

# Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Segundo 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 18 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:** 12.418 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 *Agosto-Diciembre* de 2002

# 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

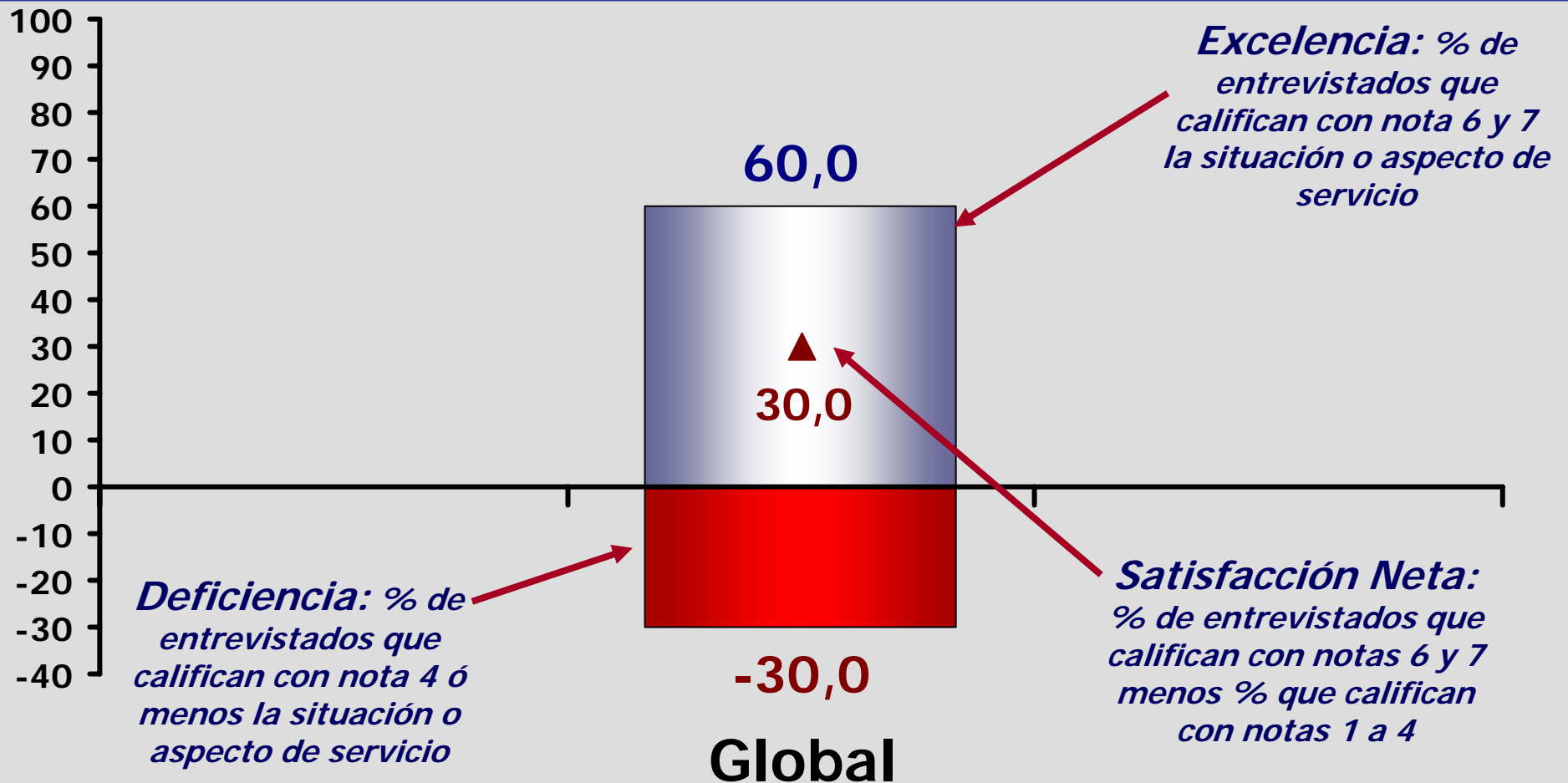
Las industrias representadas en el índice se seleccionaron a partir de los siguientes criterios:

- 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
- Líneas Aéreas
- 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
- Mall/Centros Comerciales

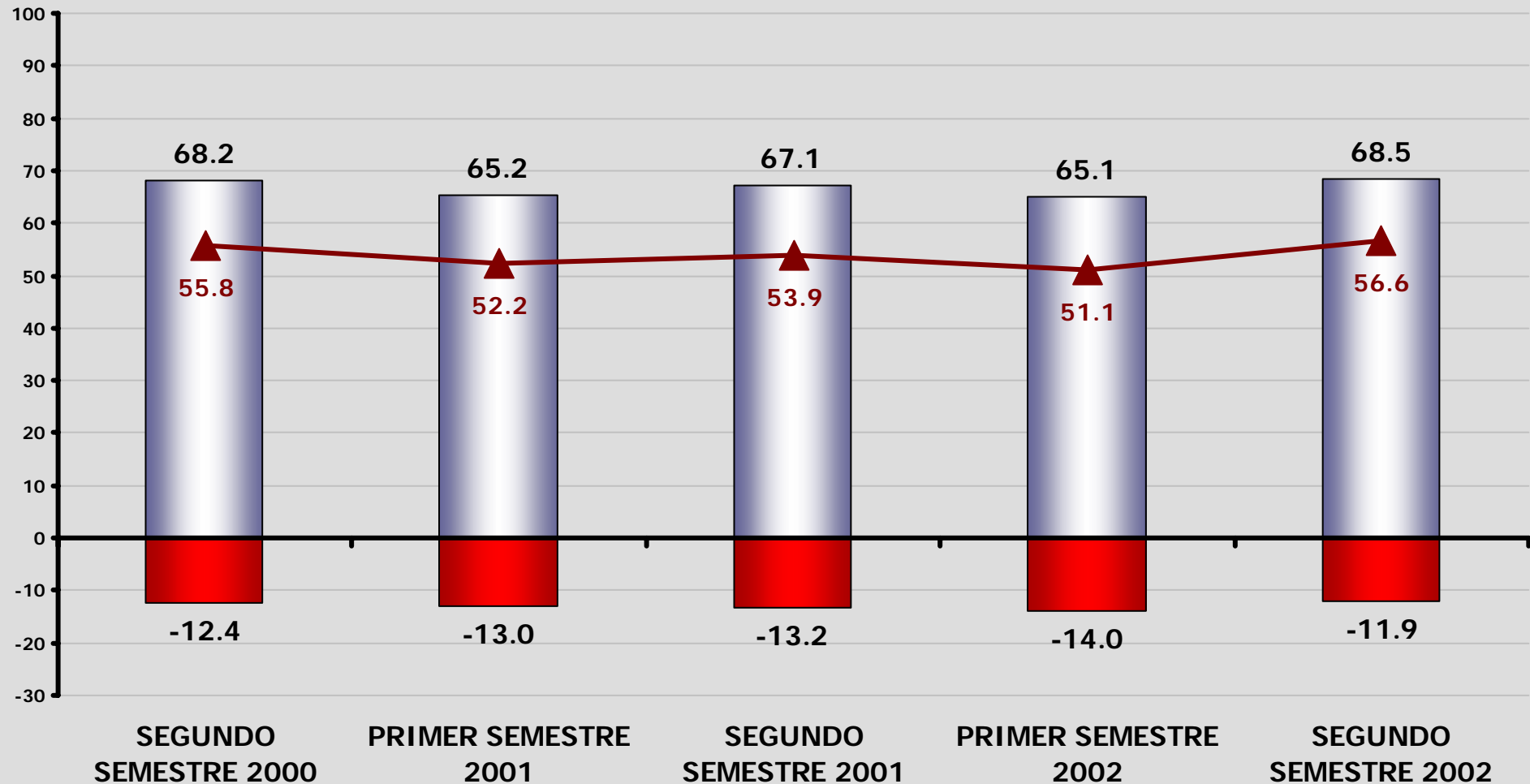
# PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS



■ Excelencia ■ Deficiencia ▲ Satisfacción Neta

# Evolución Satisfacción Global con el Servicio

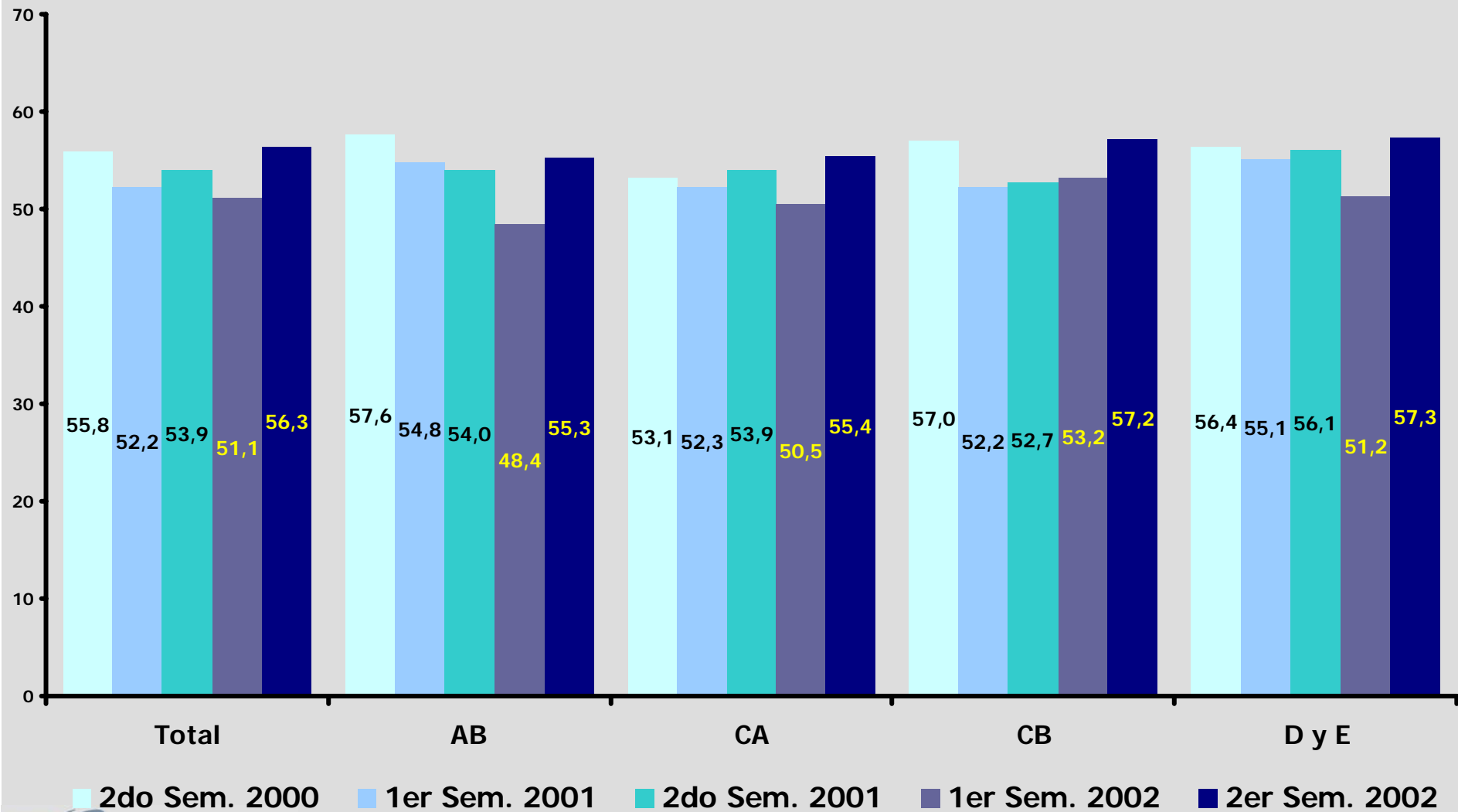
*Base total clientes 12.418 entrevistados*



Excelencia Deficiencia Sat. Neta

# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO

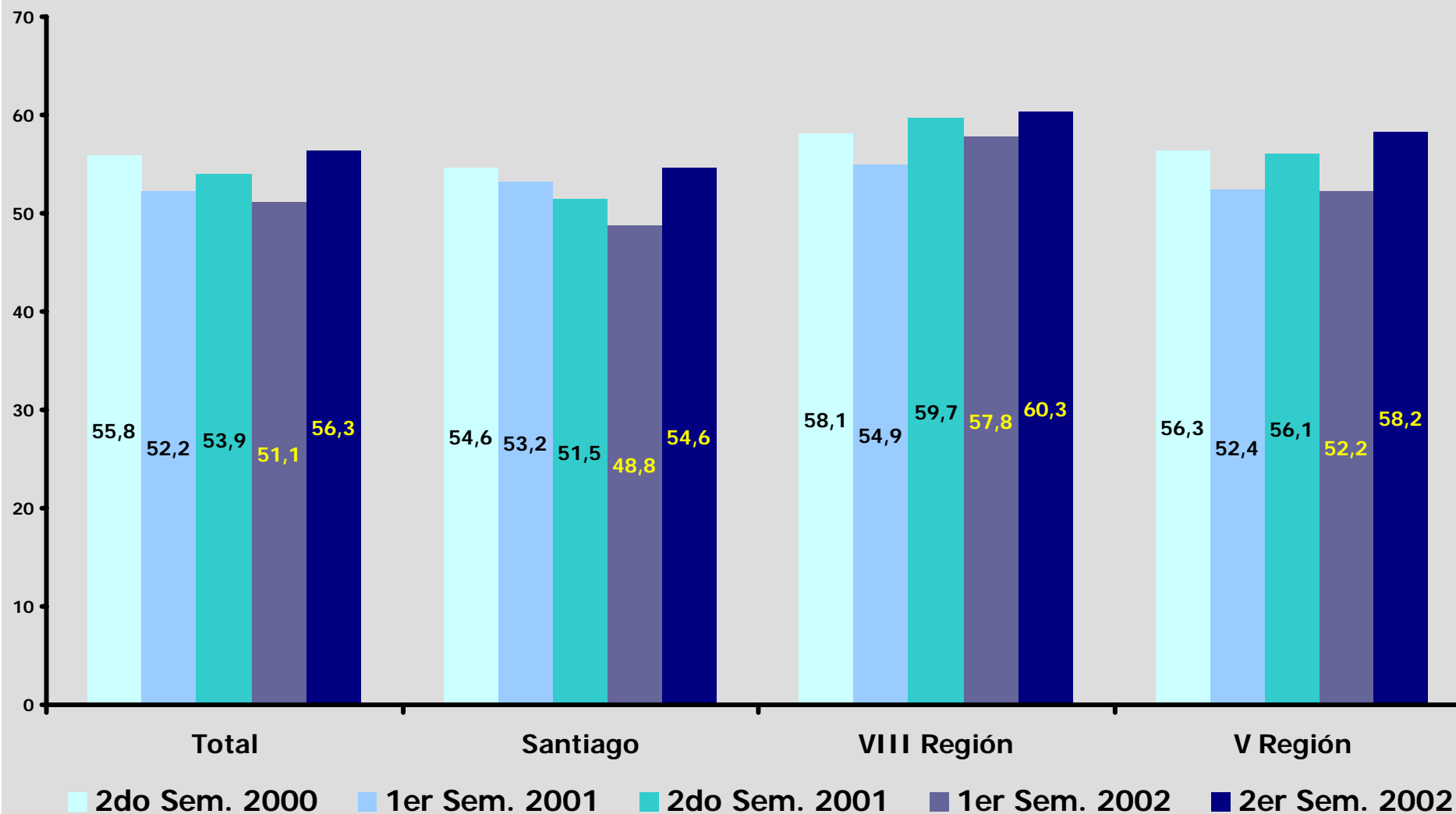
Sat. Neta (% de notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4)  
Base Total clientes por GSE





# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA

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

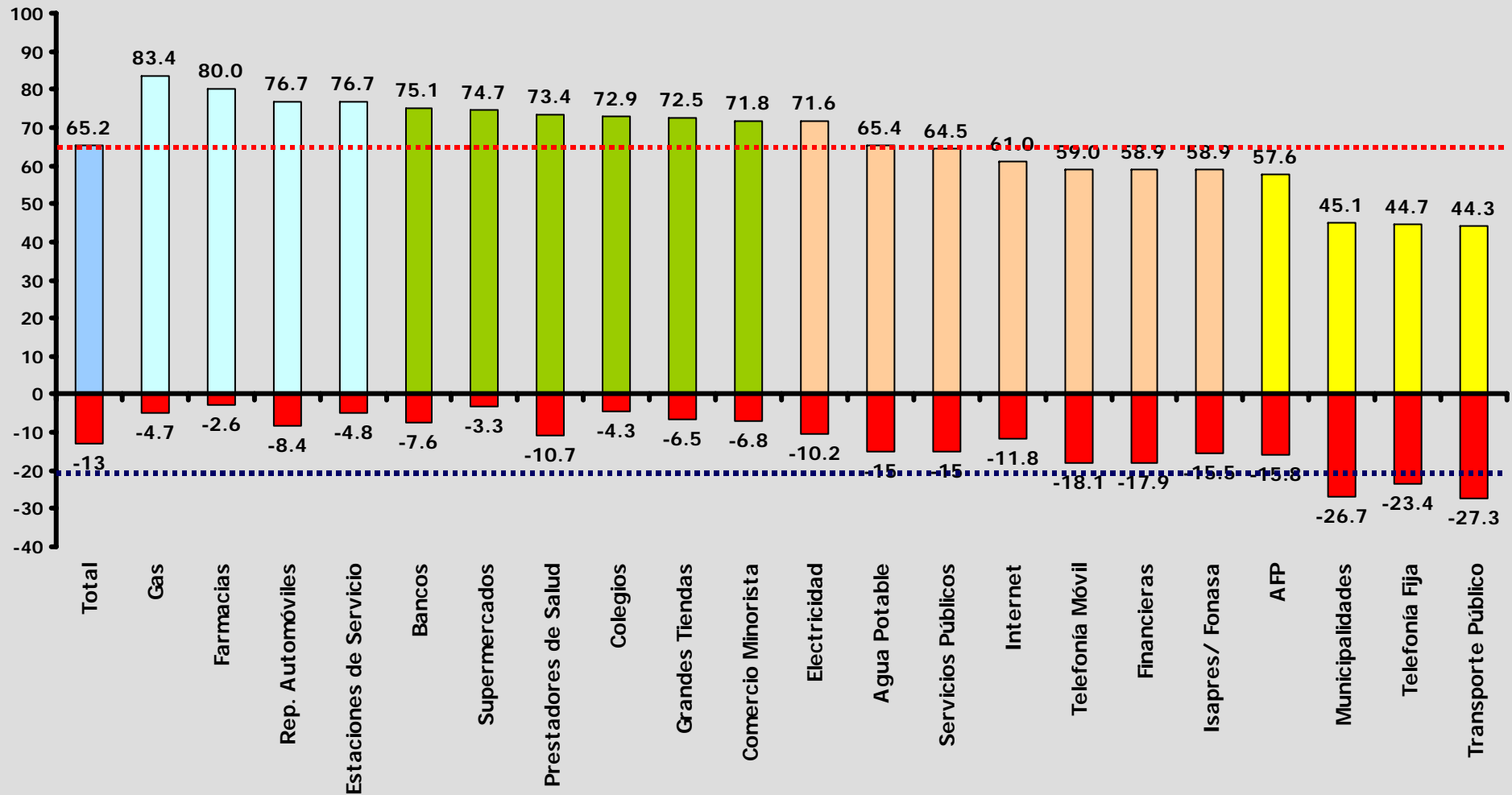


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2001



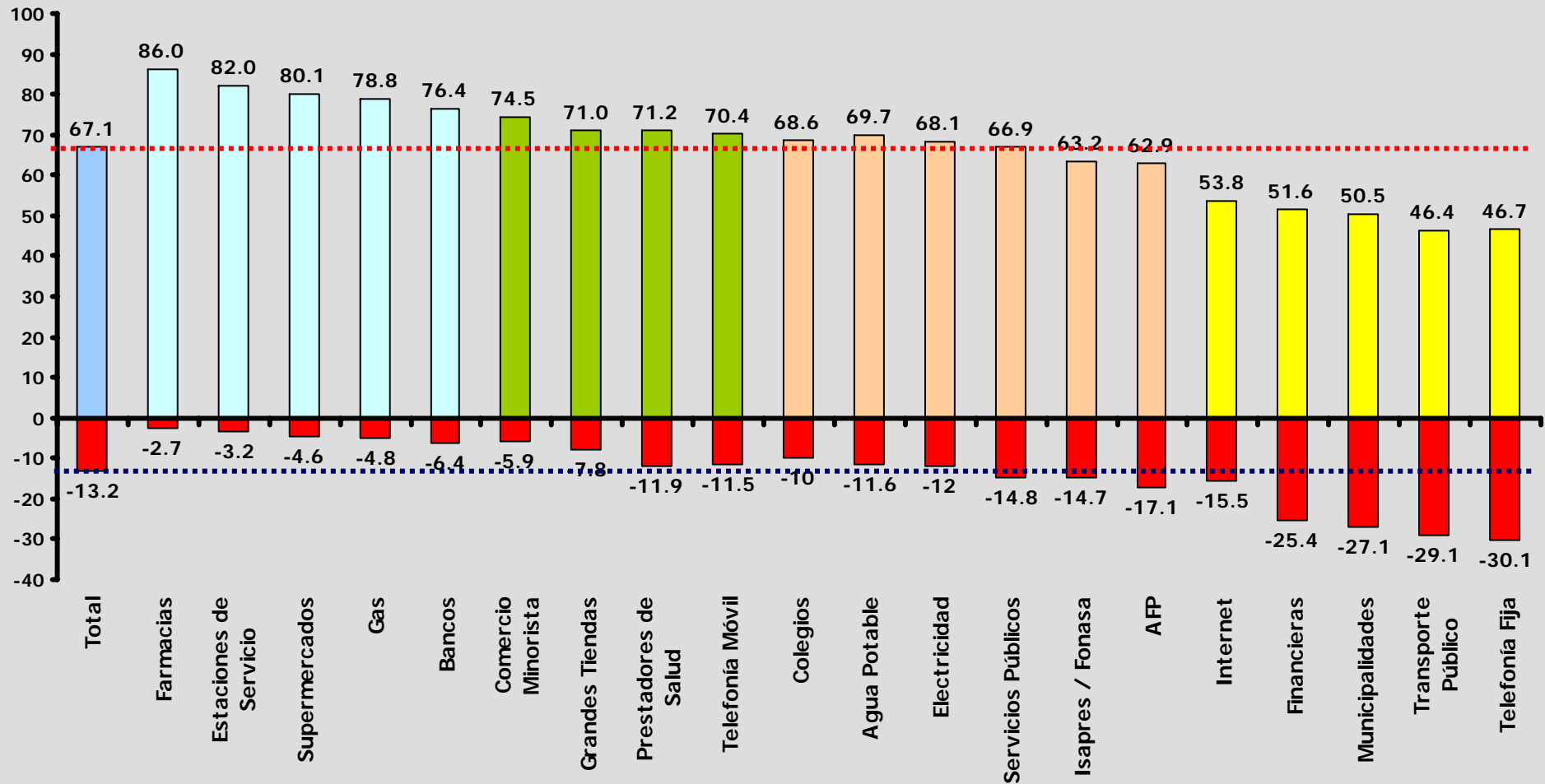
■ Medición 2001

# 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**

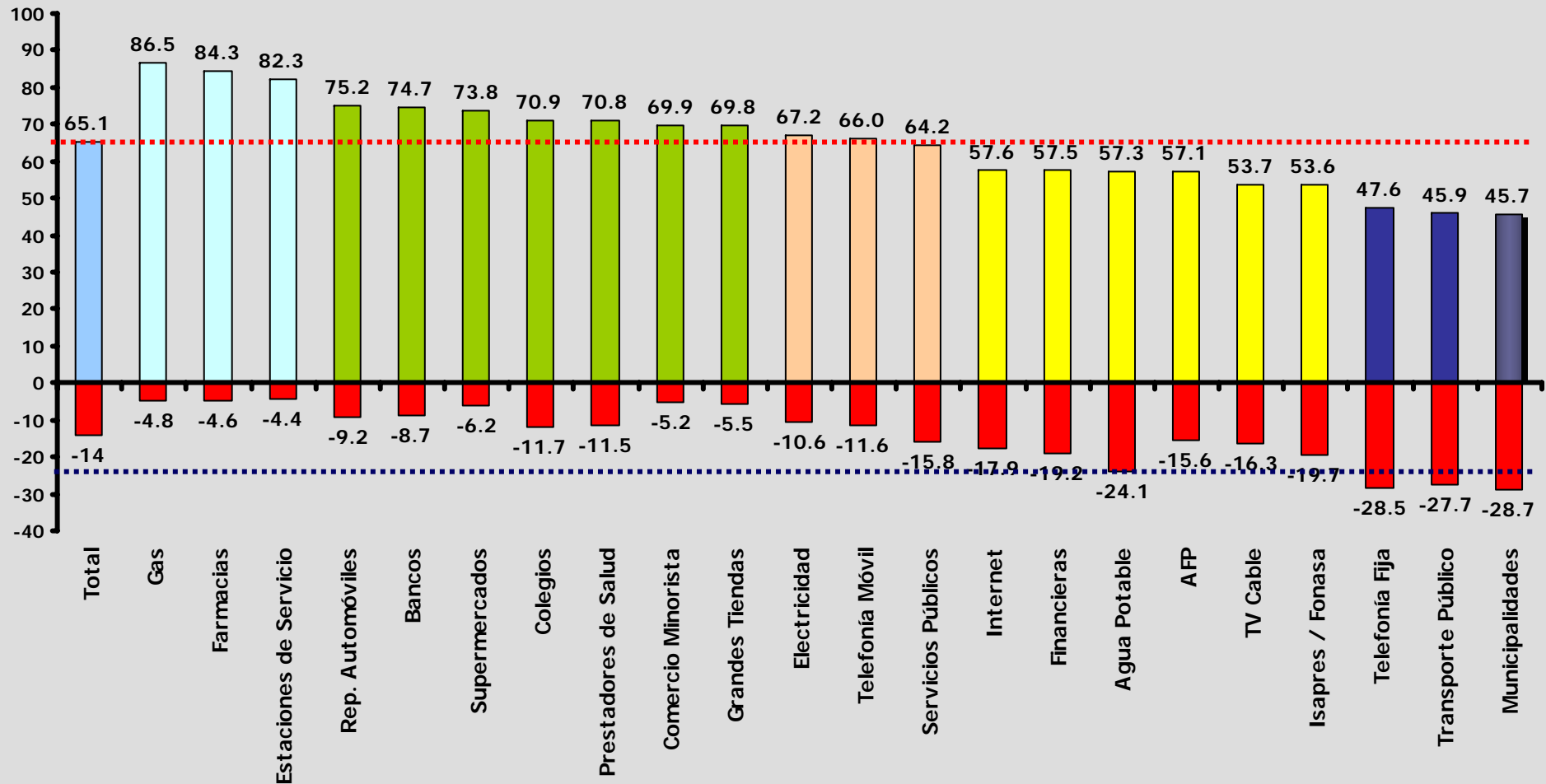


# Satisfacción Global con el Servicio

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

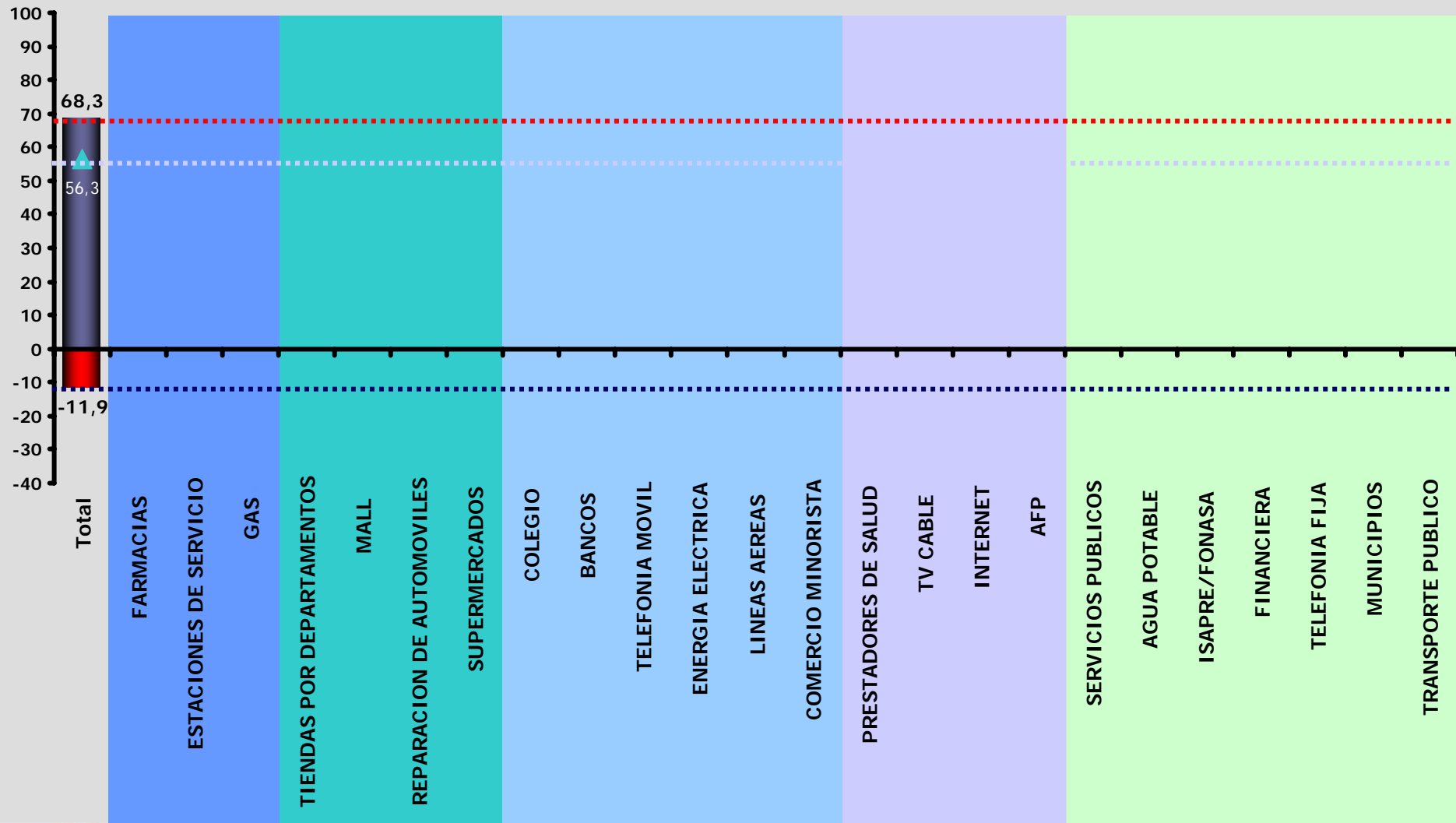


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

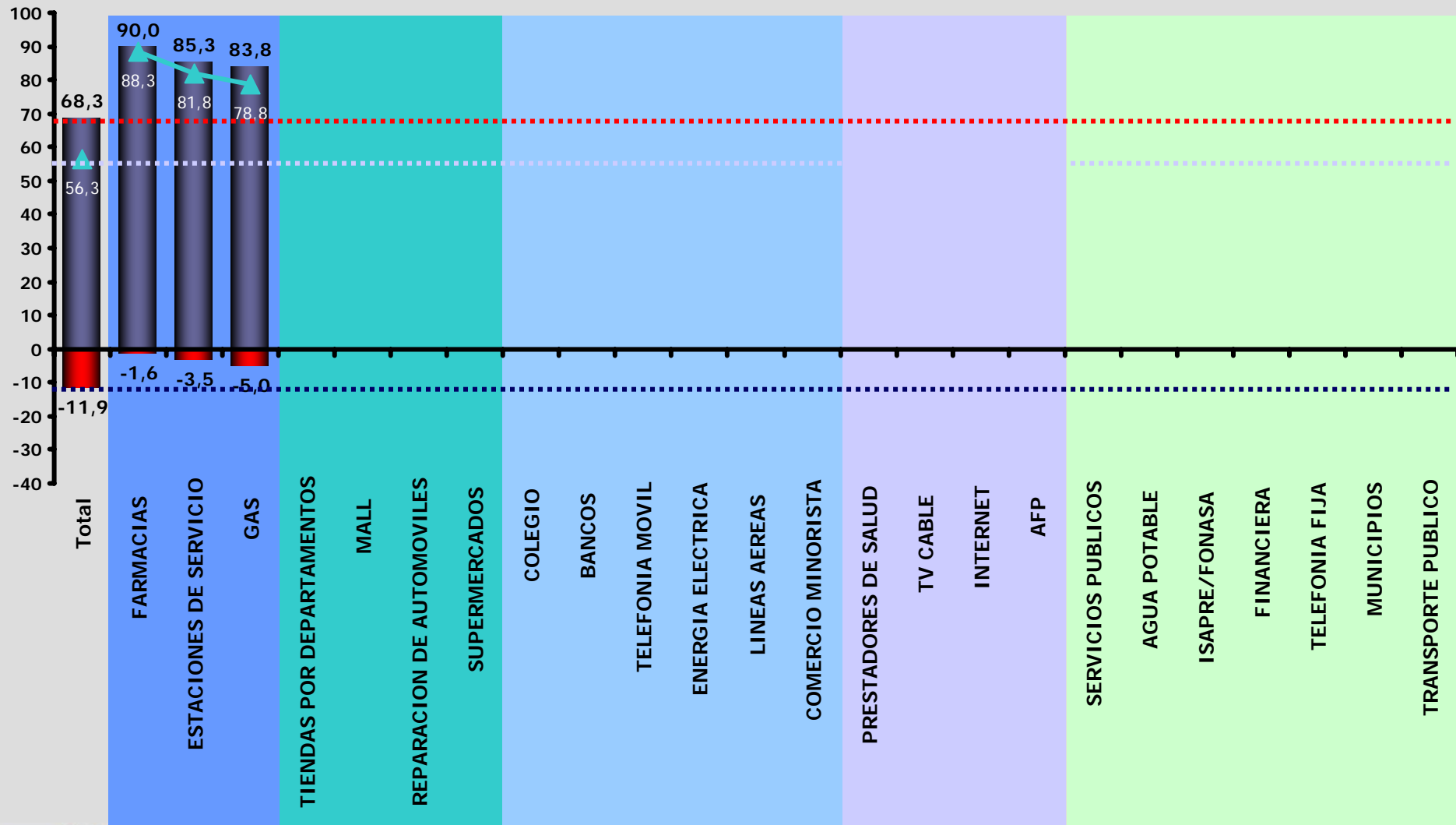


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

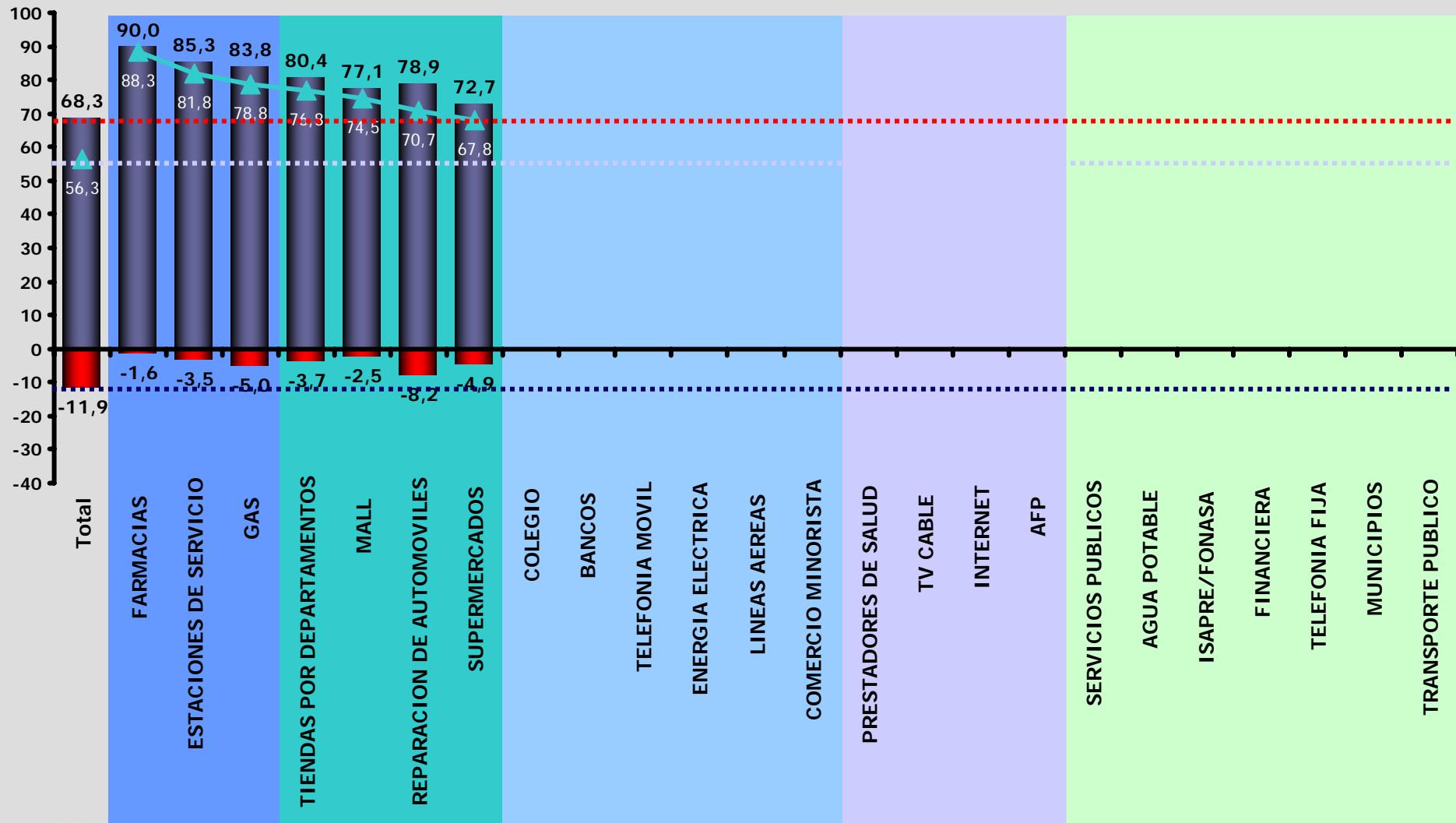


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

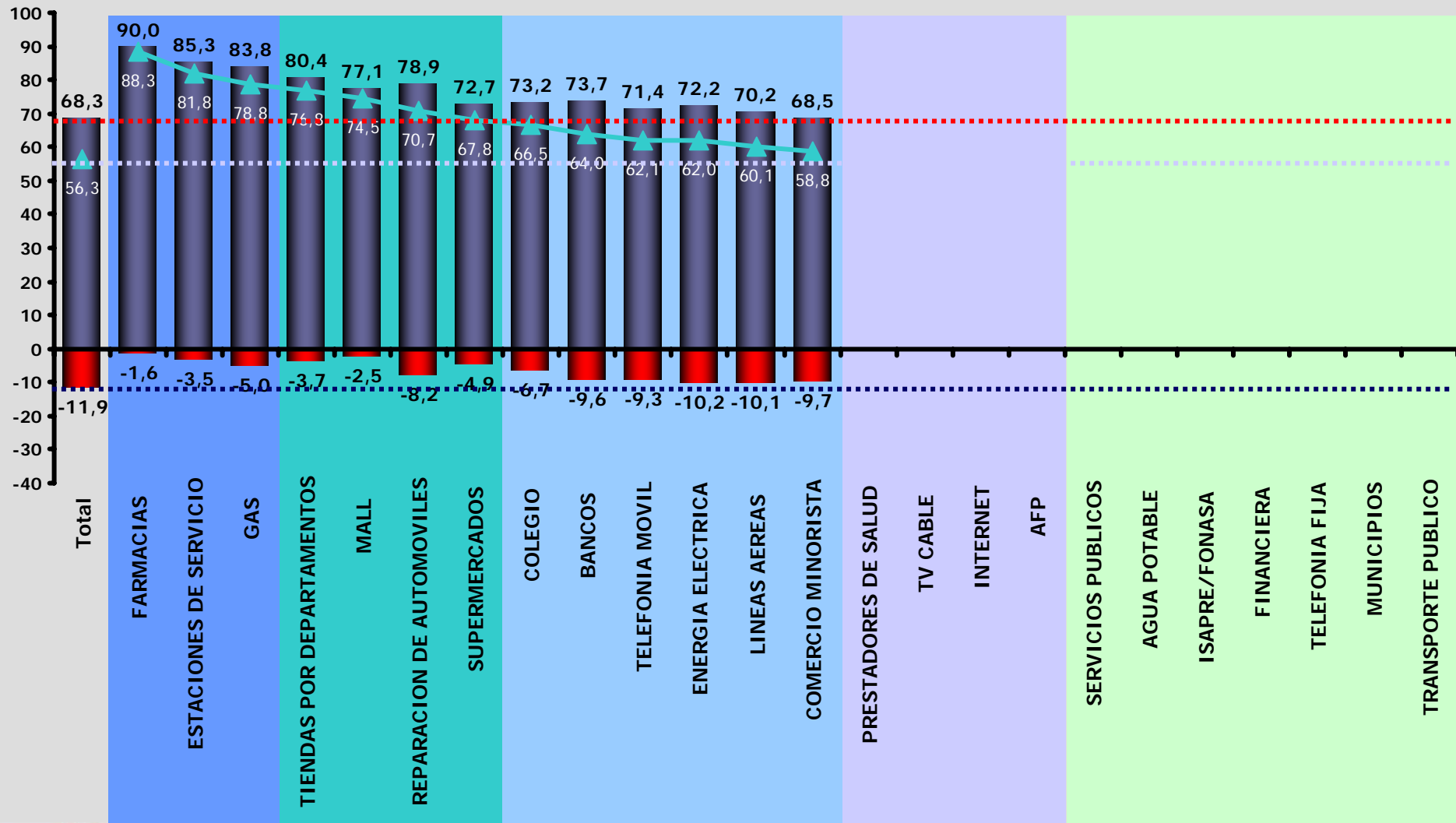


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO SEMESTRE 2002**



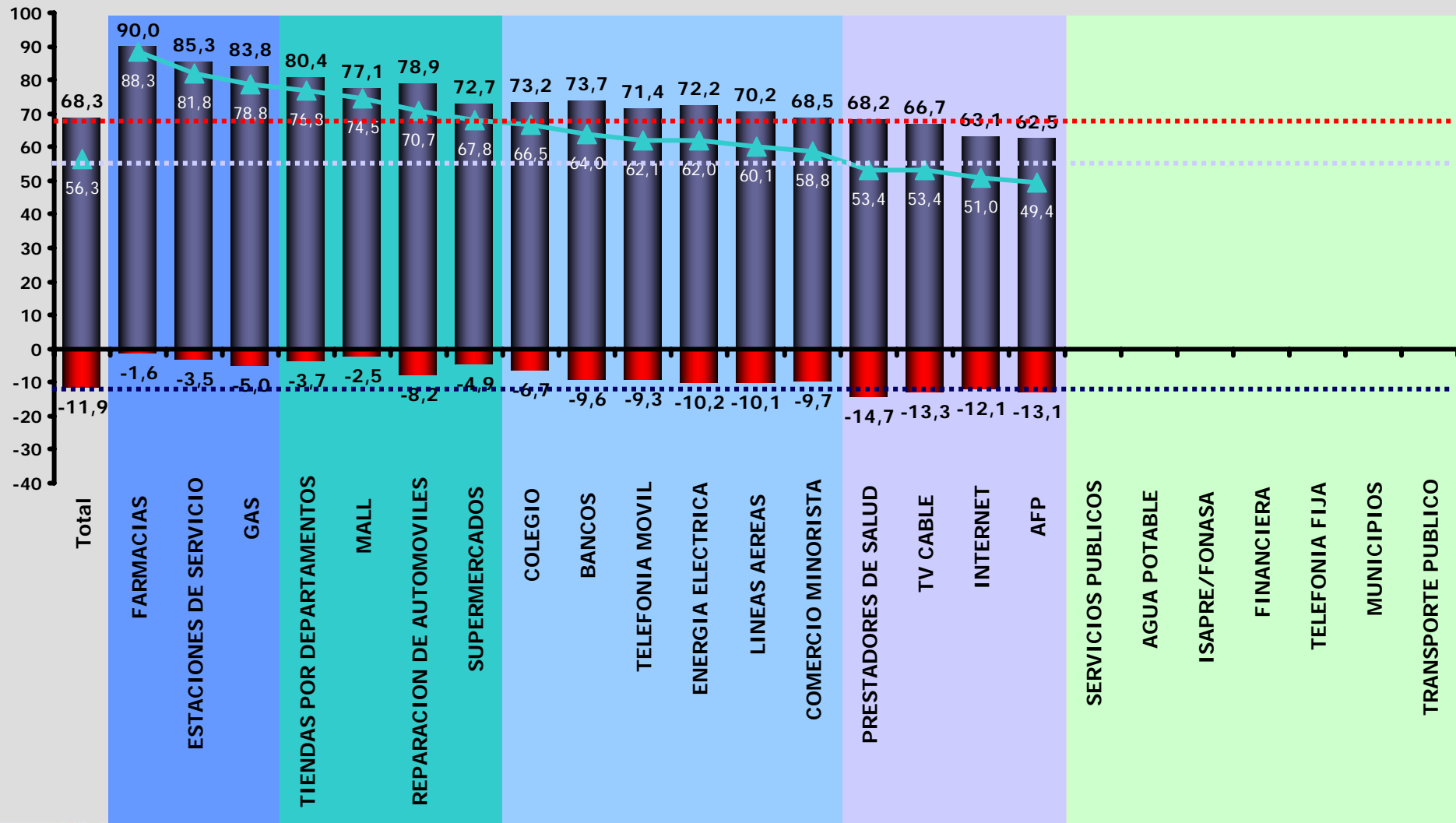


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

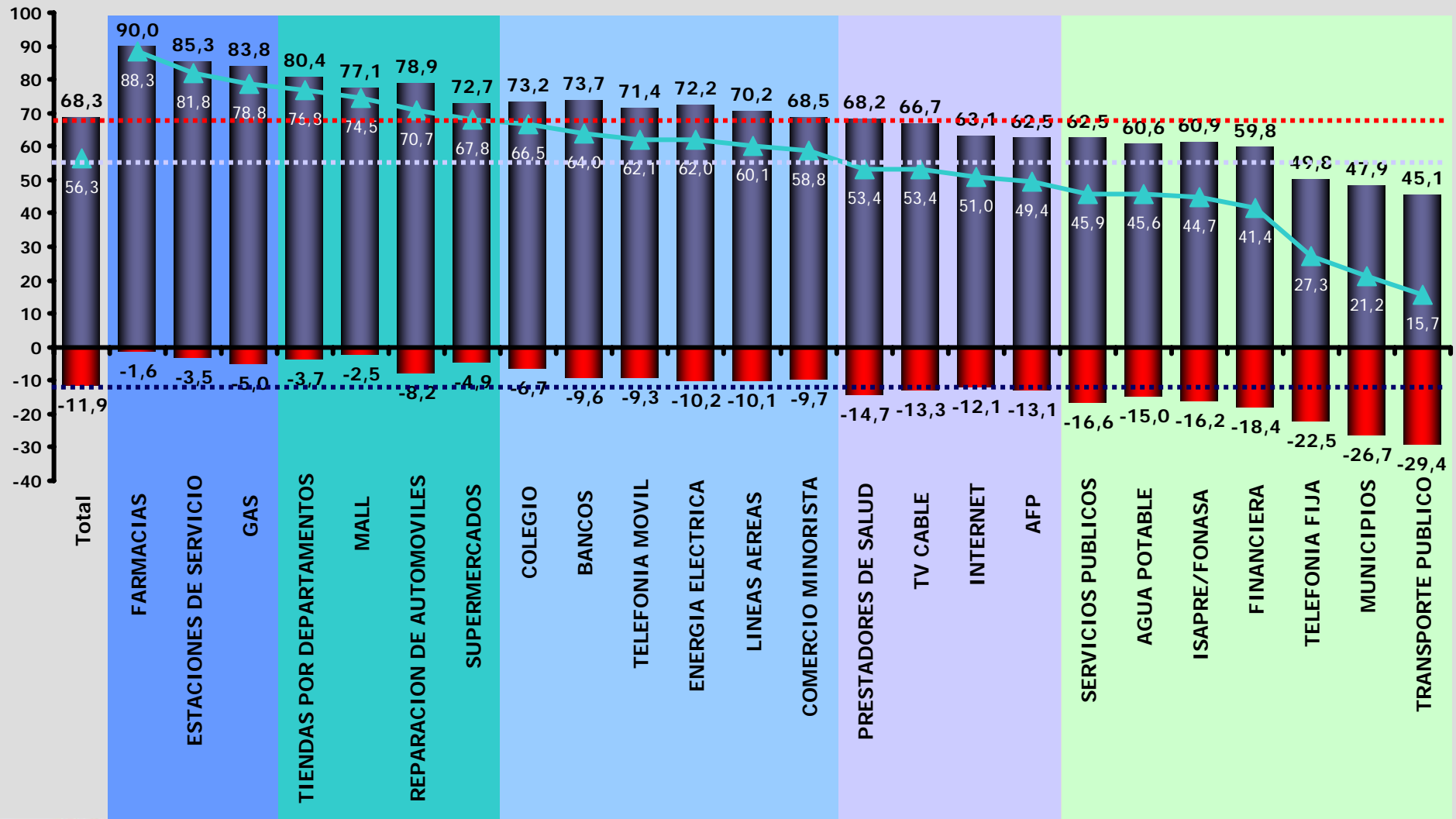


# Satisfacción Global con el Servicio

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

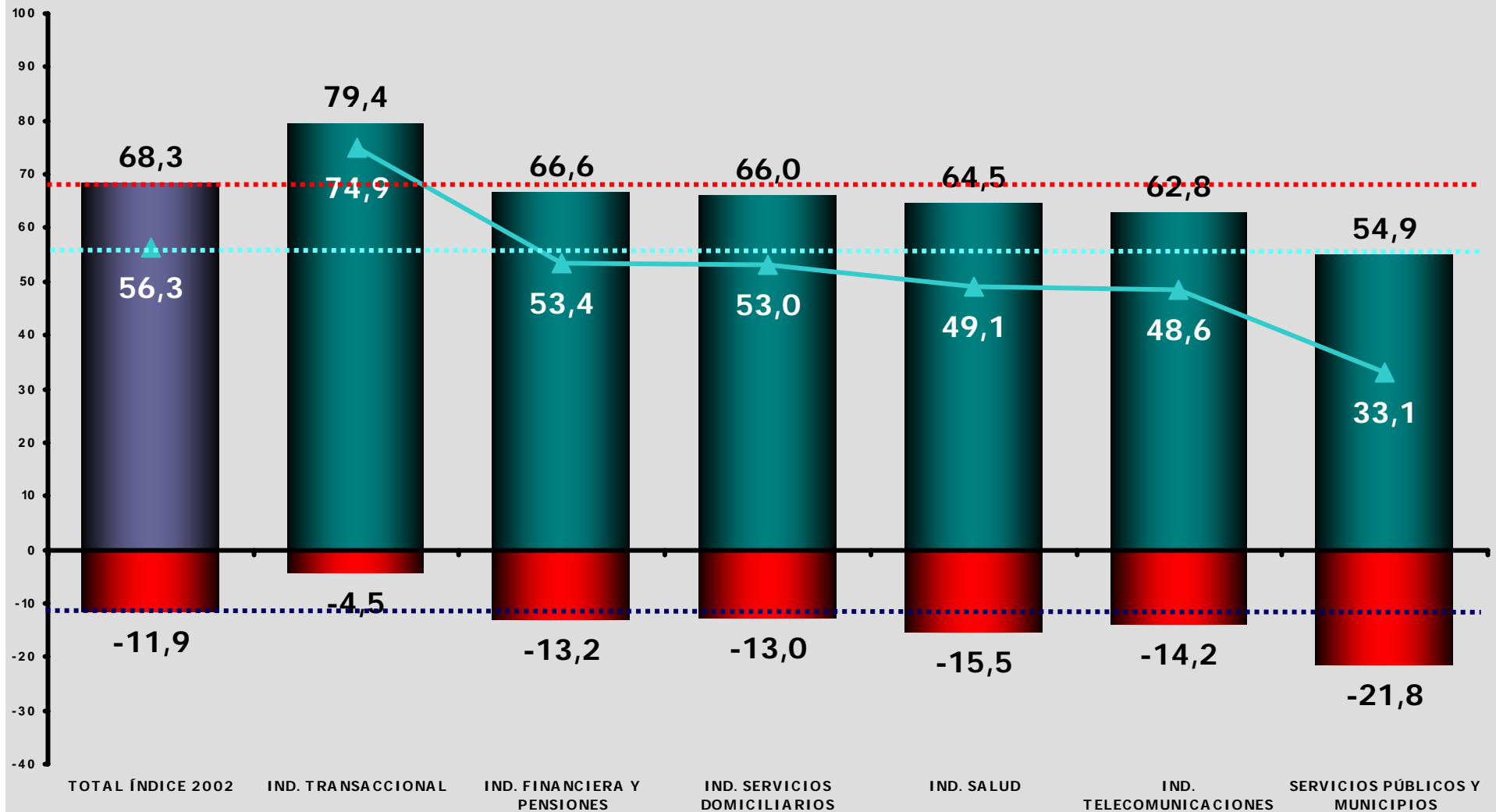
Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO 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  
**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

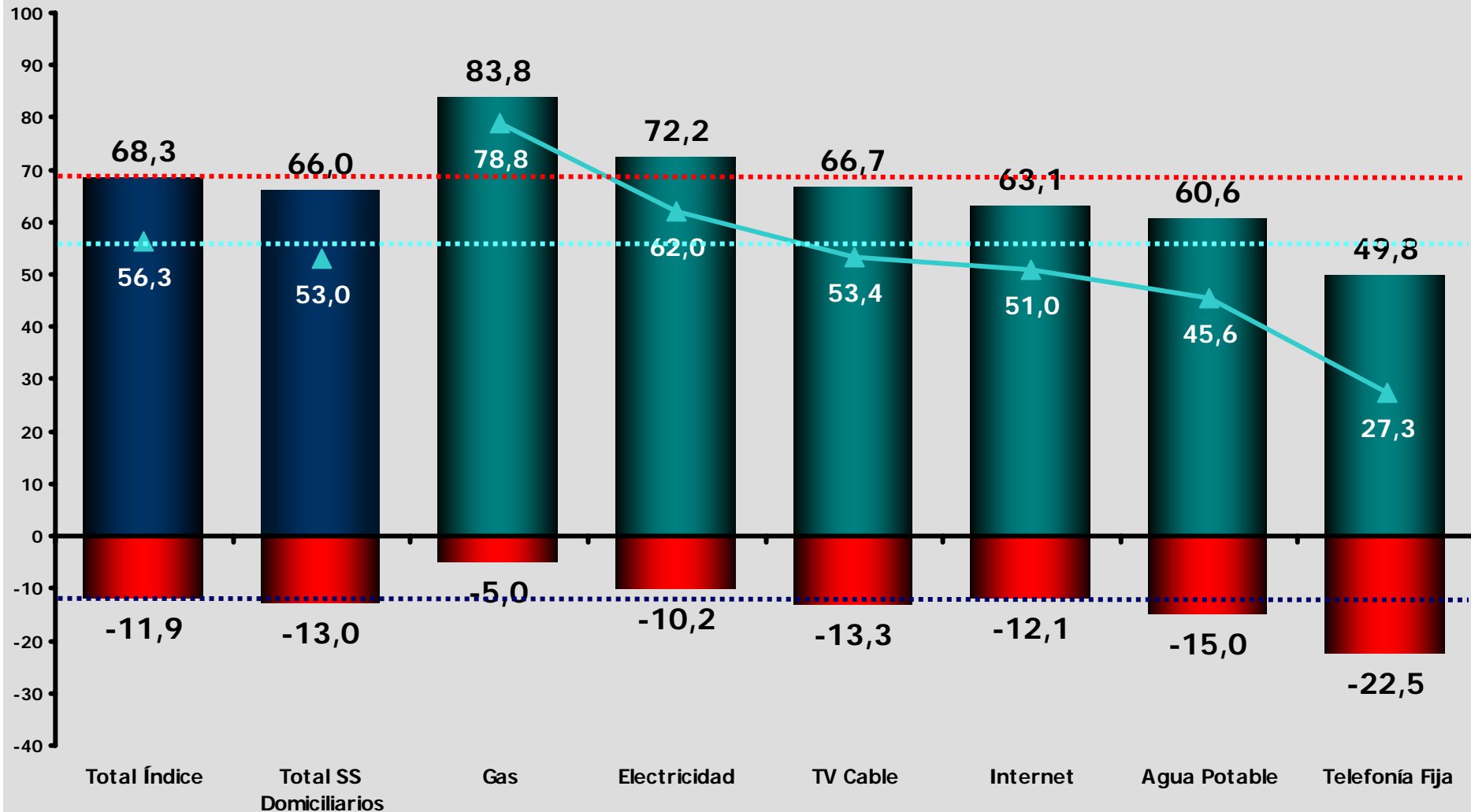


# SERVICIOS DOMICILIARIOS

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

Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

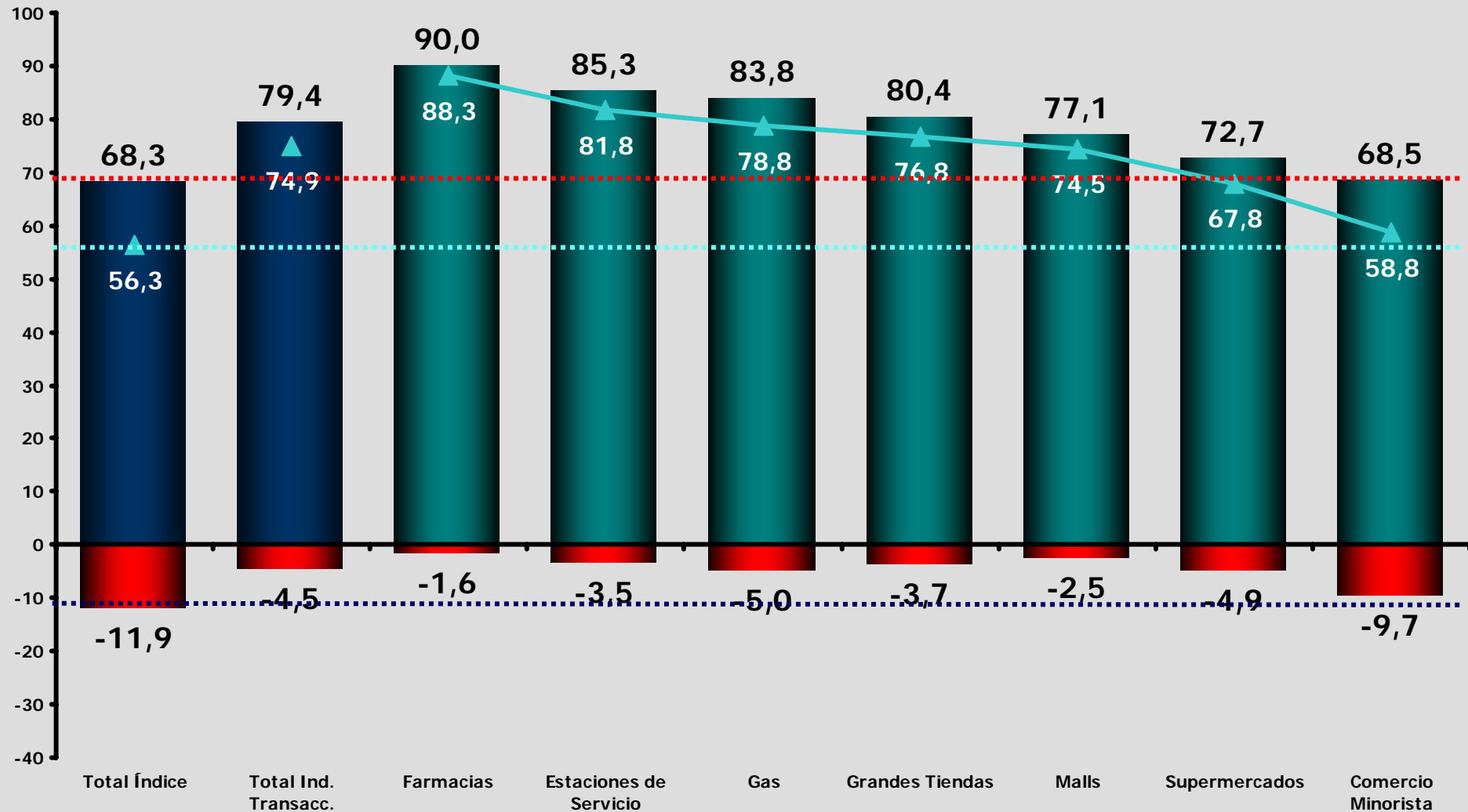


# INDUSTRIAS TRANSACCIONALES

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

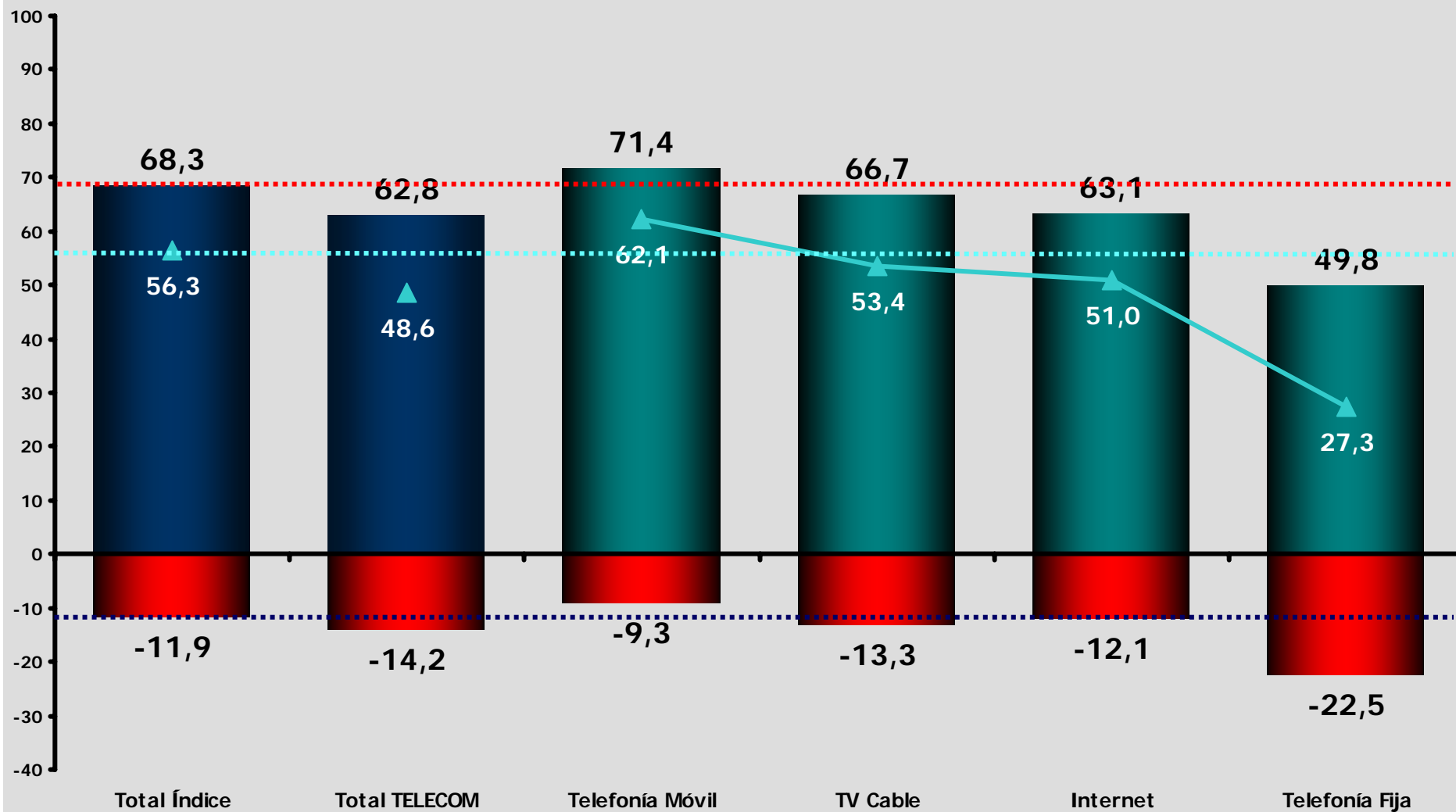
Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO 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  
**SEGUNDO SEMESTRE 2002**

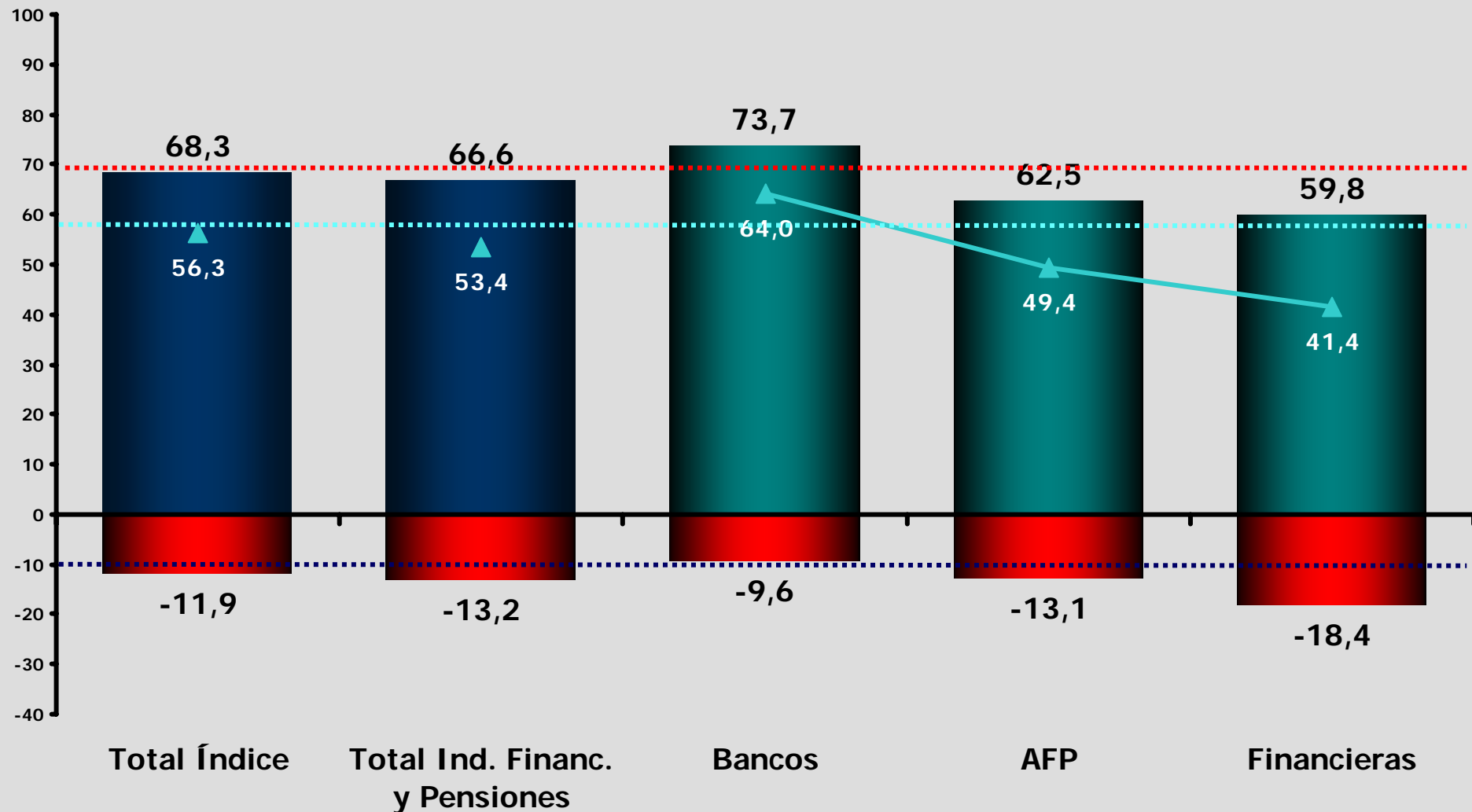


# INDUSTRIA FINANCIERA Y PENSIONES

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

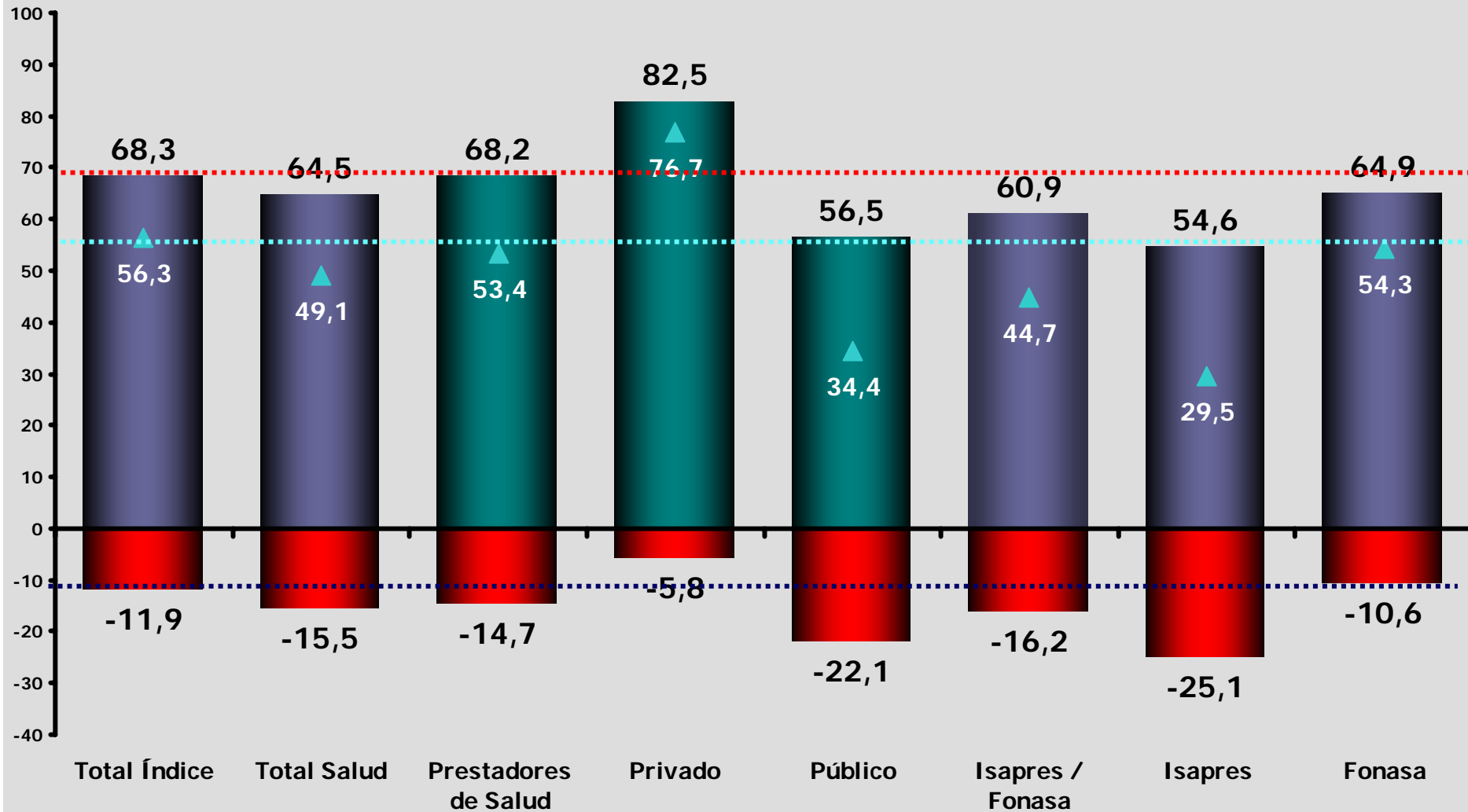
Base: 500 encuestados por industria

**SEGUNDO 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  
**SEGUNDO SEMESTRE 2002**



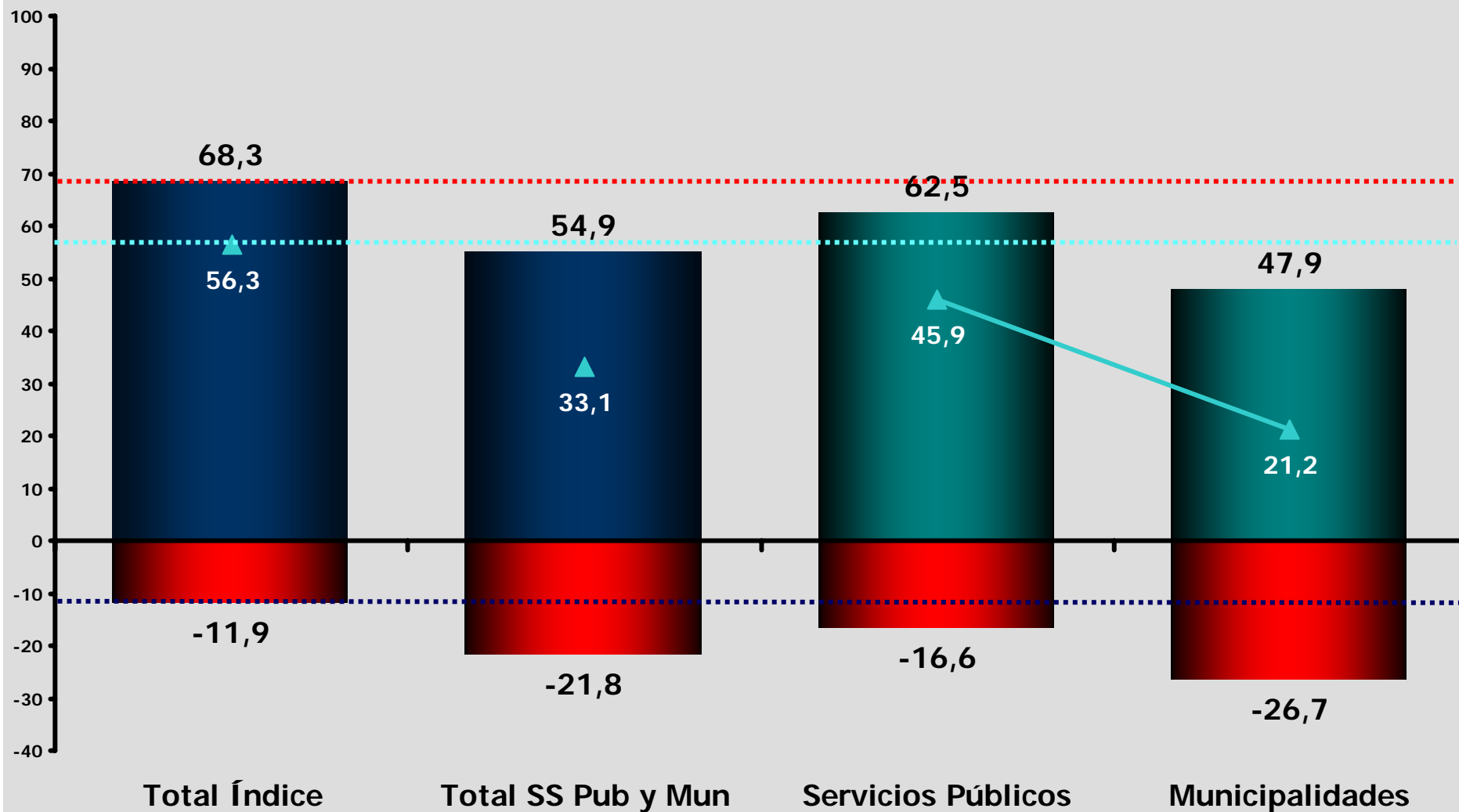


# SERVICIOS PÚBLICOS Y MUNICIPALIDADES

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

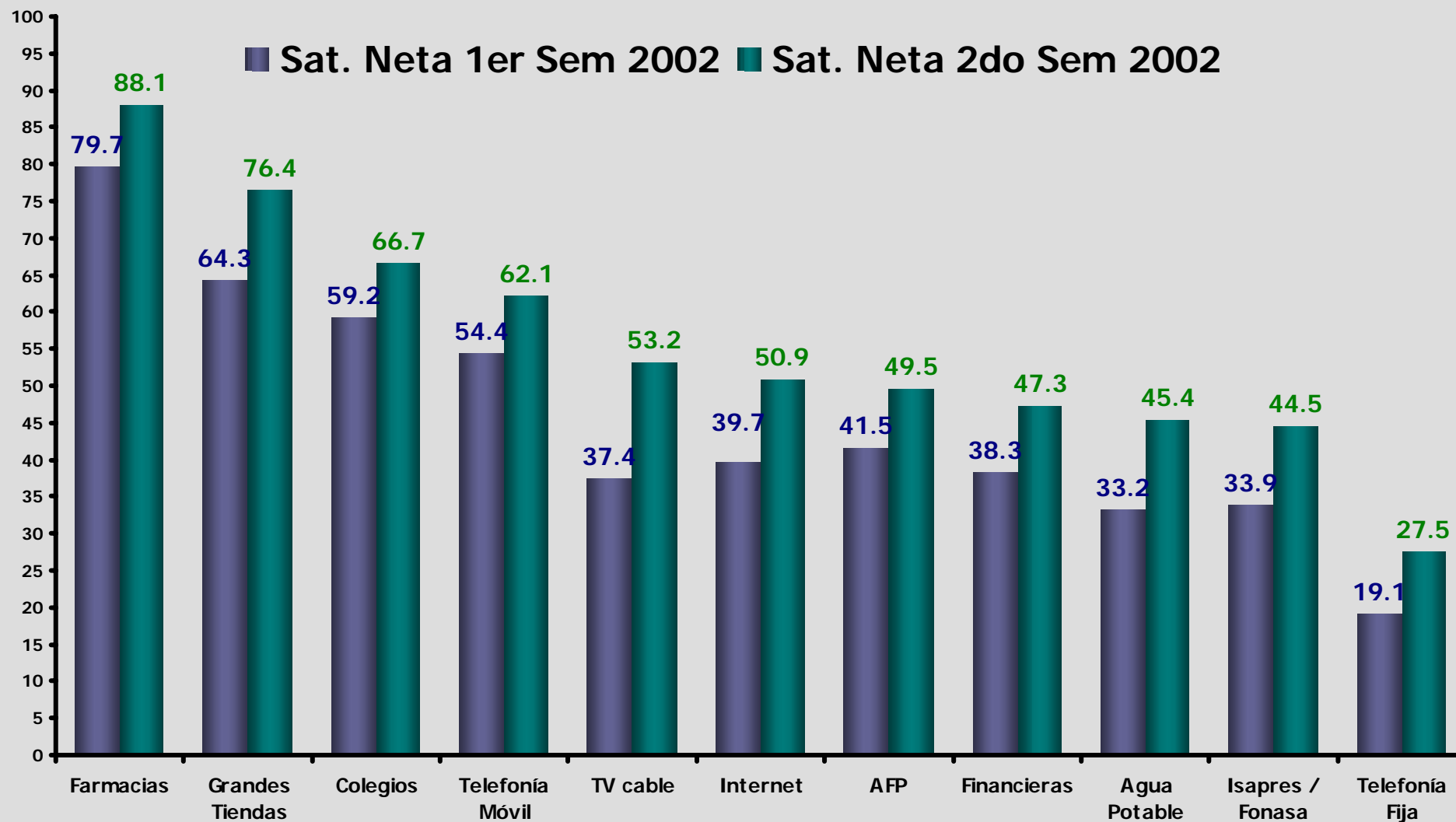
Base: 500 encuestados por industria

SEGUNDO SEMESTRE 2002



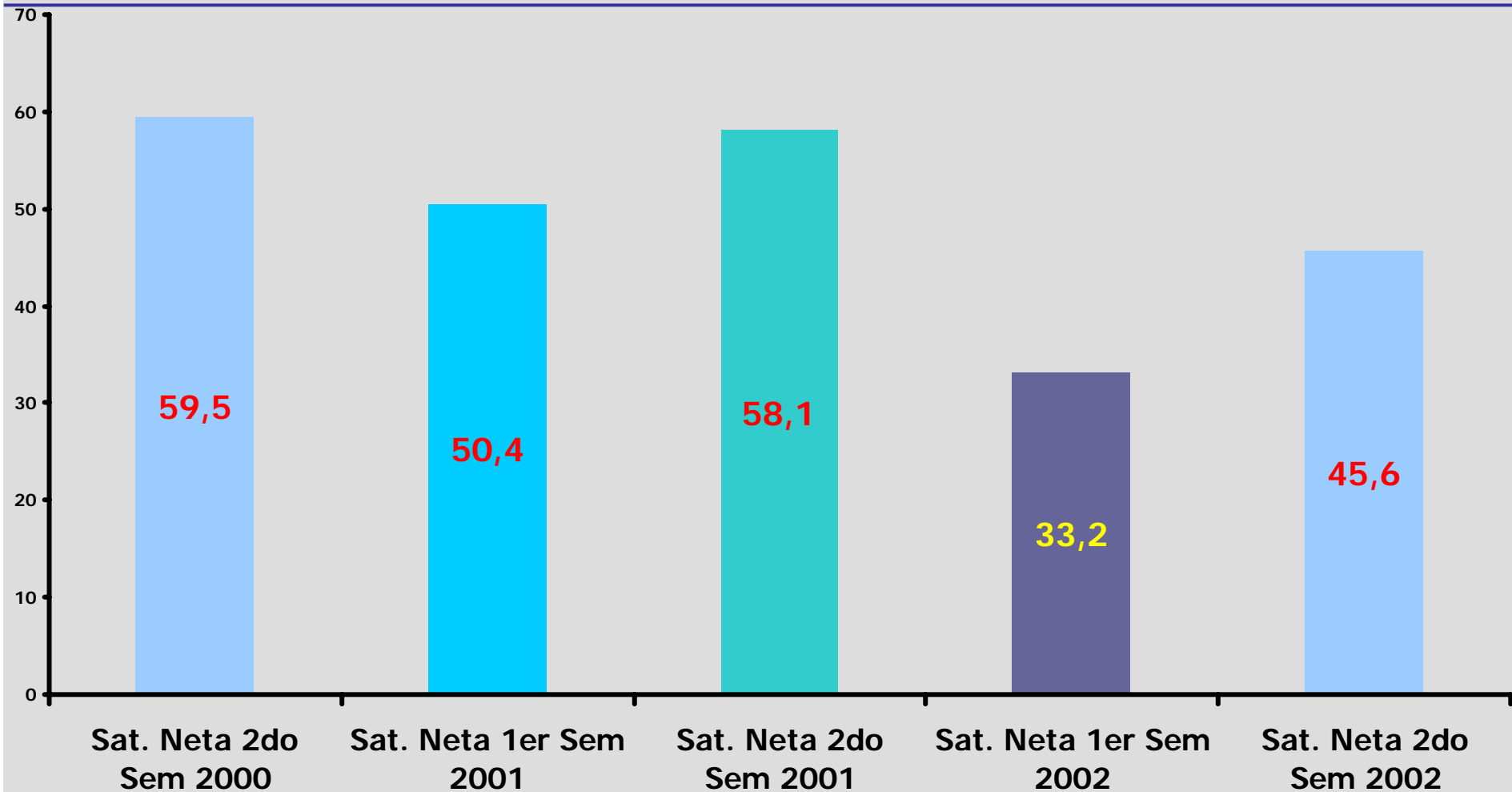
# Sectores que Presentan Cambios Estadísticamente Significativos

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



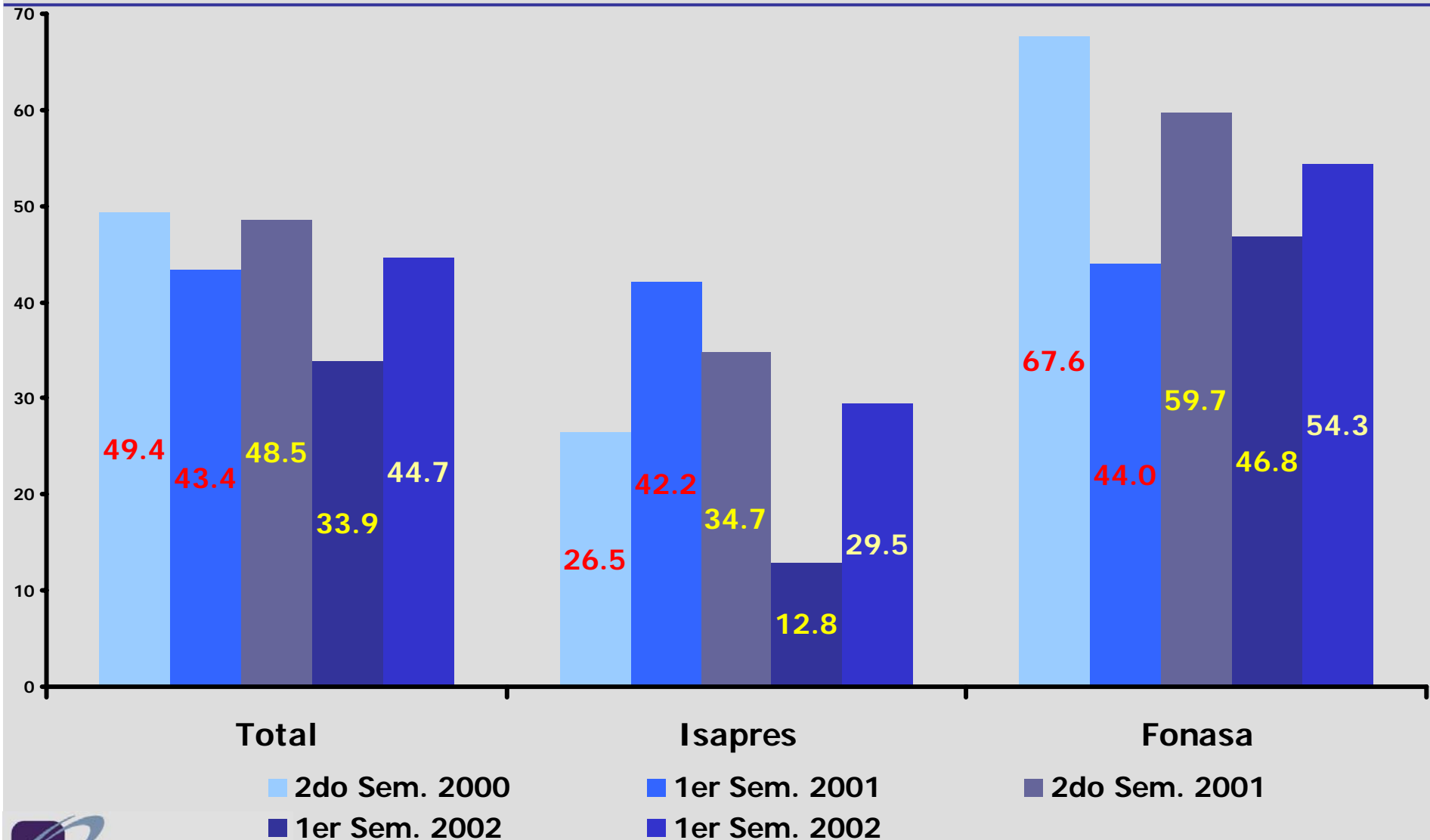
# SANITARIAS

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



# ISAPRES/FONASA

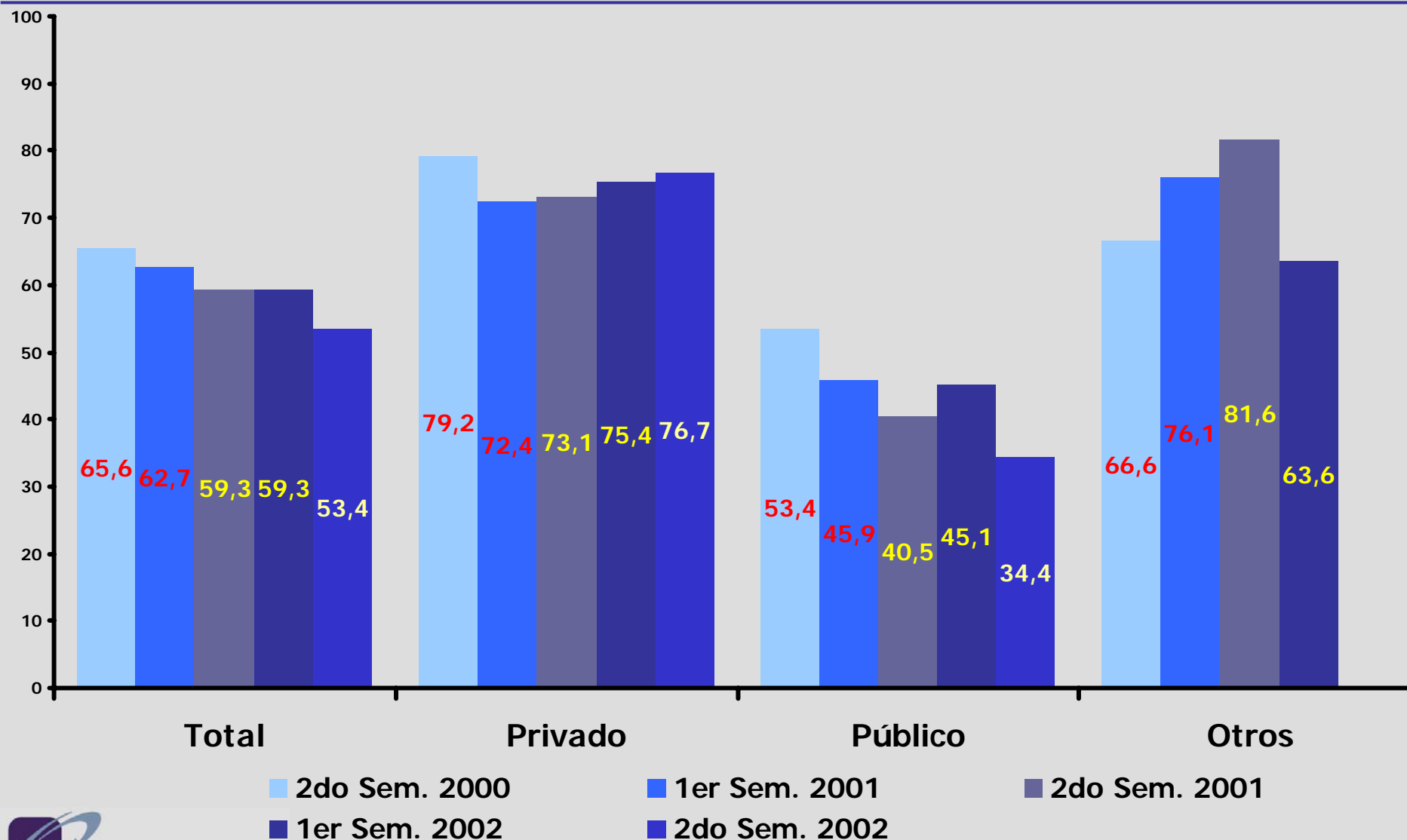
*Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a*  
*Base: ISAPRE 160/313 /226/192/193 FONASA 361/399/285/314/309*



# PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

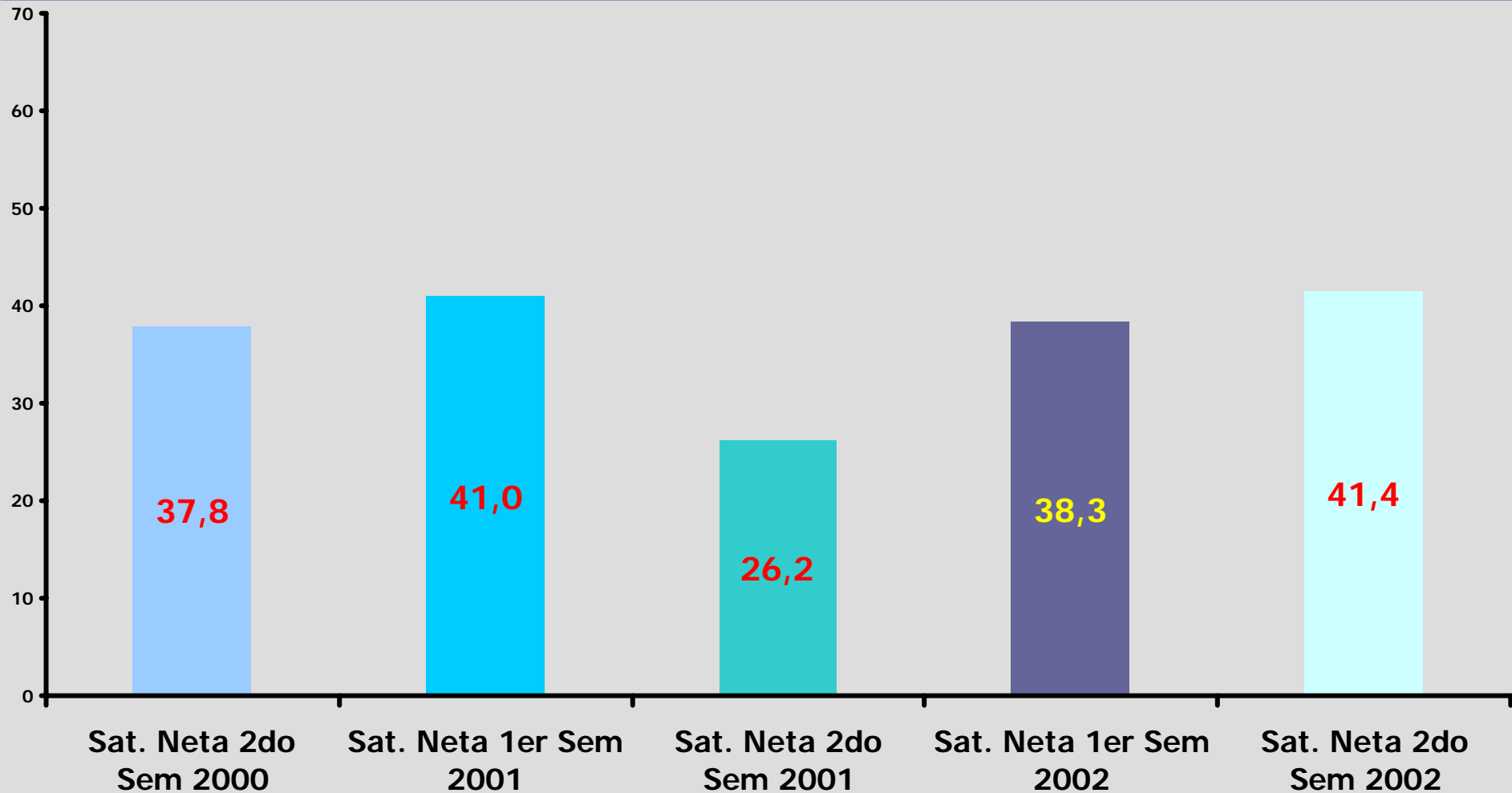
*Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 5*

*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*

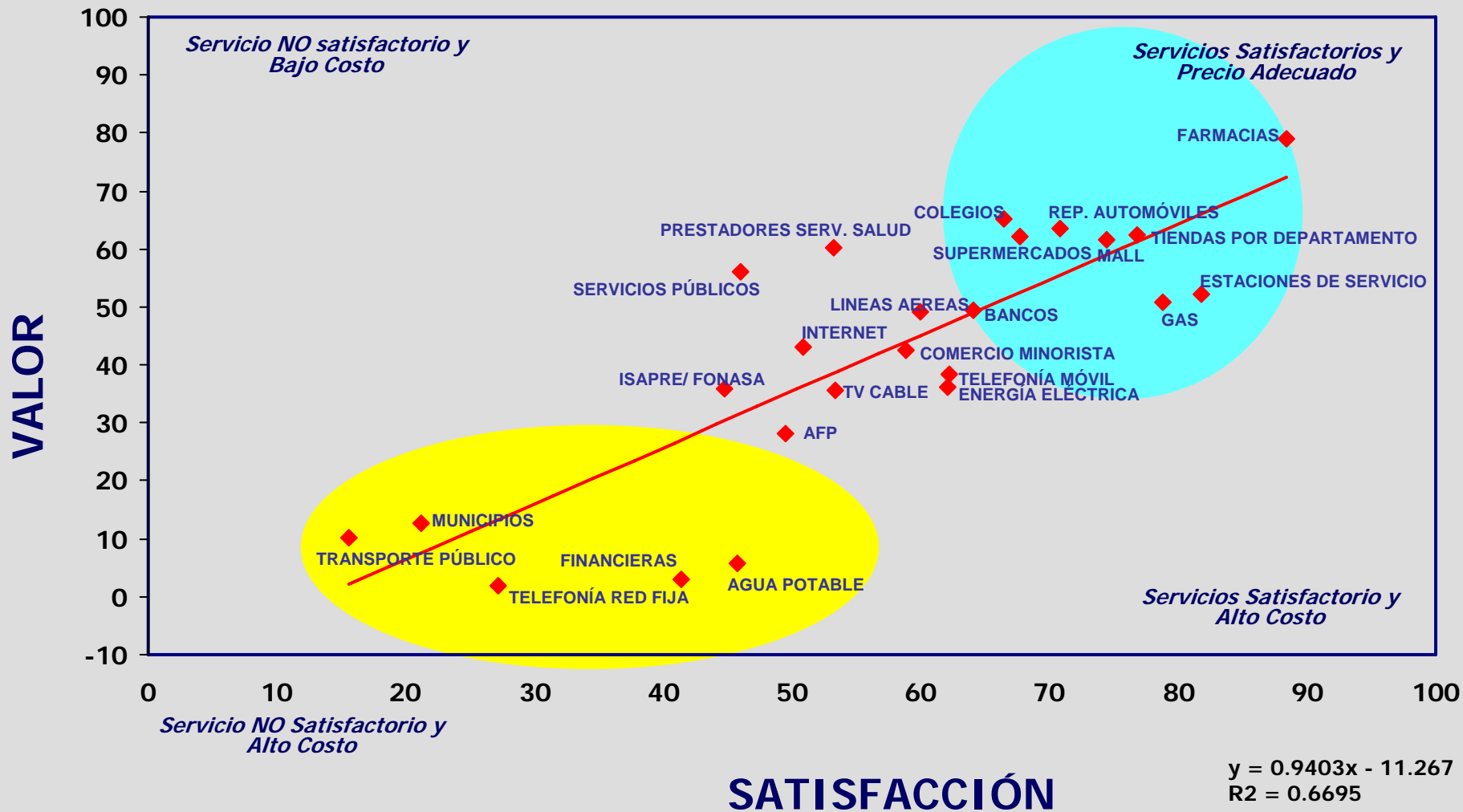
*Servicio NO Satisfactorio y  
Alto Costo*

*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)



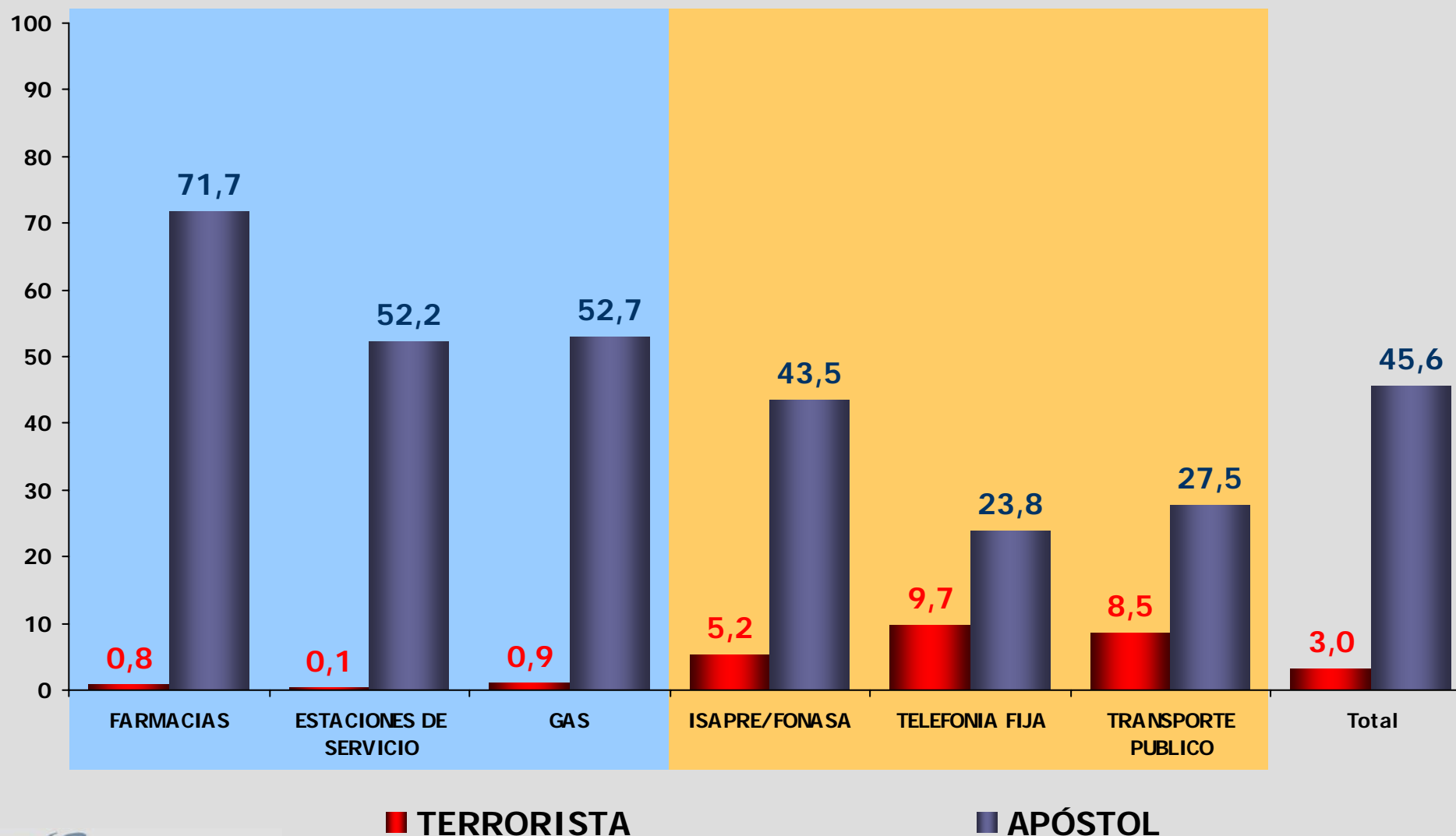


# LA RELACIÓN

*SATISFACCIÓN - LEALTAD - FLUJOS DEL NEGOCIO*

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

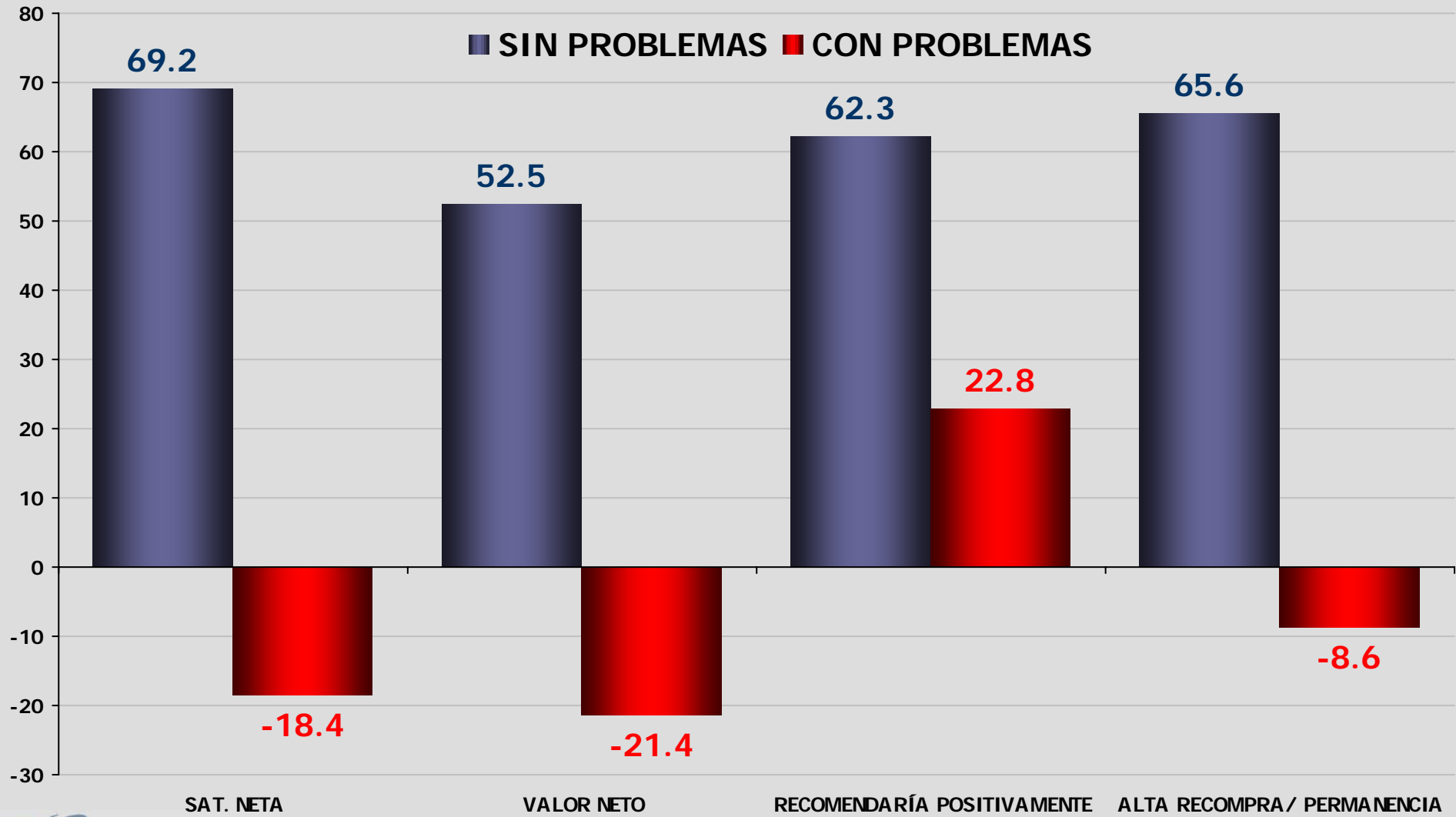
*% de clientes en la categoría sobre total de clientes*



# PROBLEMAS EN EL SERVICIO

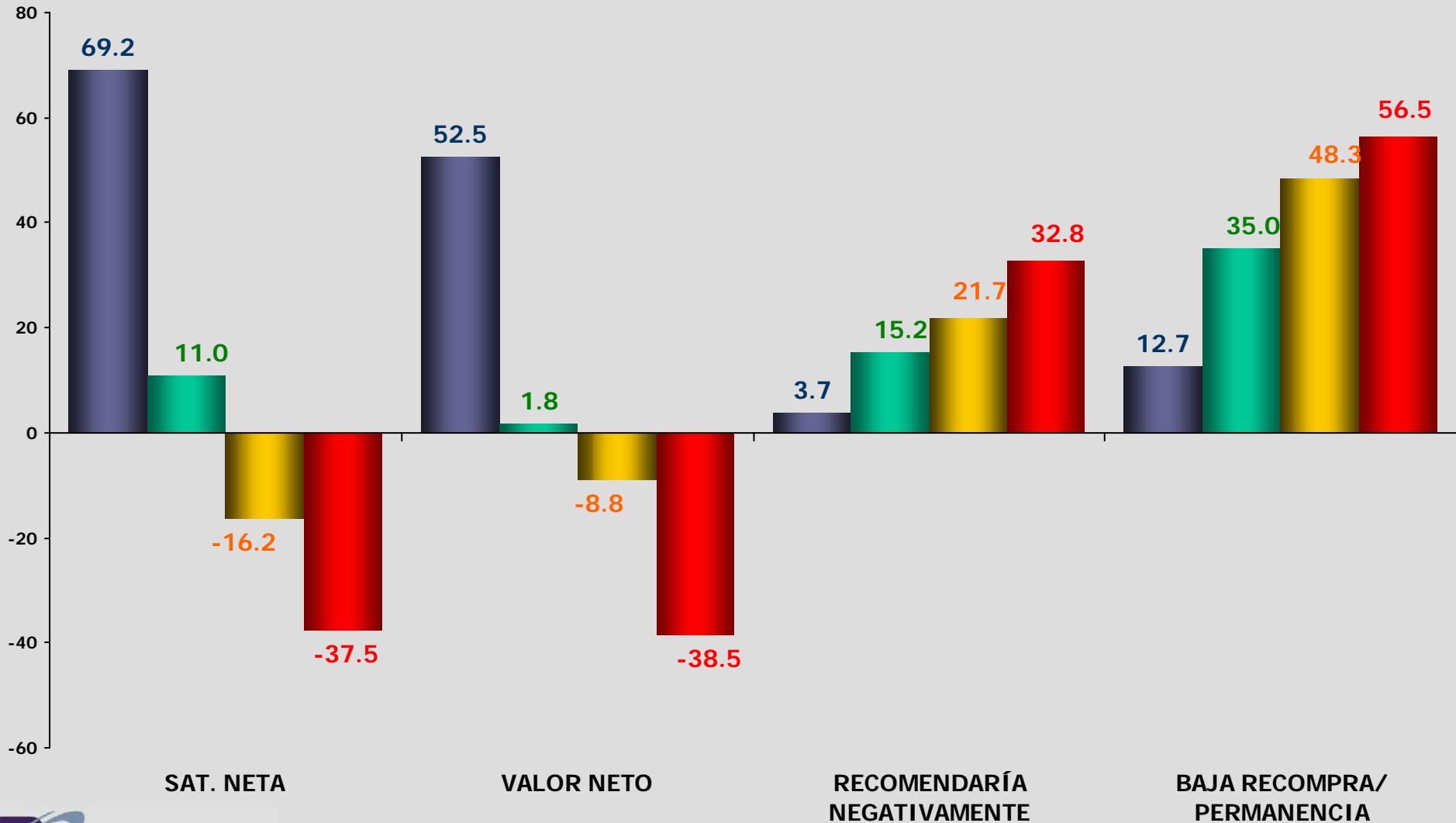
*Una tarea permanente de  
las empresas*

# Efectos de Problemas en el Servicio



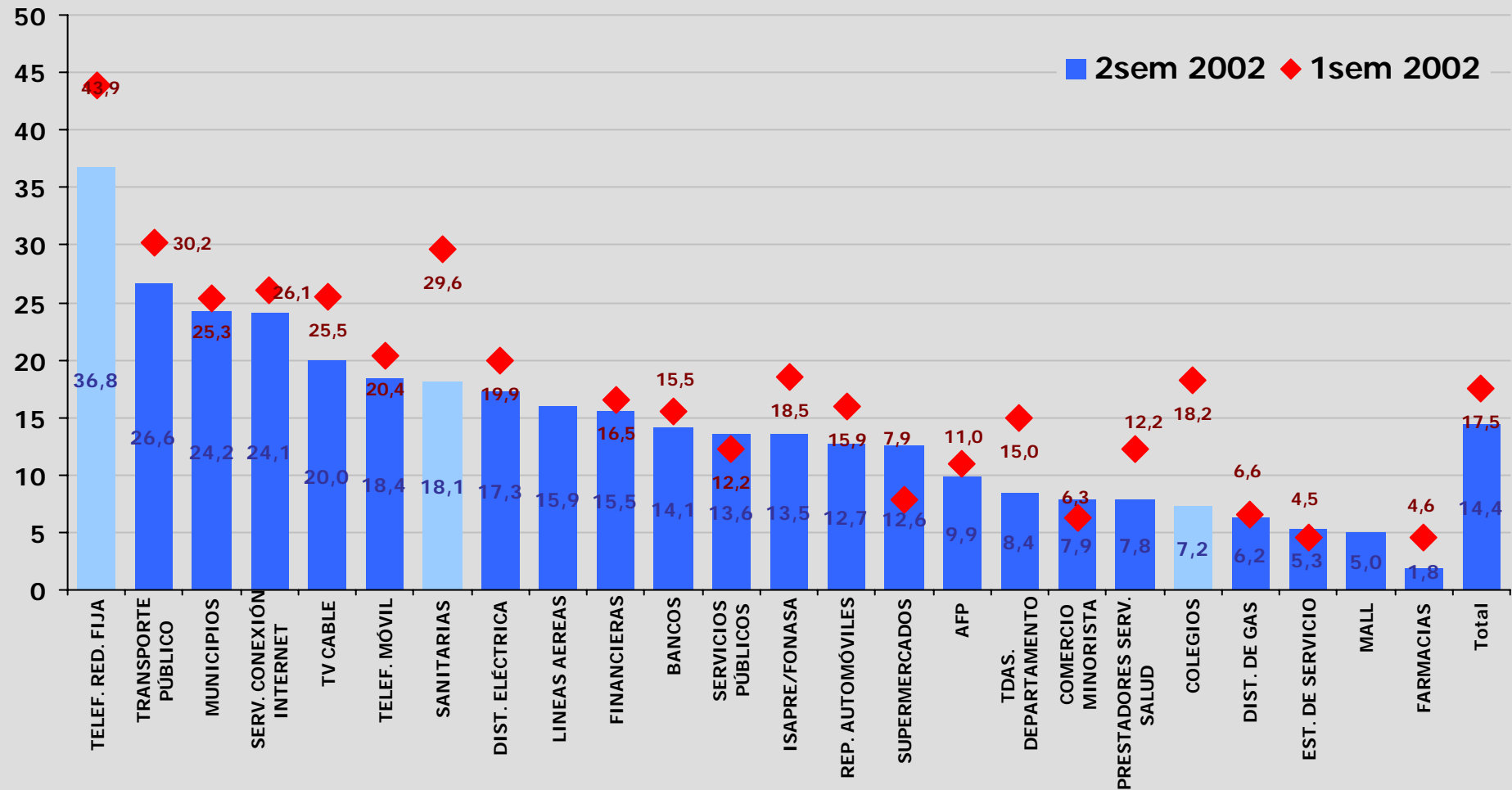
# Efectos de Gestionar los Problemas en el Servicio

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



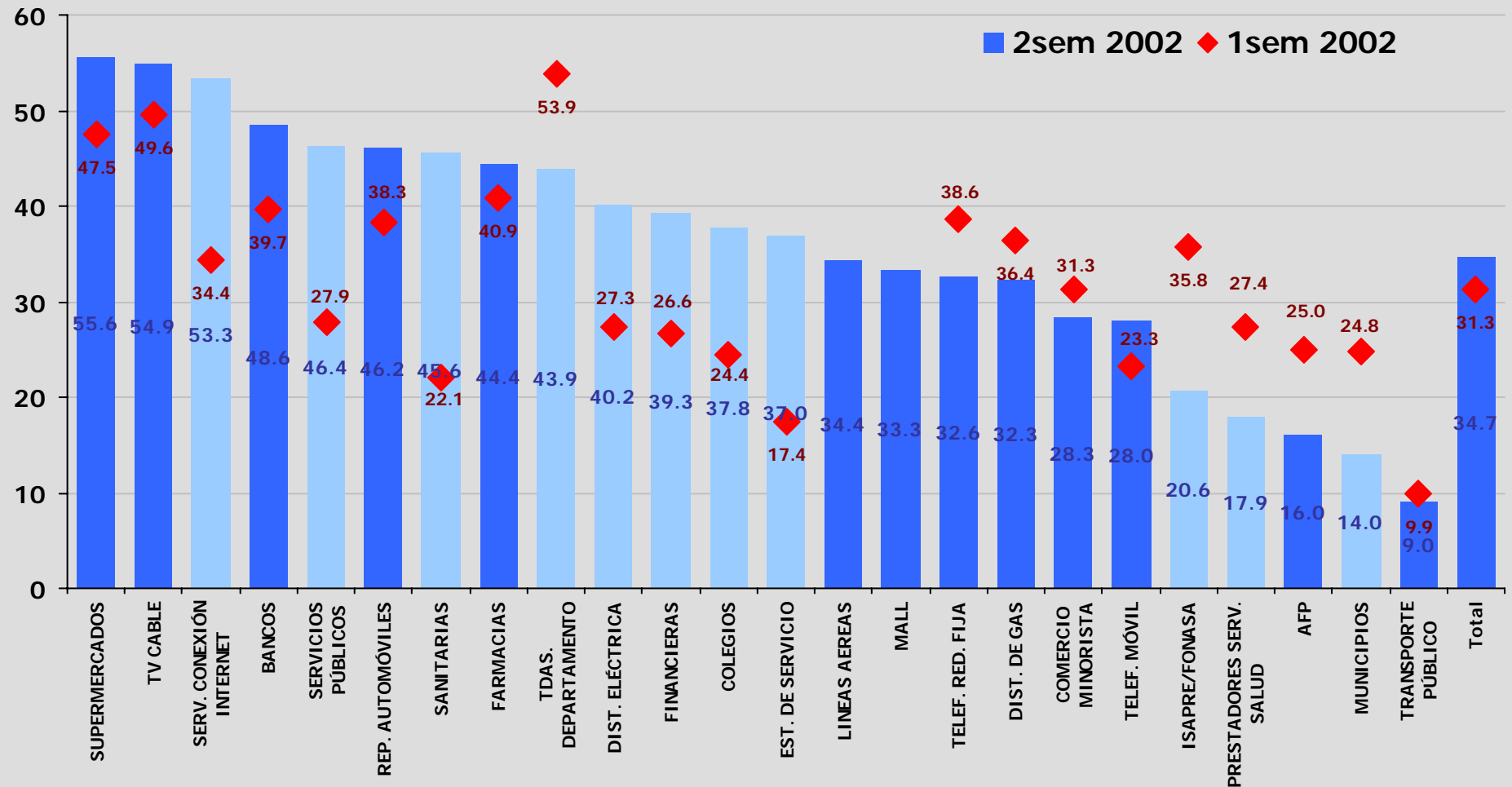
# Tasa de Clientes con Problemas en el Servicio por Industrias

*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