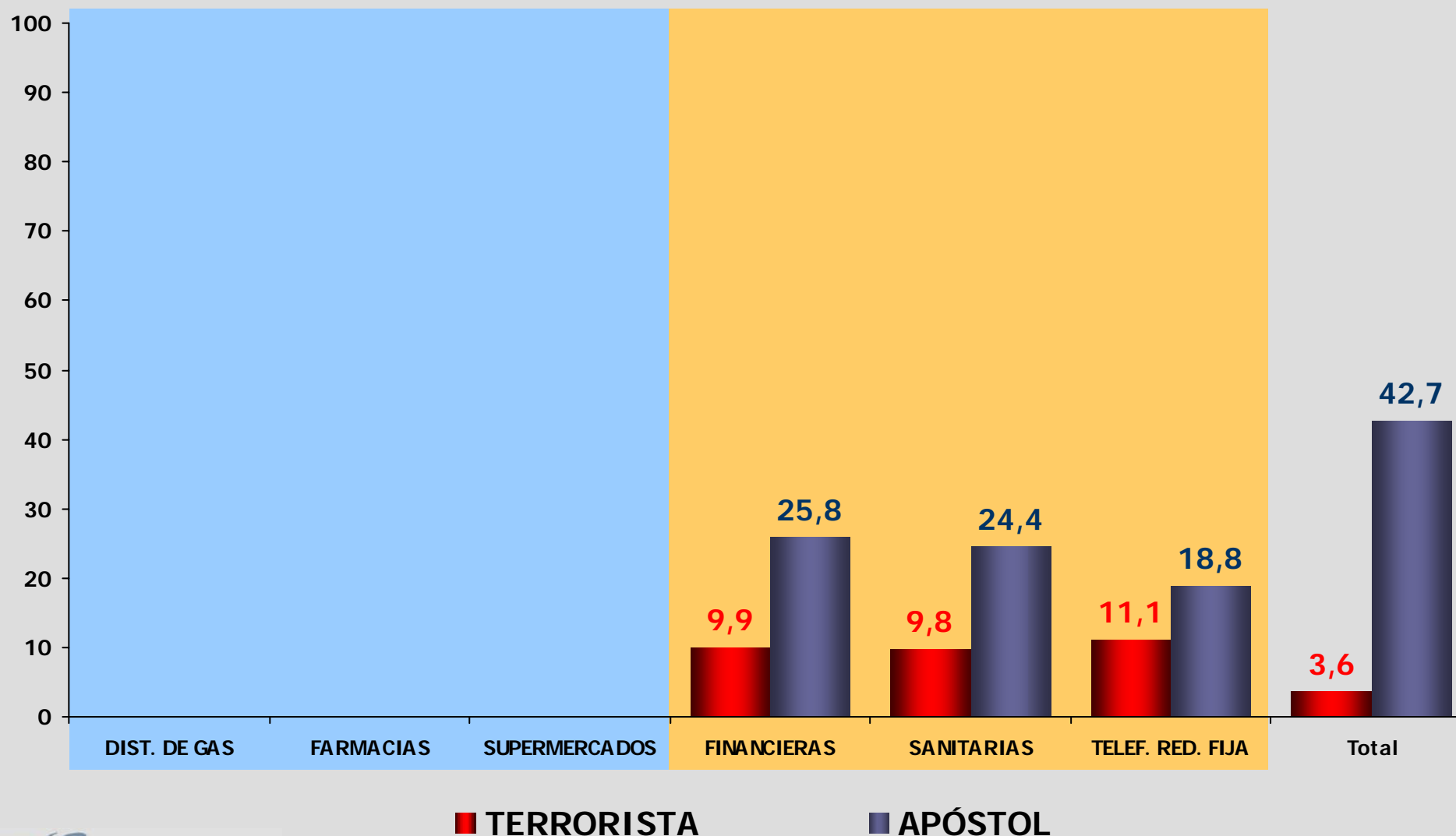
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES EN FUNCIÓN DE SATISFACCIÓN-LEALTAD

% de clientes en la categoría sobre total de clientes



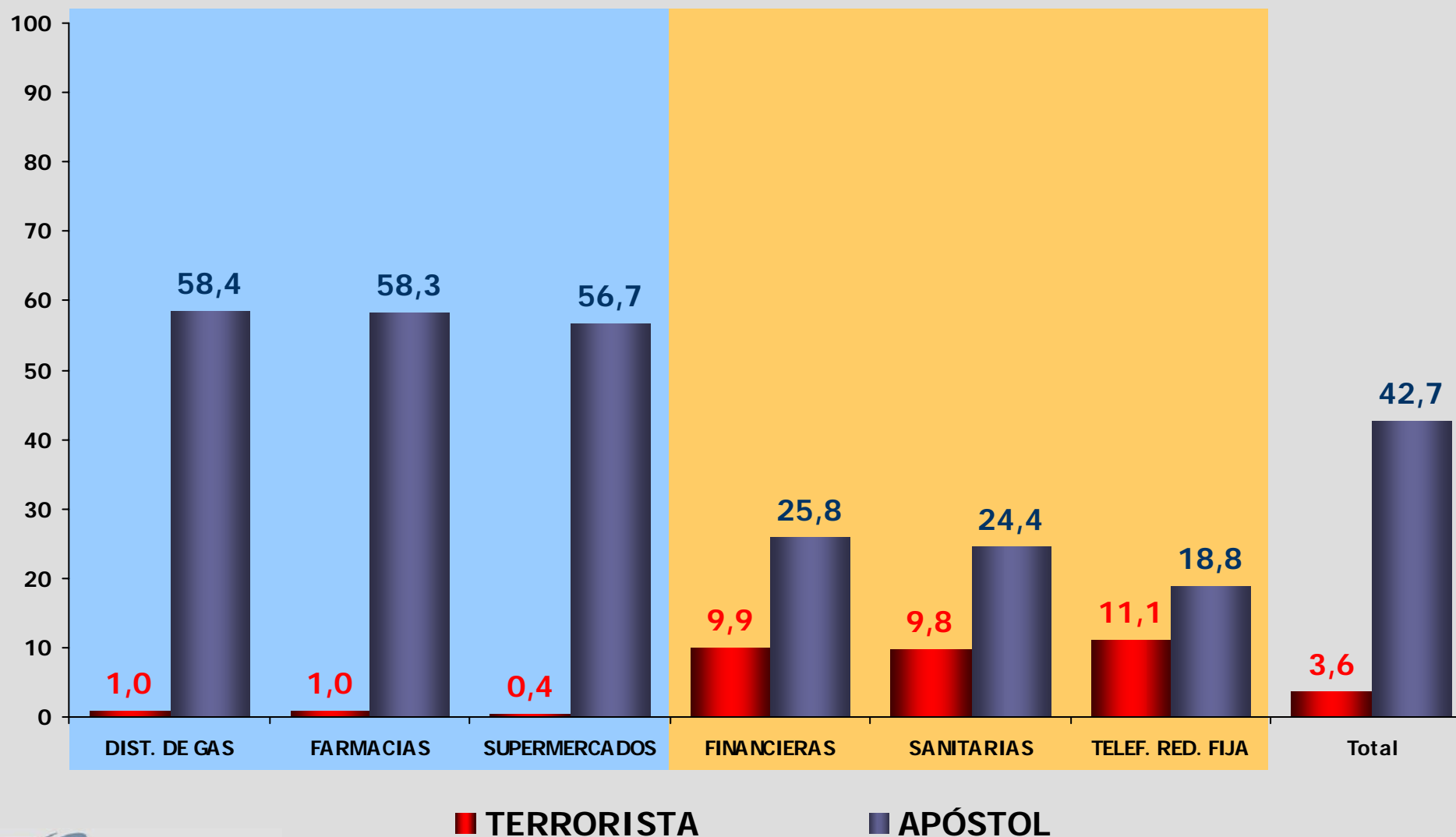
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES EN FUNCIÓN DE SATISFACCIÓN-LEALTAD

% de clientes en la categoría sobre total de clientes



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES EN FUNCIÓN DE SATISFACCIÓN-LEALTAD

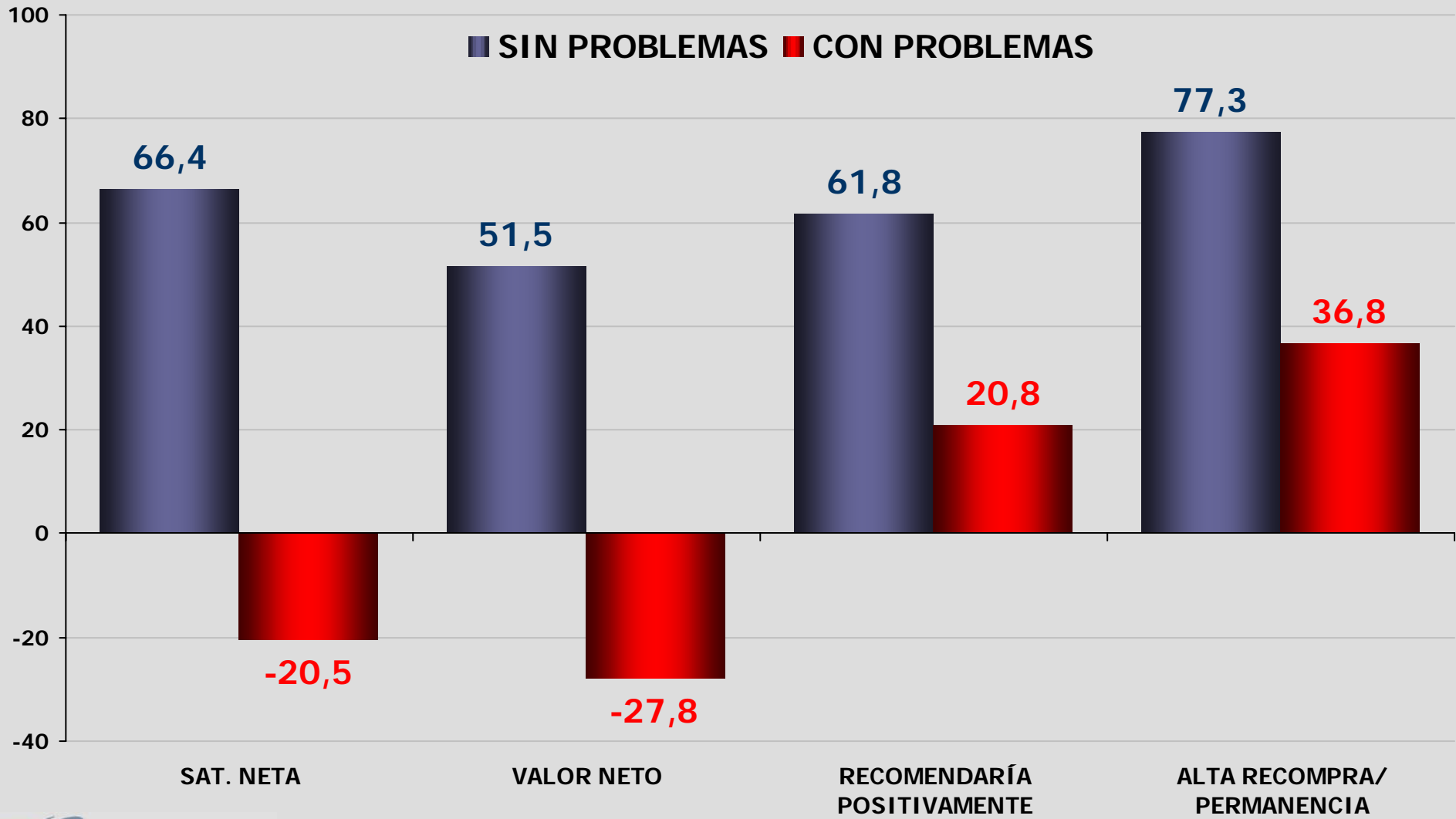
% de clientes en la categoría sobre total de clientes



PROBLEMAS EN EL SERVICIO

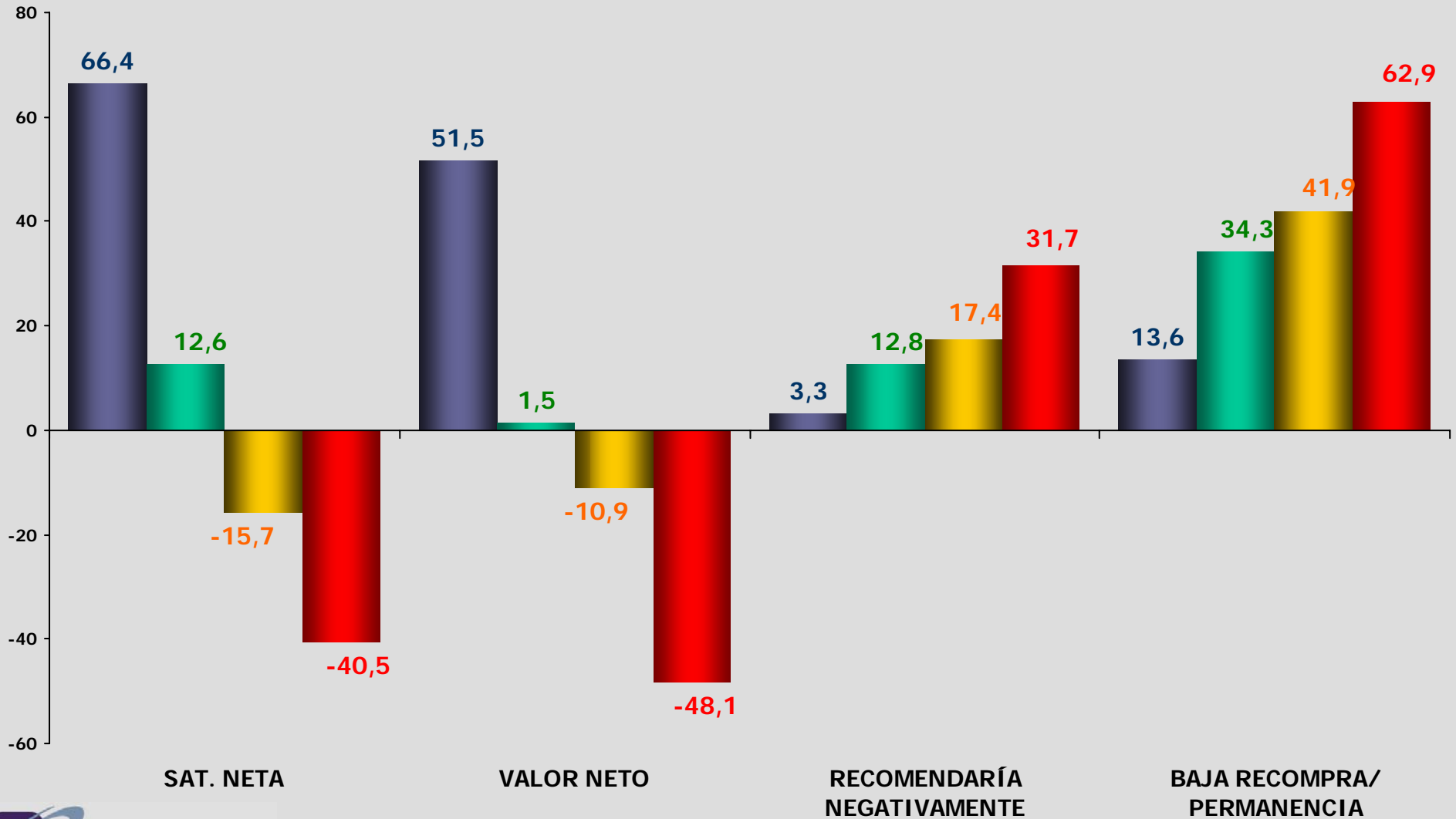
*Una tarea permanente de
las empresas*

Efectos de Problemas en el Servicio



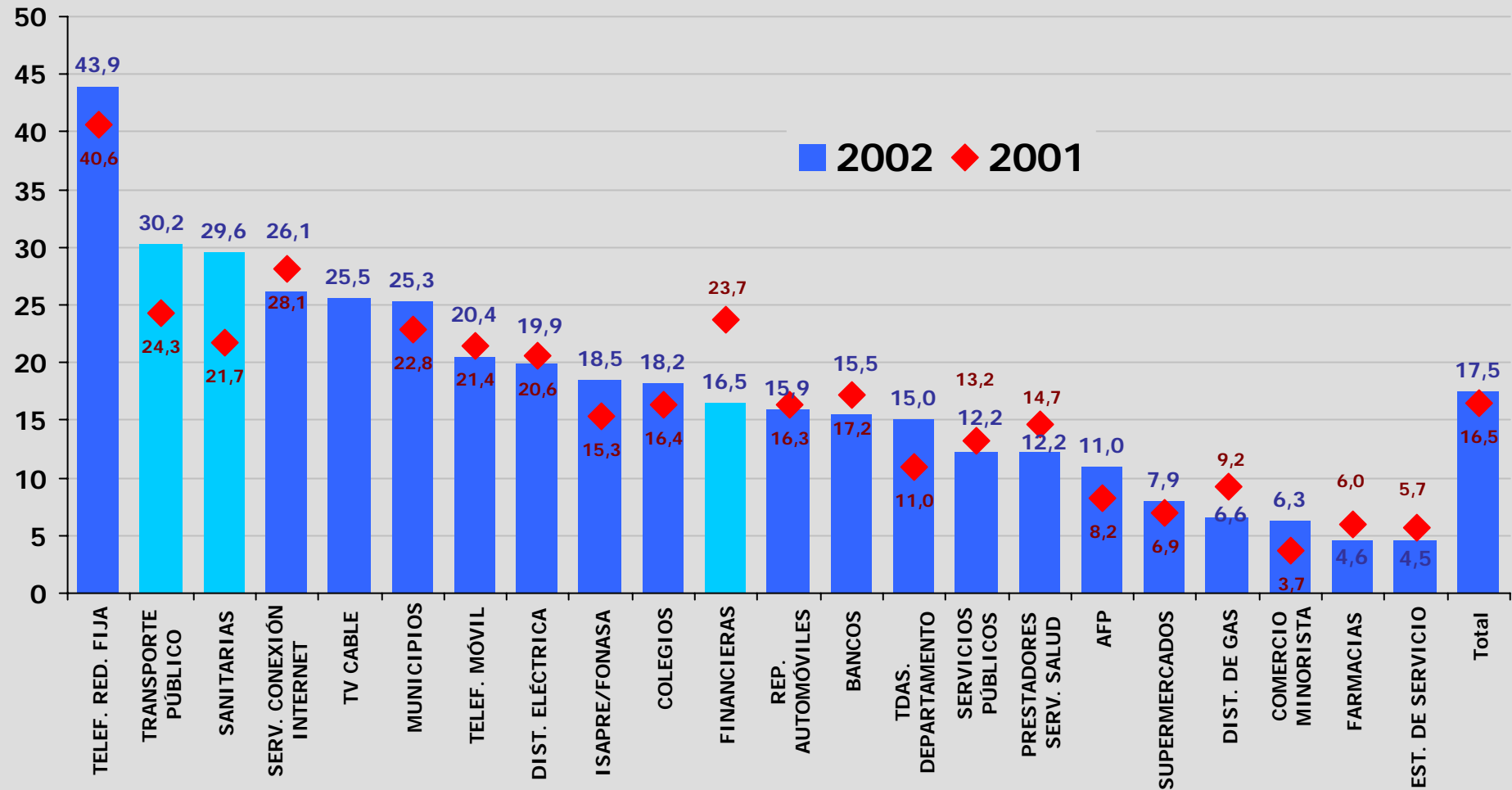
Efectos de Gestionar los Problemas en el Servicio

■ SIN PROBLEMAS ■ PROB. SOLUCIONADO ■ NO COMUNICÓ PROB. ■ PROB. NO SOLUC.



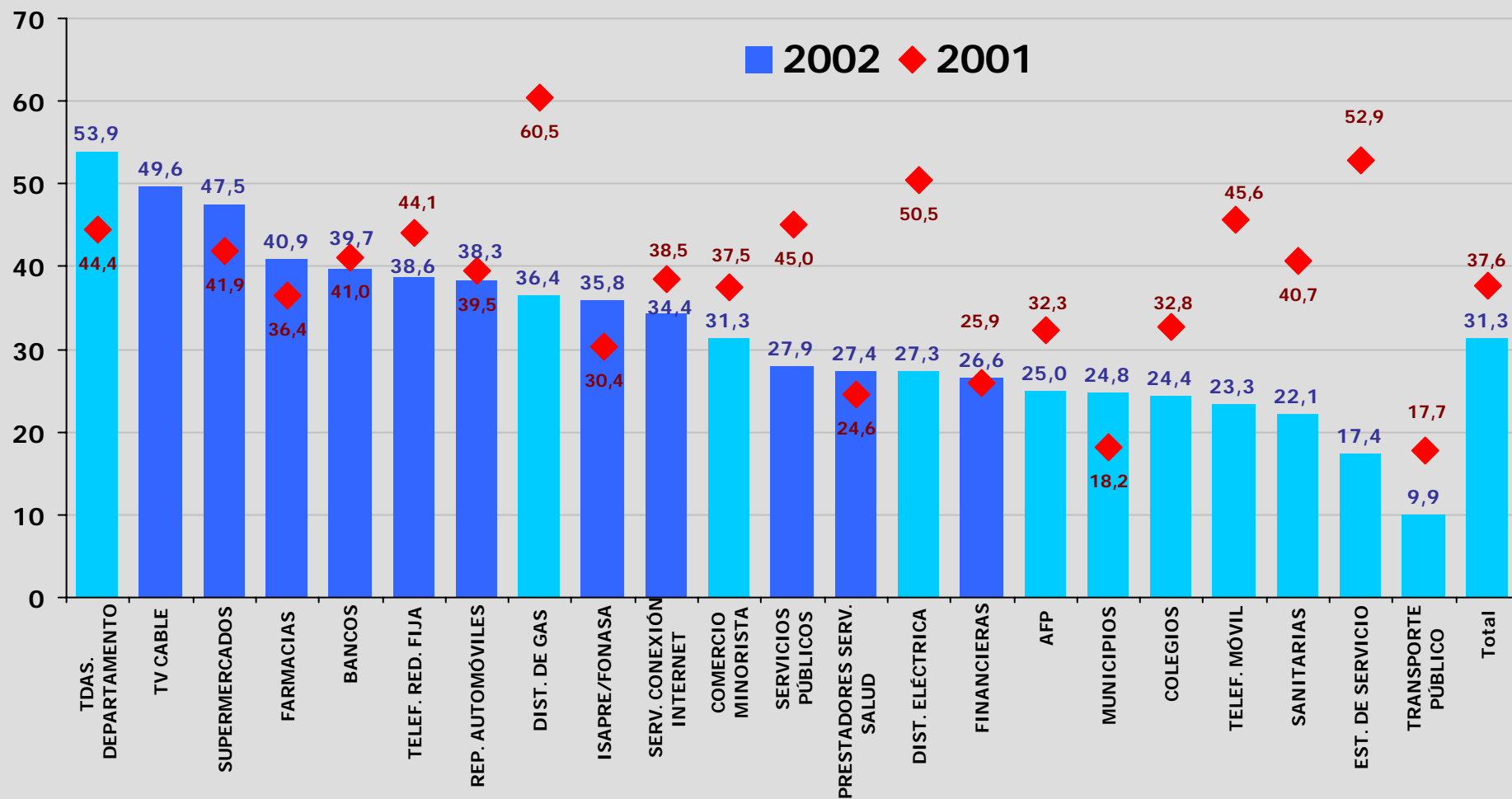
Tasa de Clientes con Problemas en el Servicio por Industrias

Base Total de Clientes por industria



Gestión de Problemas en el Servicio por Industrias % de Clientes con Problemas que Recibieron una Solución Satisfactoria

Base Total de Clientes con problemas por industria y que lo comunican



Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2002