

# Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2003

# 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:** 13.213 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 *Abril-Junio* de 2003

# 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

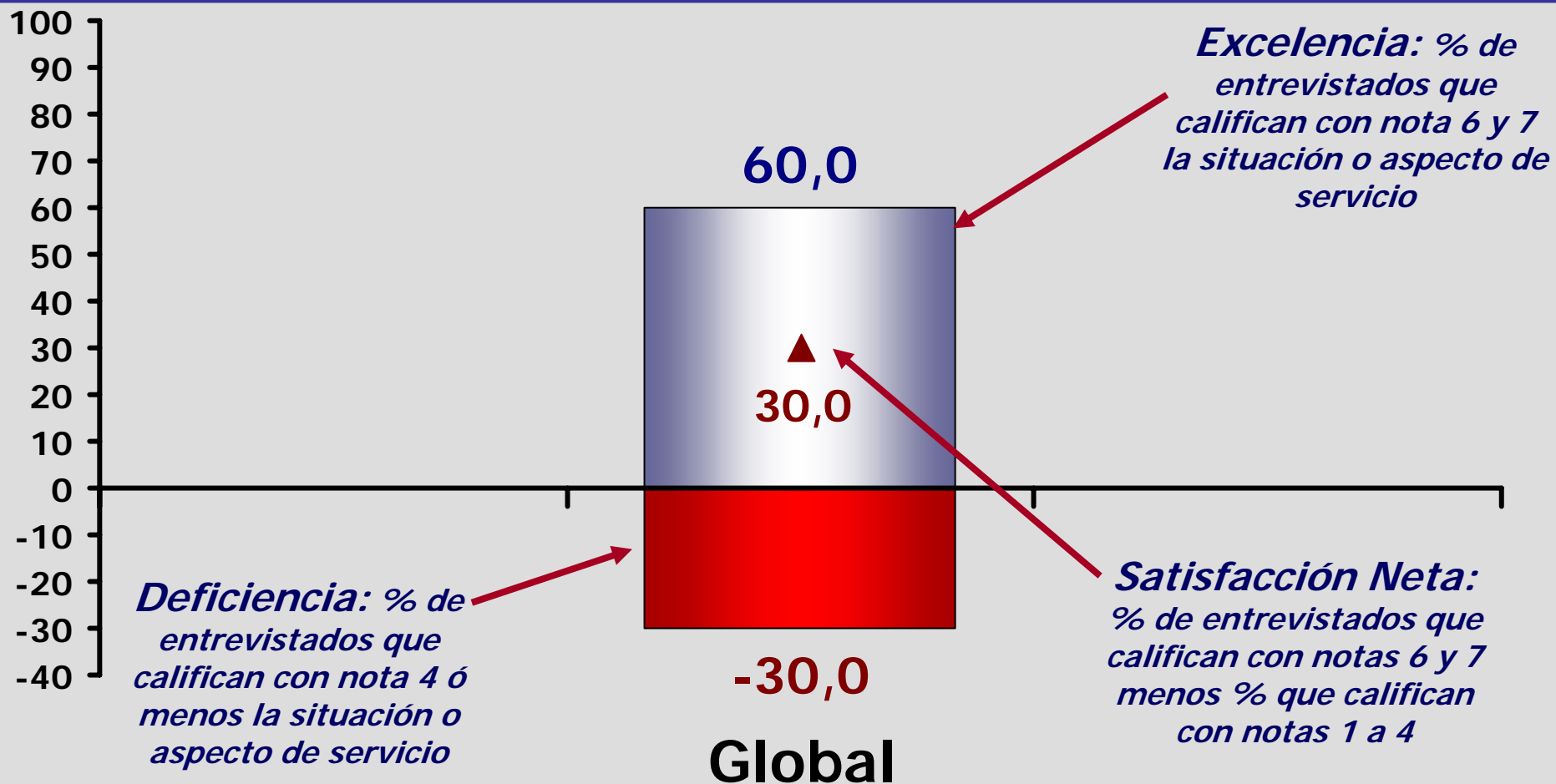
Las industrias representadas en el índice se seleccionaron a partir de los siguientes criterios:

- 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)
- Mall/Centros Comerciales

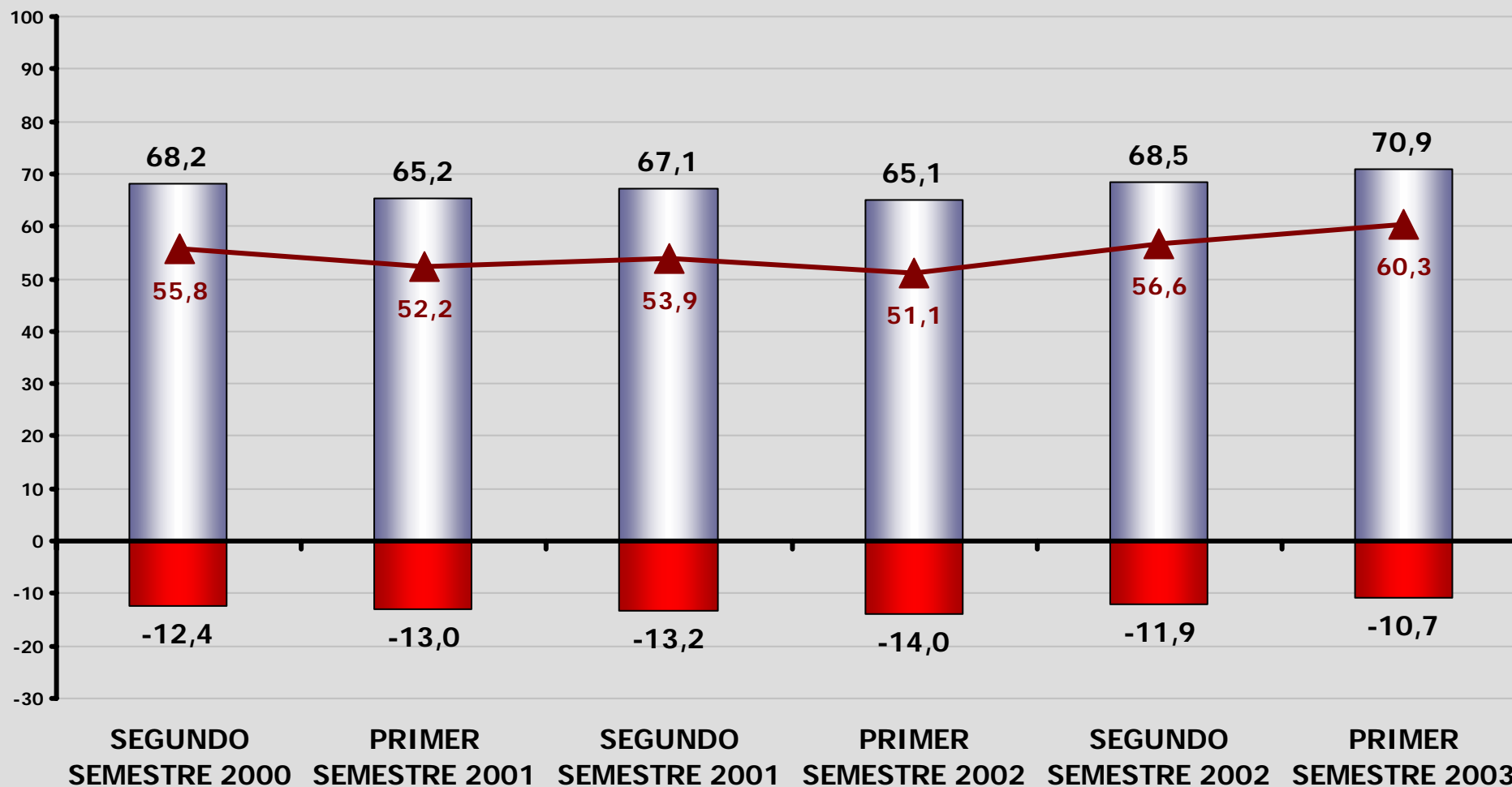
# PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS



■ Excelencia ■ Deficiencia ▲ Satisfacción Neta

# Evolución Satisfacción Global con el Servicio

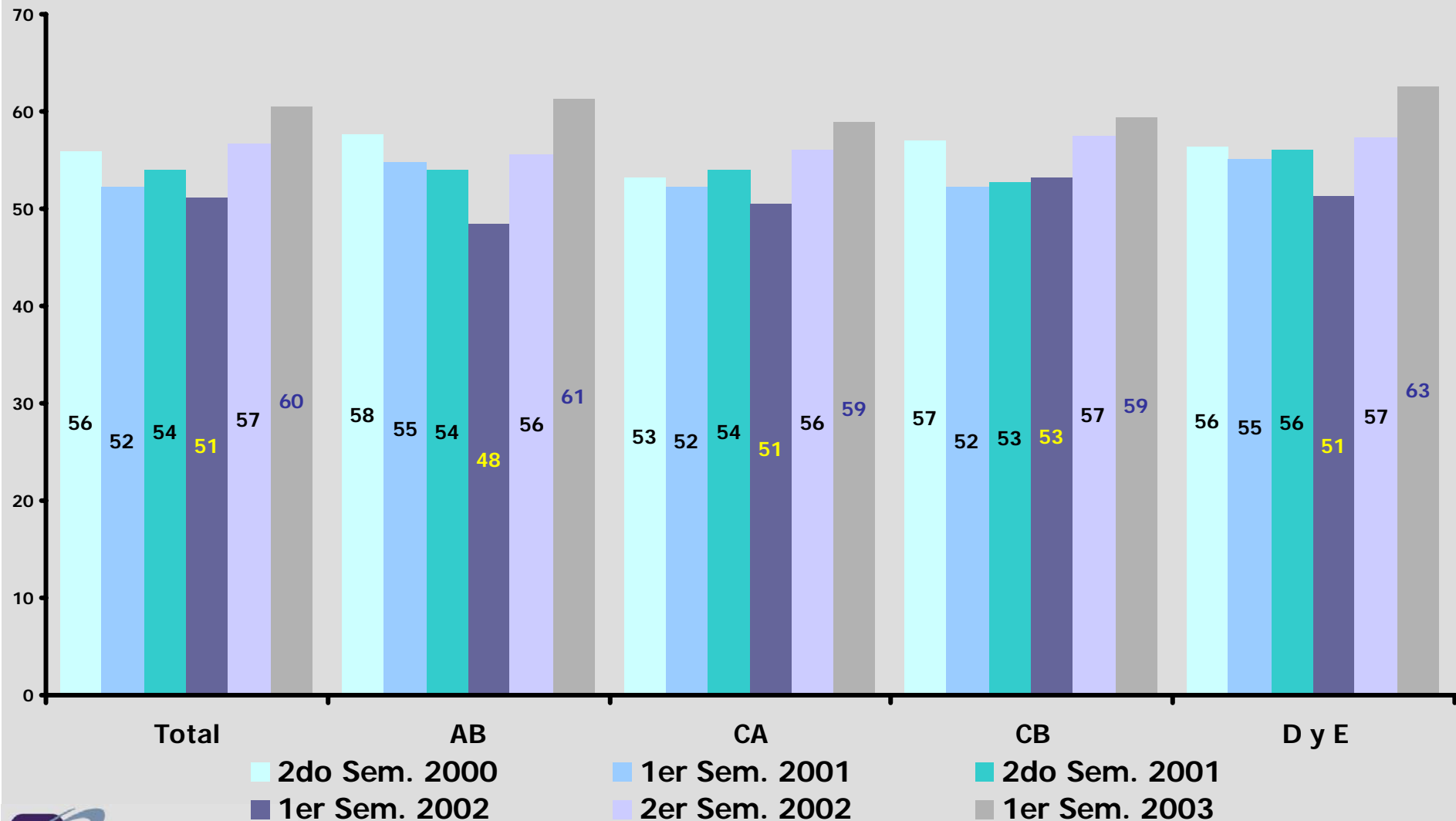
Base total clientes 13.213 entrevistados



Excelencia Deficiencia Sat. Neta

# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO

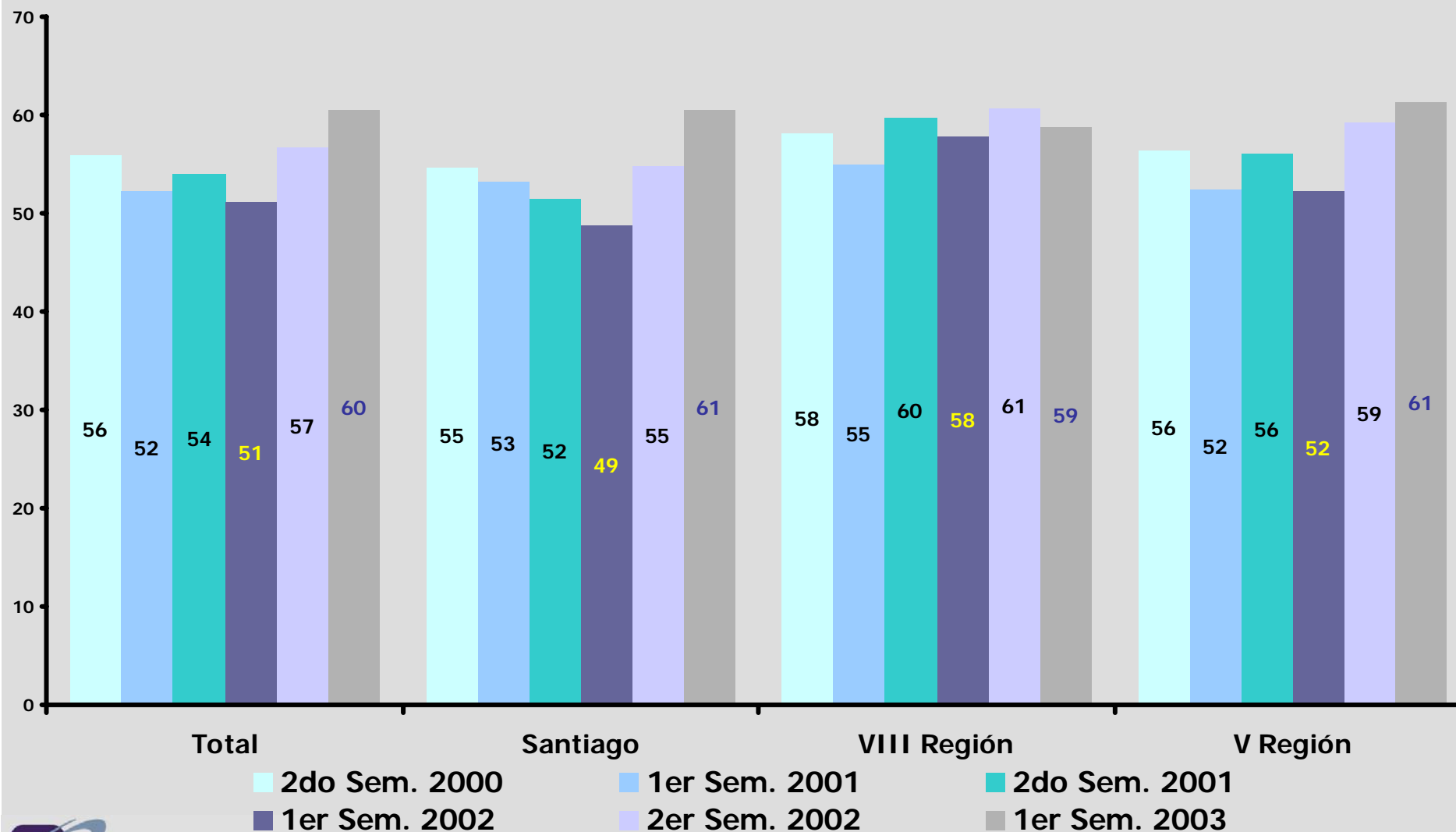
Sat. Neta (% de notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4)  
Base Total clientes por GSE





# 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 GSE

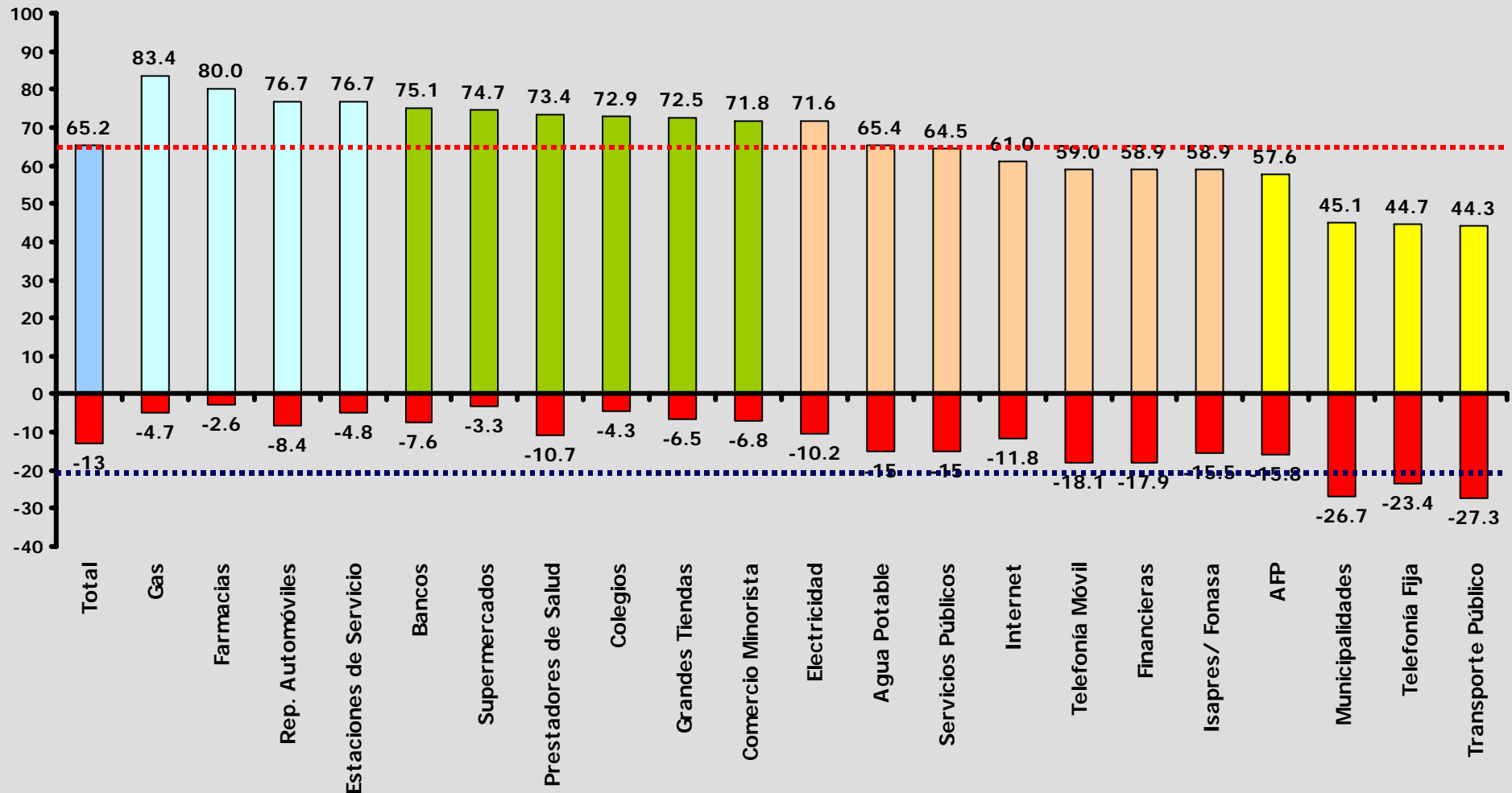


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2001



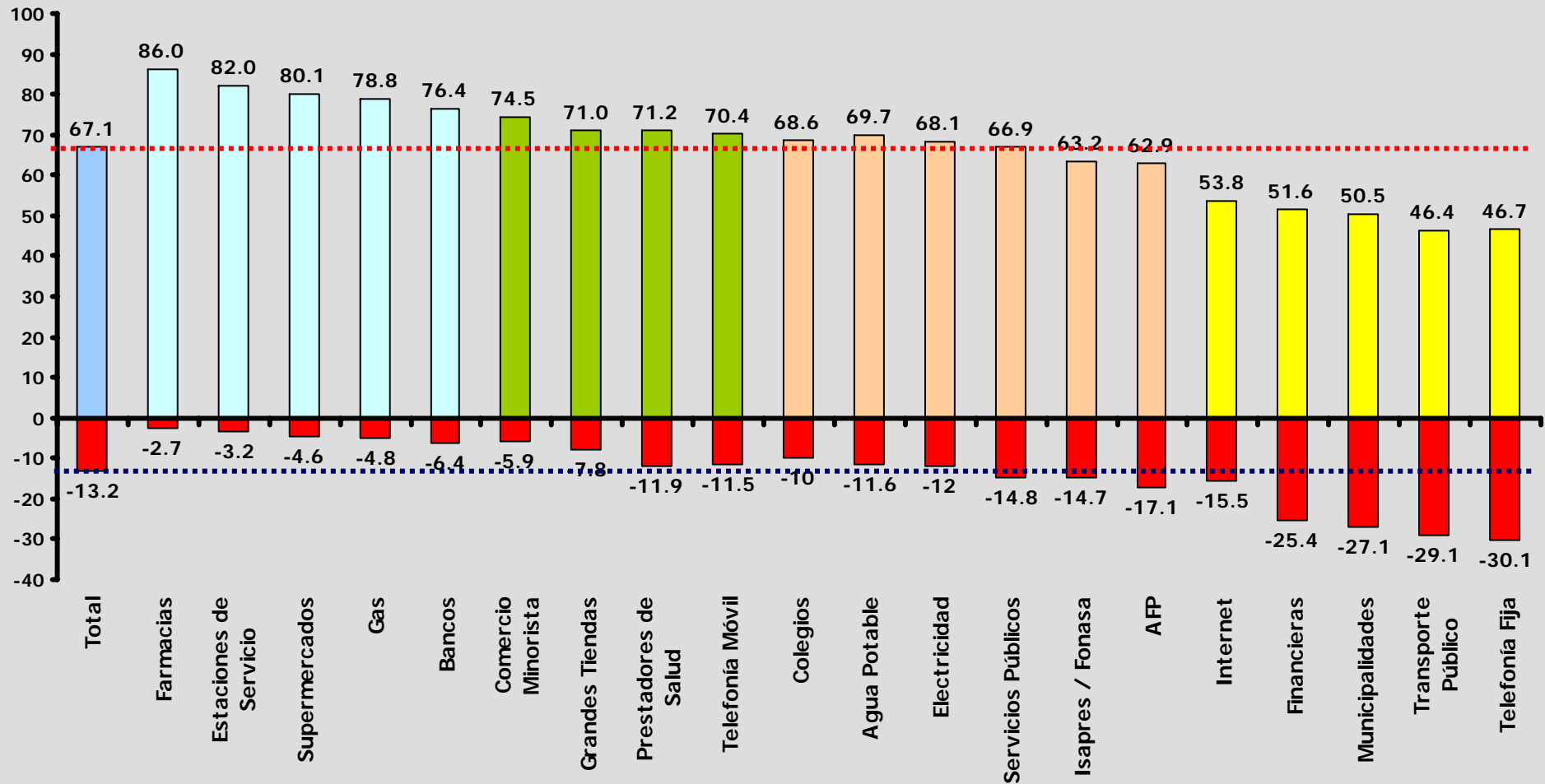
■ Medición 2001

# 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

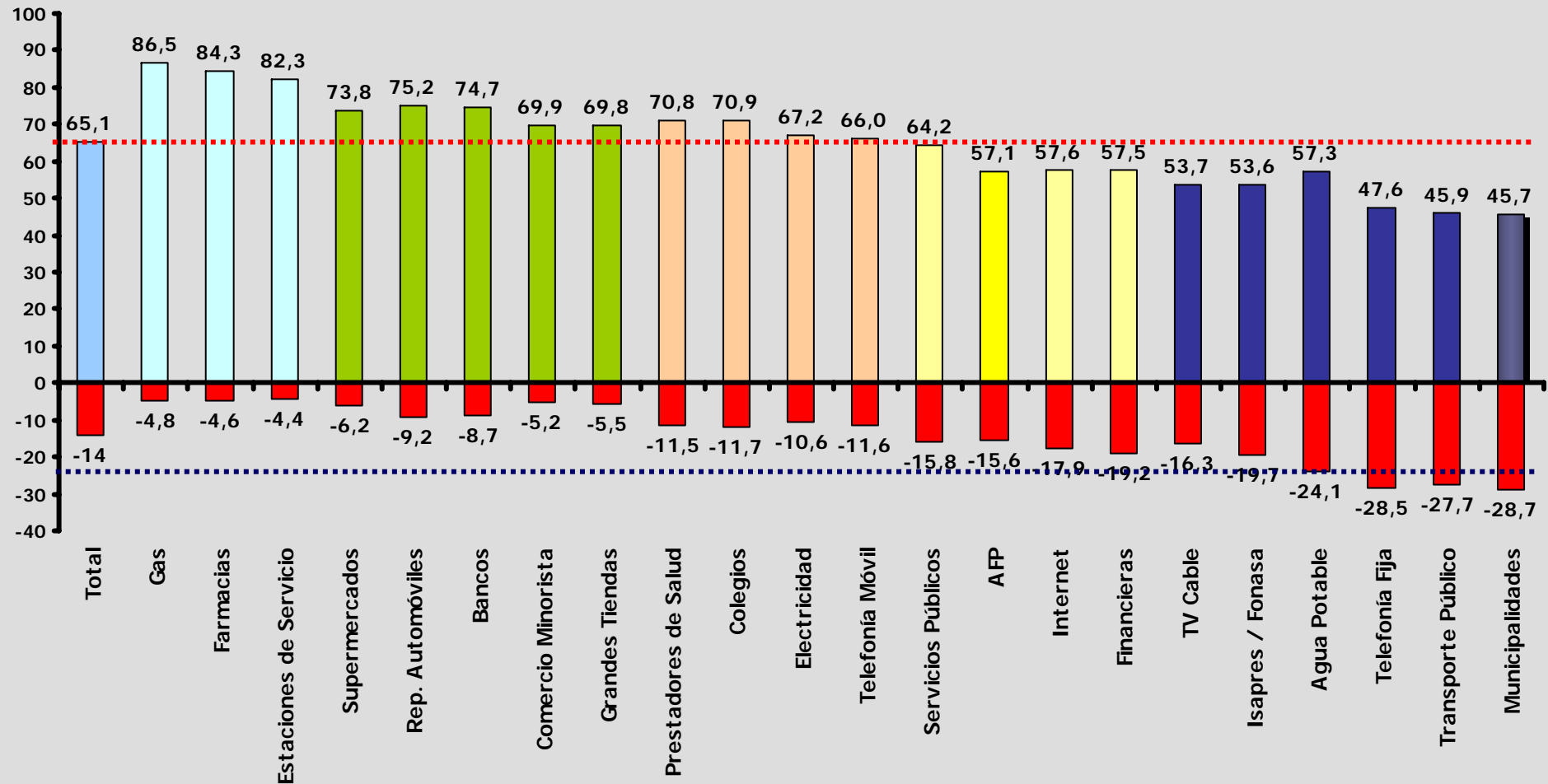


# Satisfacción Global con el Servicio

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

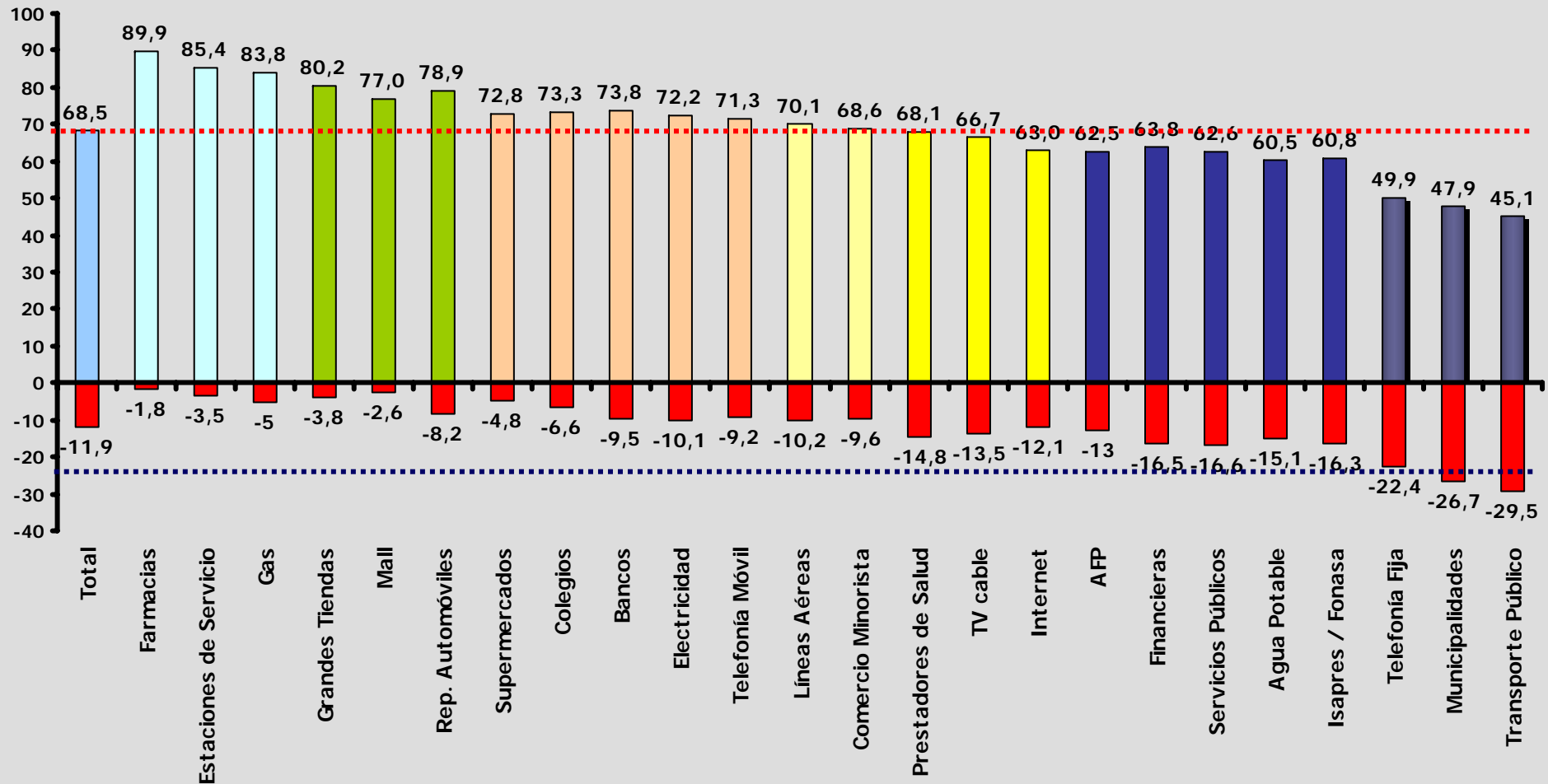


# Satisfacción Global con el Servicio

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

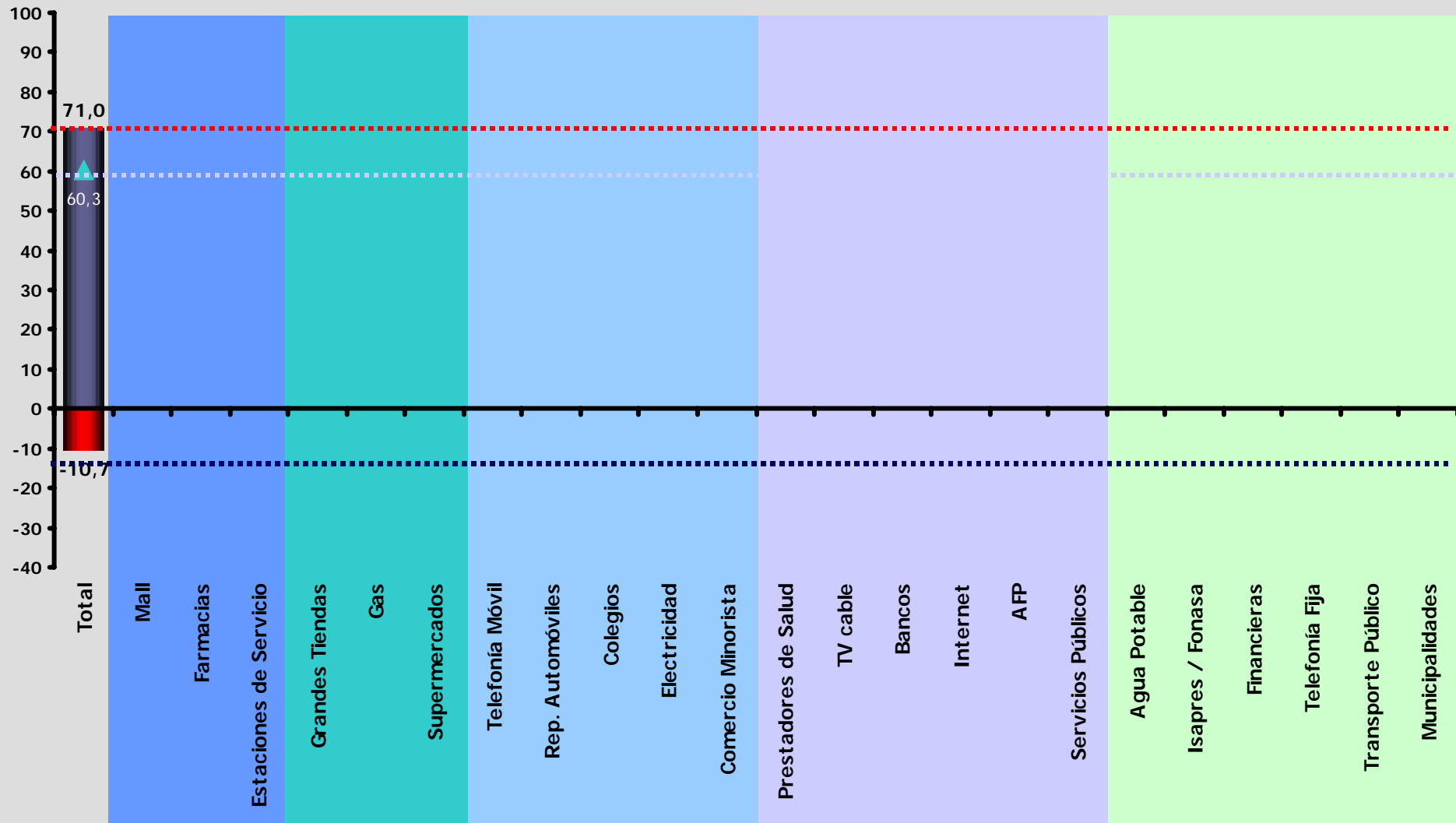


# Satisfacción Global con el Servicio

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

Base: 500 encuestados por industria

**PRIMER SEMESTRE 2003**

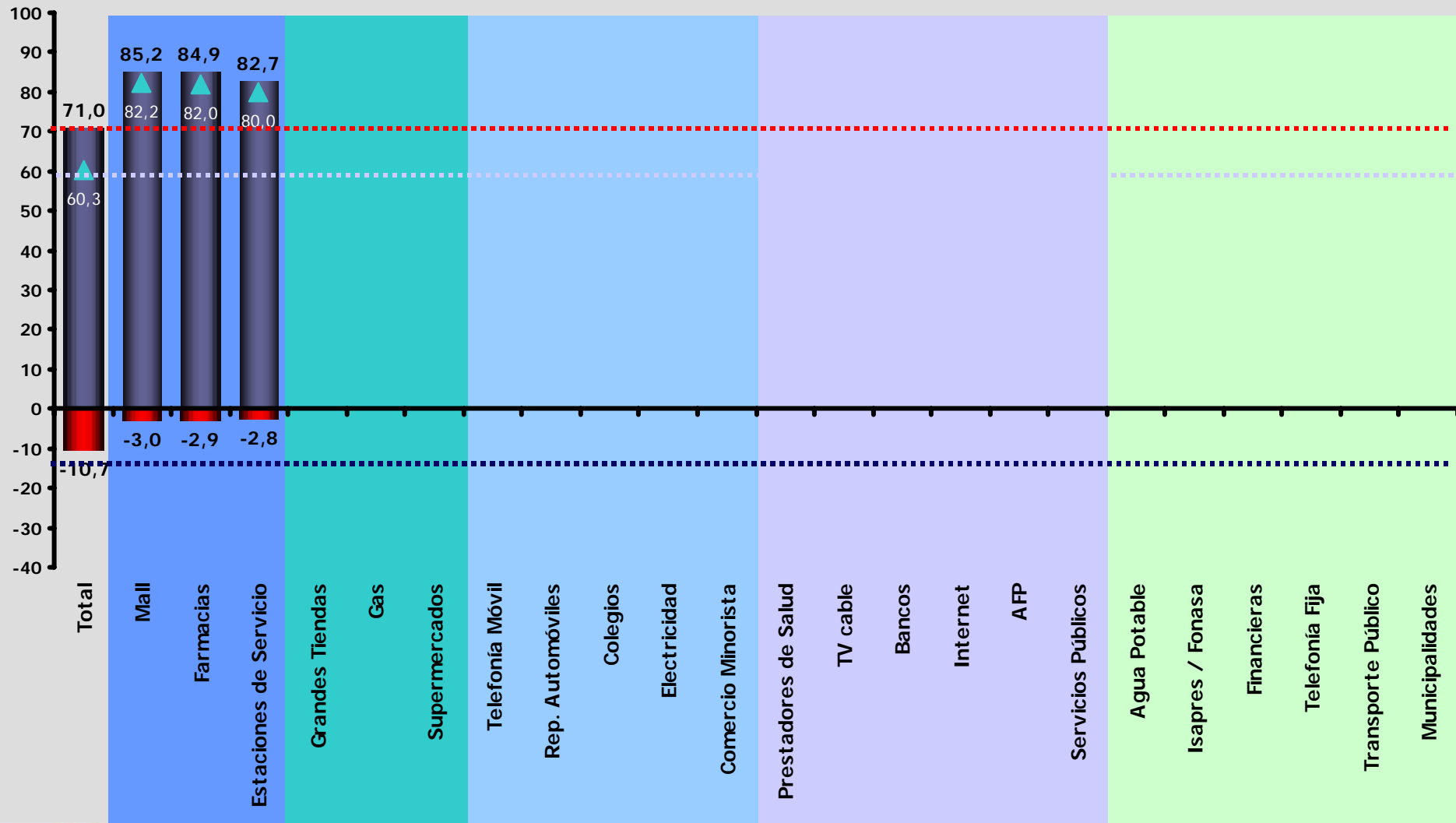


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2003**

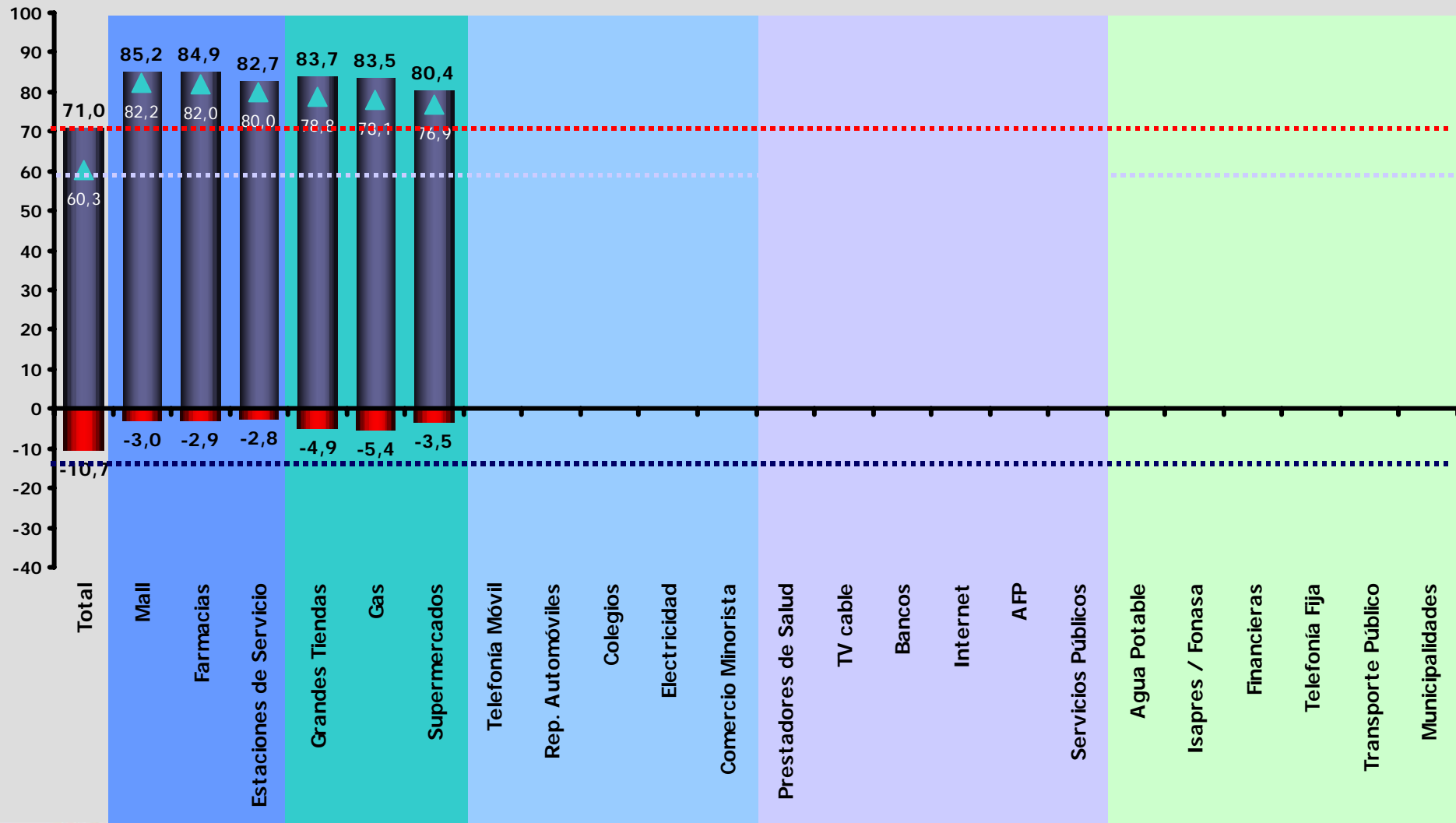


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2003



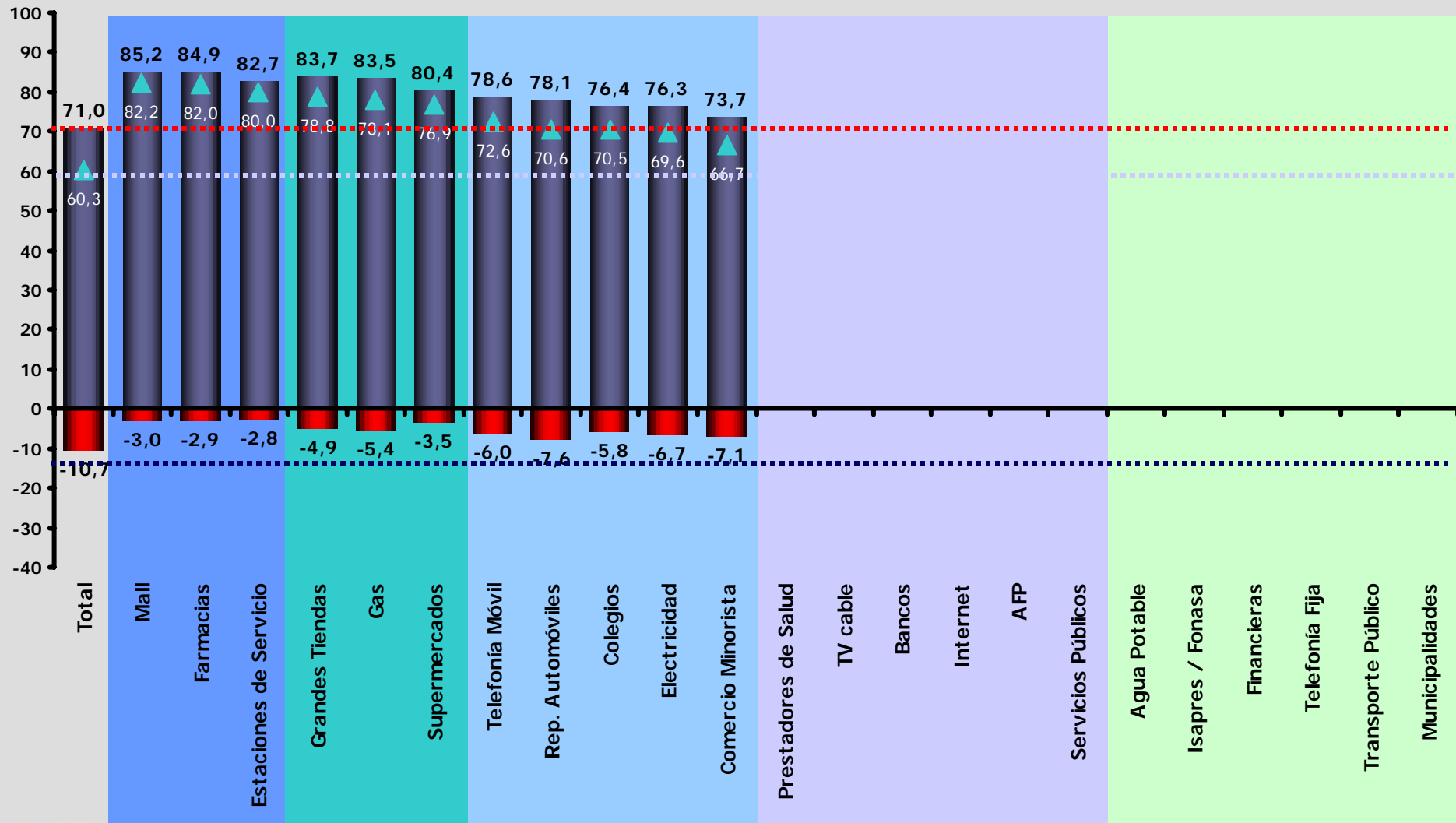


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2003**

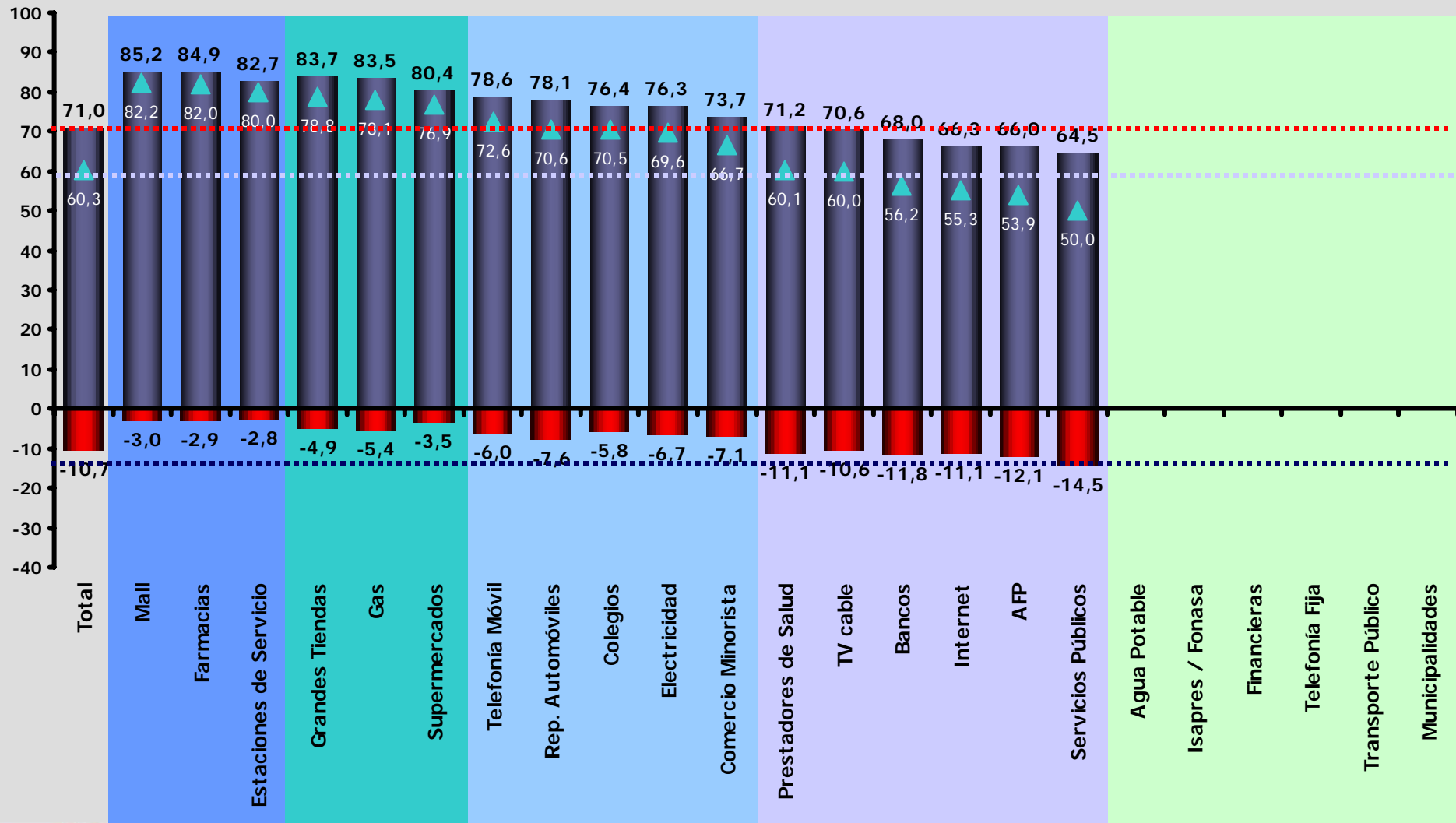


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2003

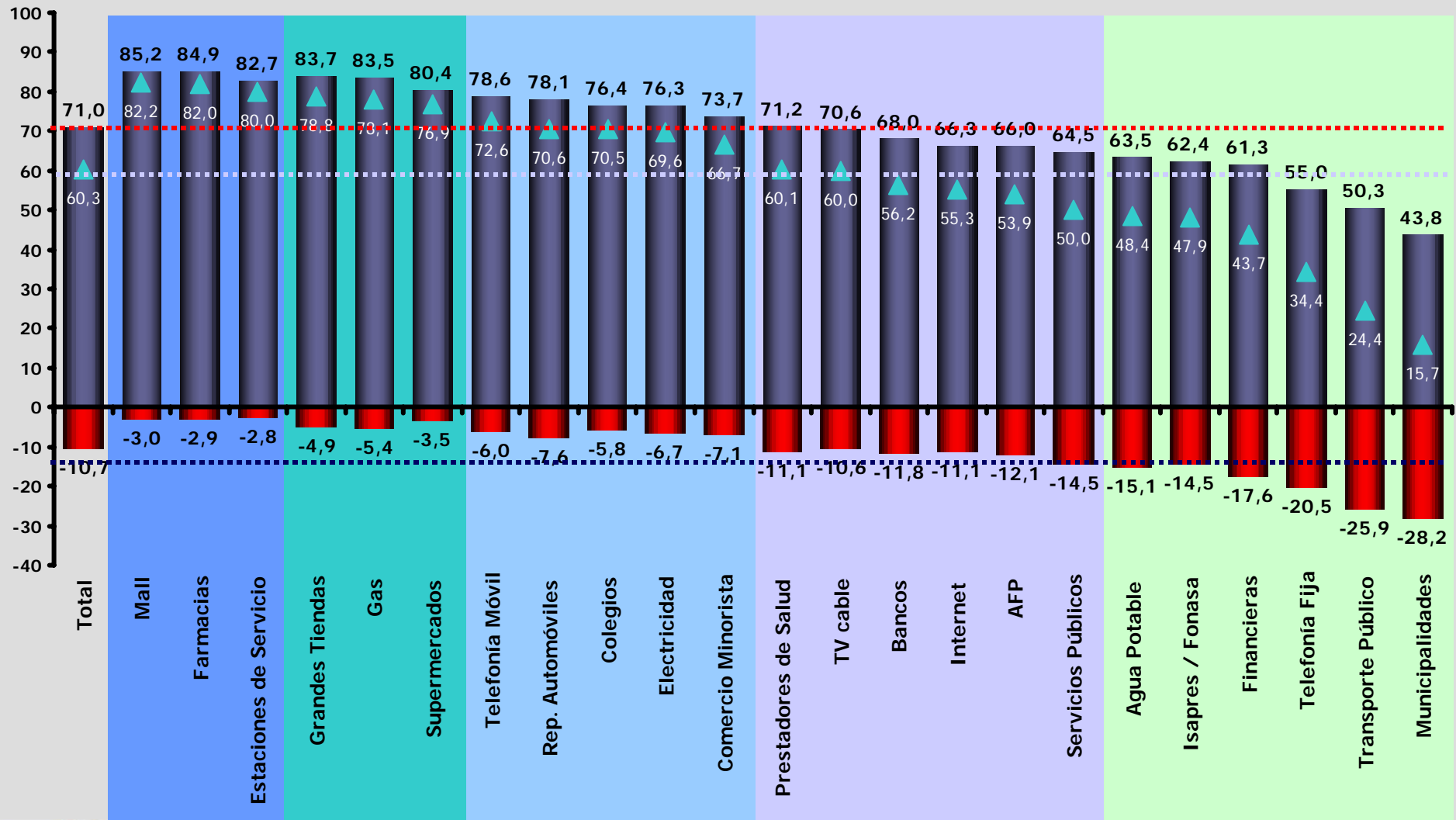


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2003

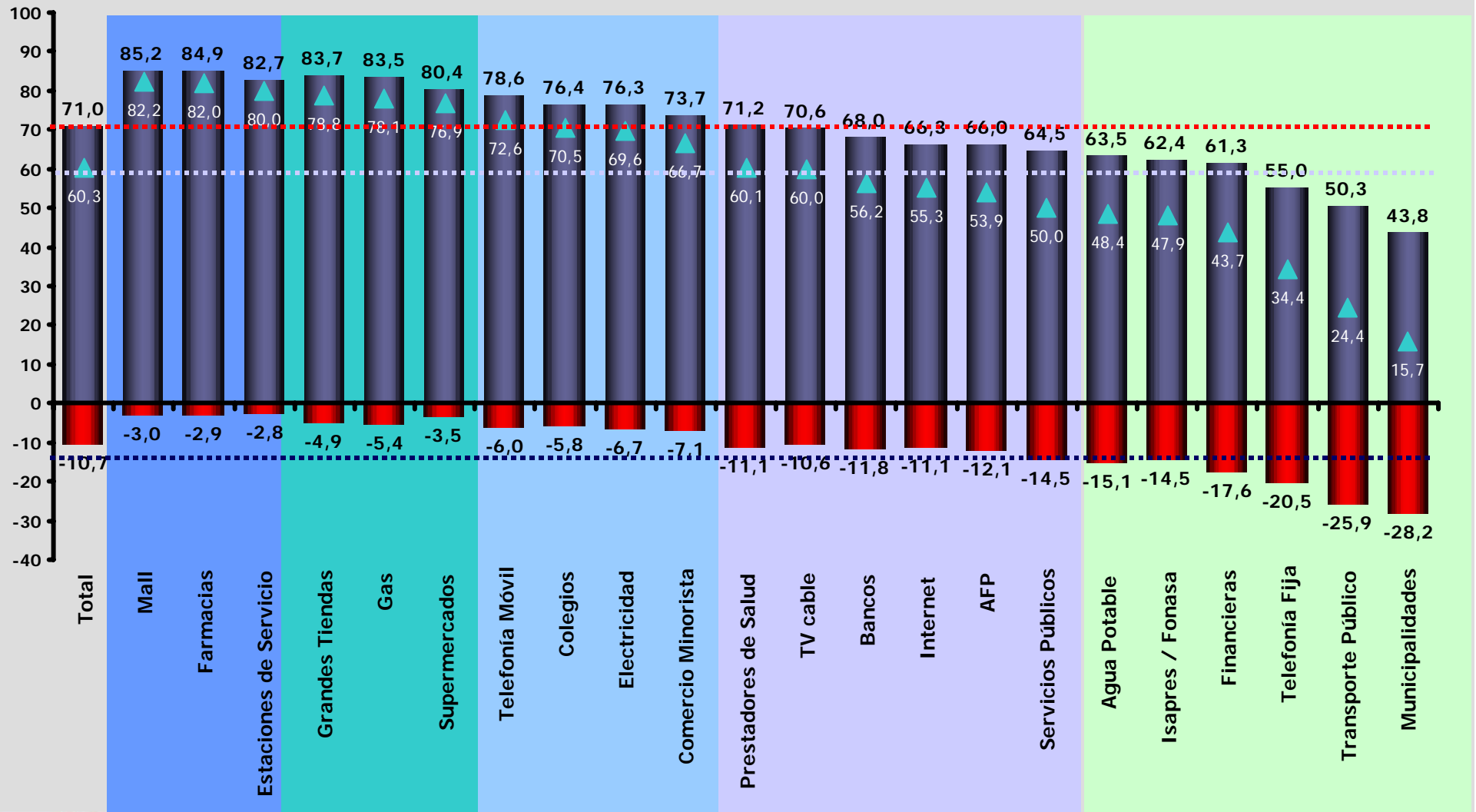


# Satisfacción Global con el Servicio

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 2003



# Satisfacción Global con el Servicio

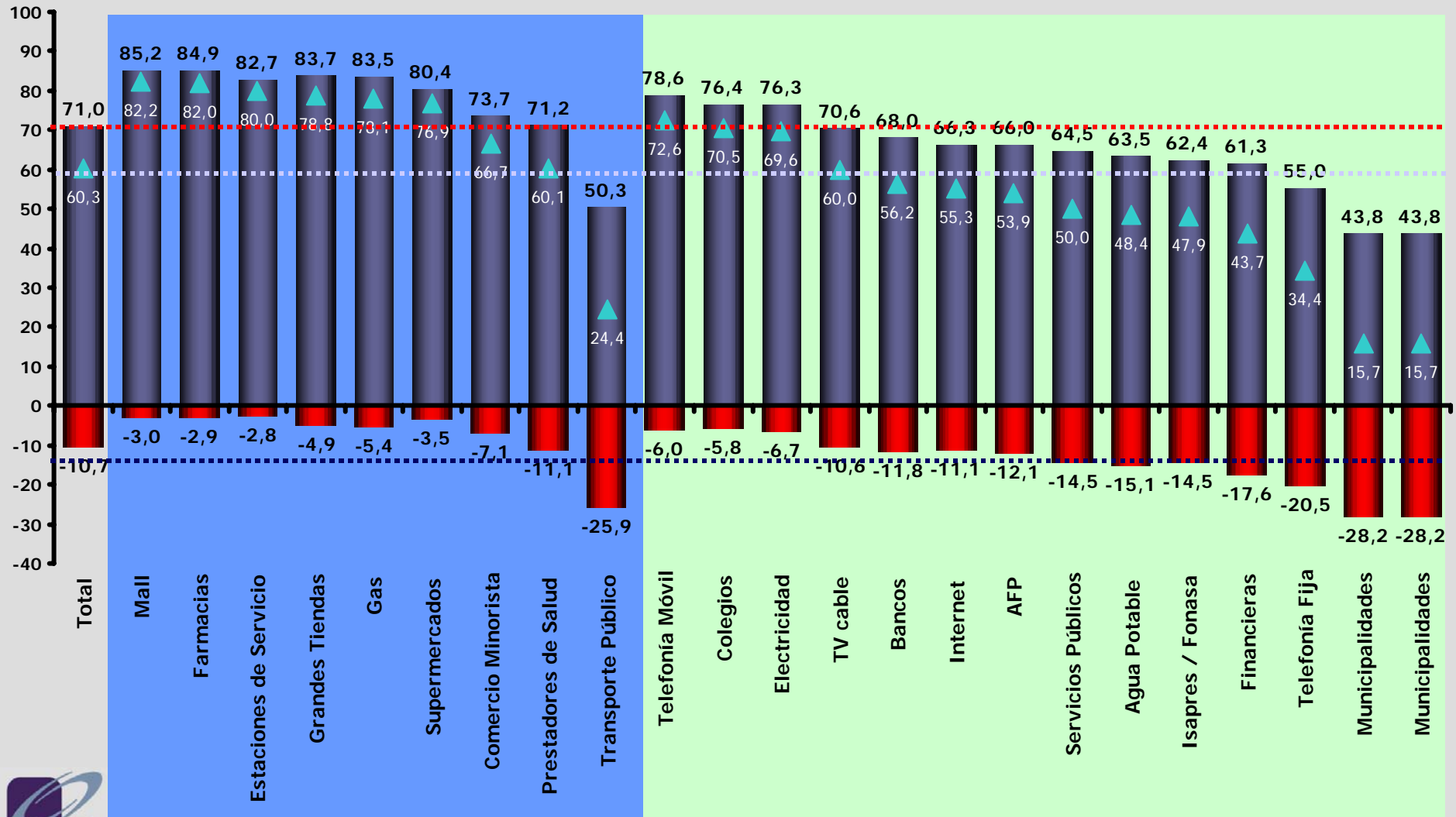
En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

Base: 500 encuestados por industria

PRIMER SEMESTRE 2003

## IND. TRANSACCIONALES

## IND. MEMBRESÍA

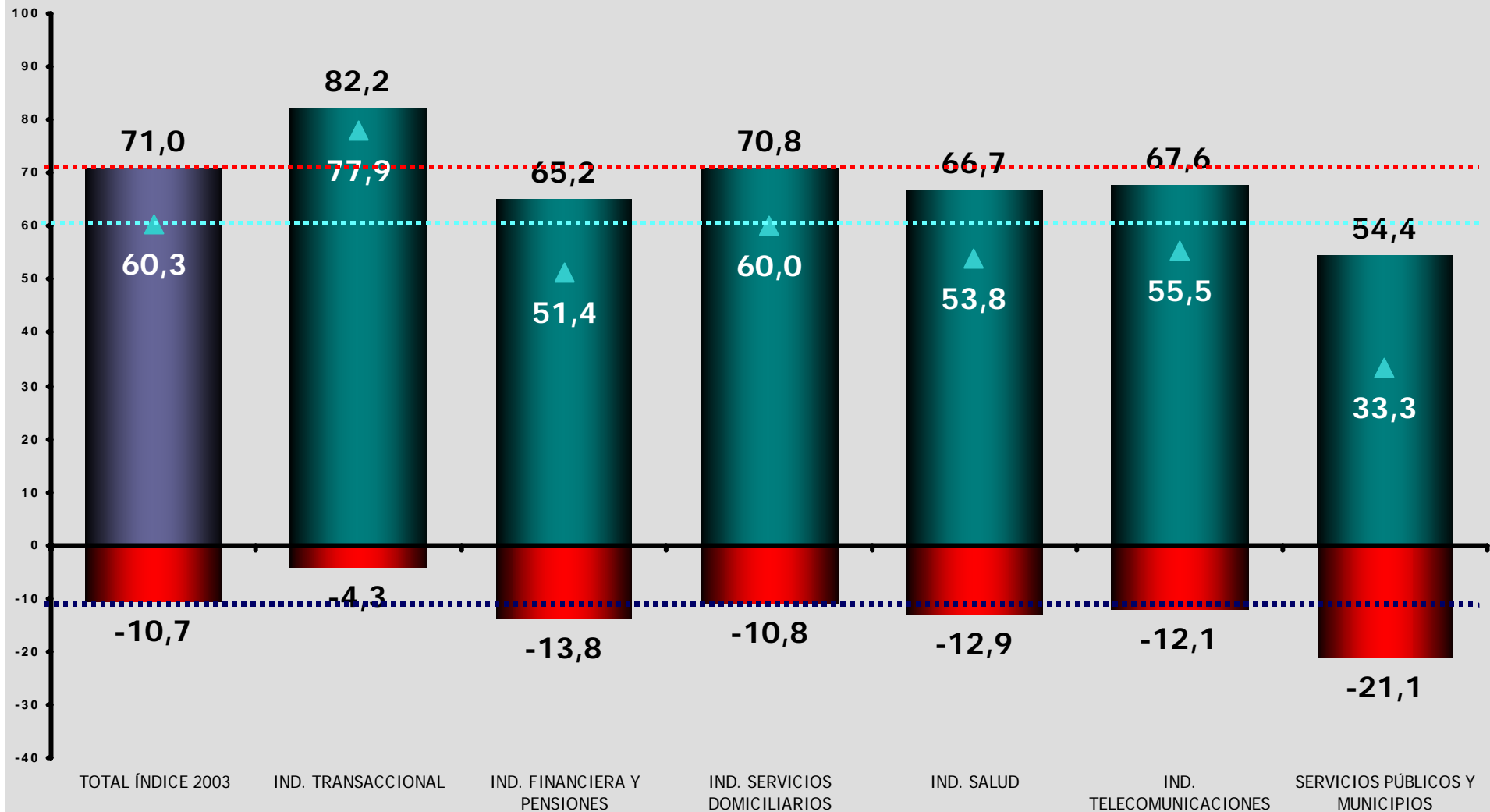


# RESULTADOS POR SUBSECTORES

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 2003

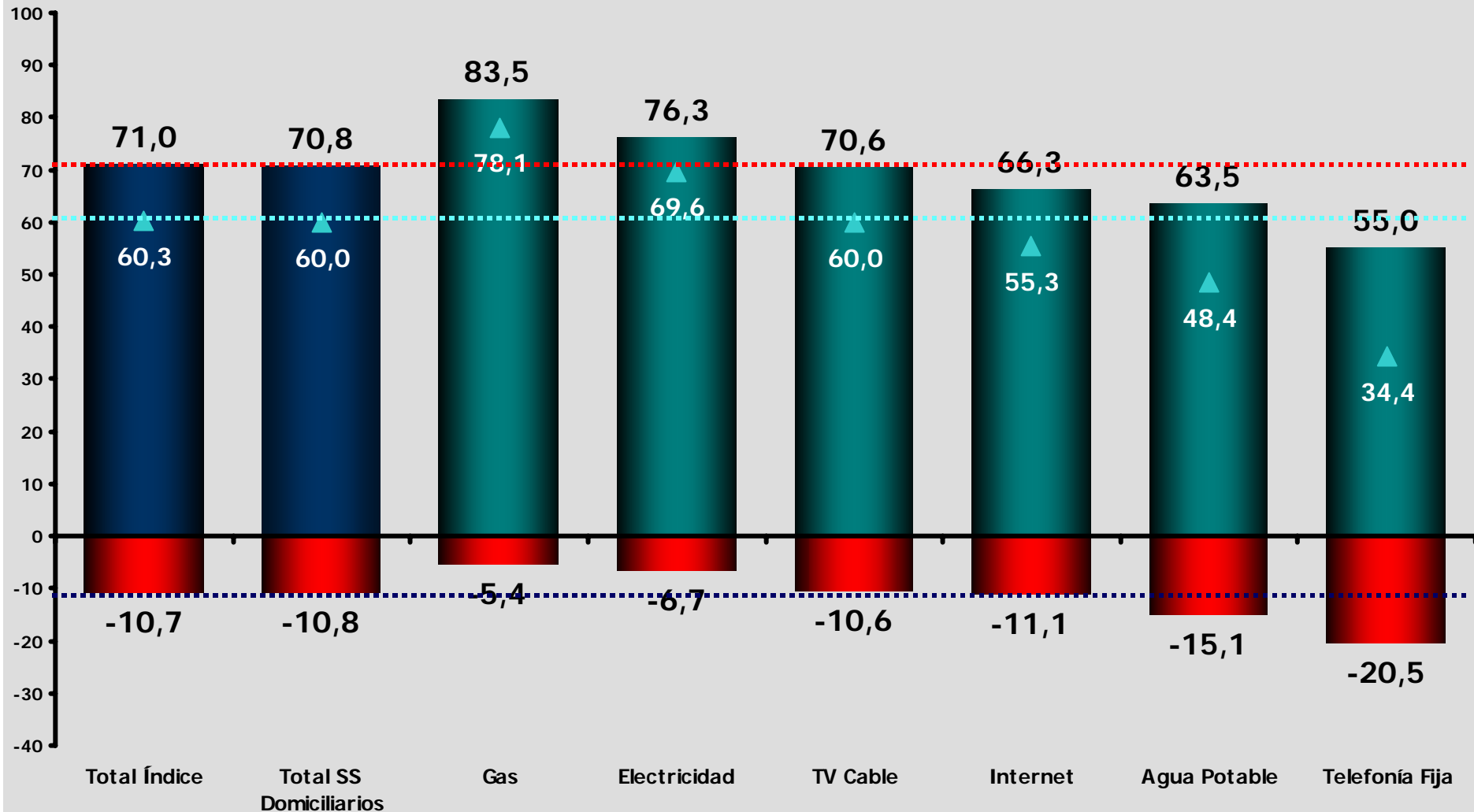


# SERVICIOS DOMICILIARIOS

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 2003

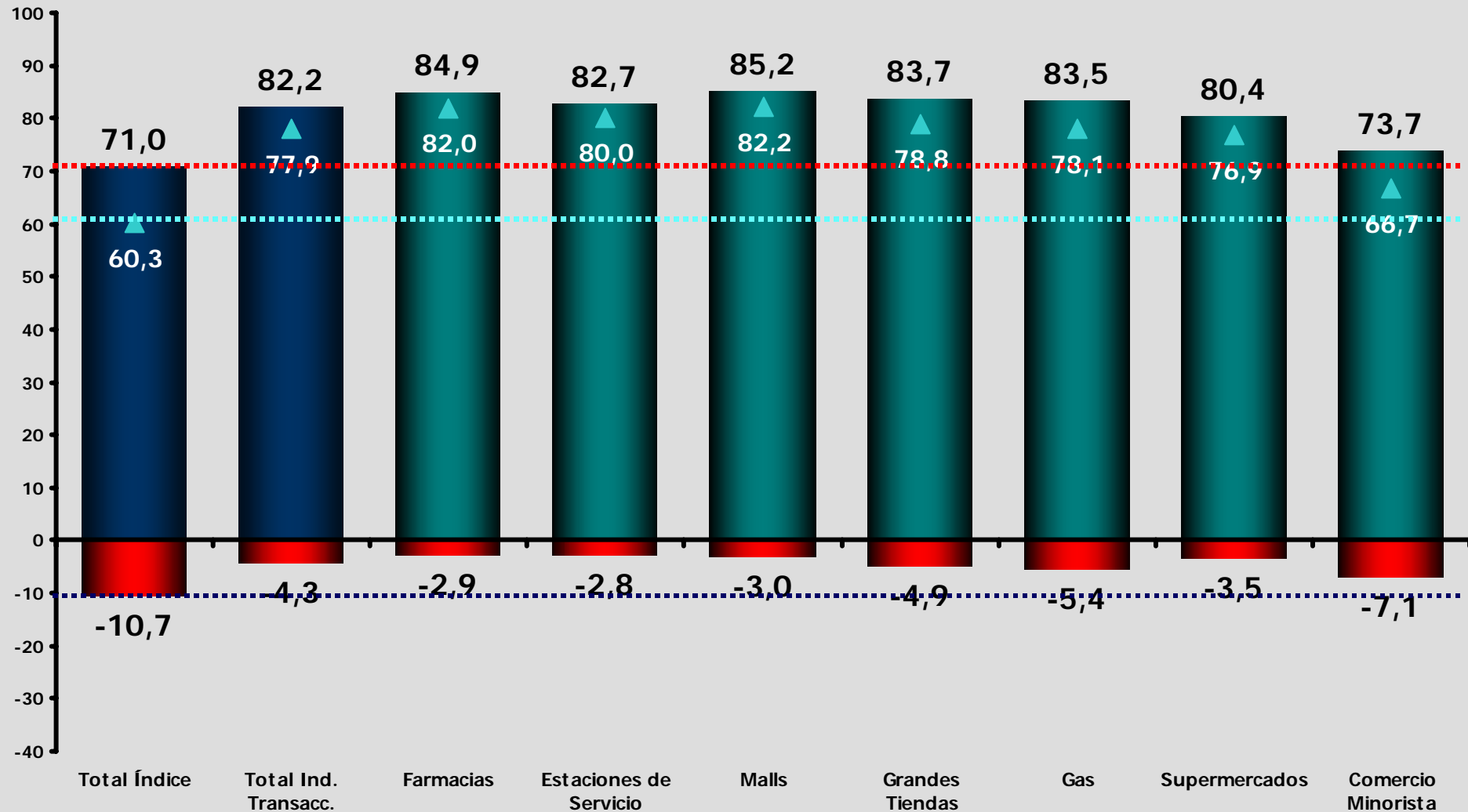


# INDUSTRIAS TRANSACCIONALES

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

Base: 500 encuestados por industria

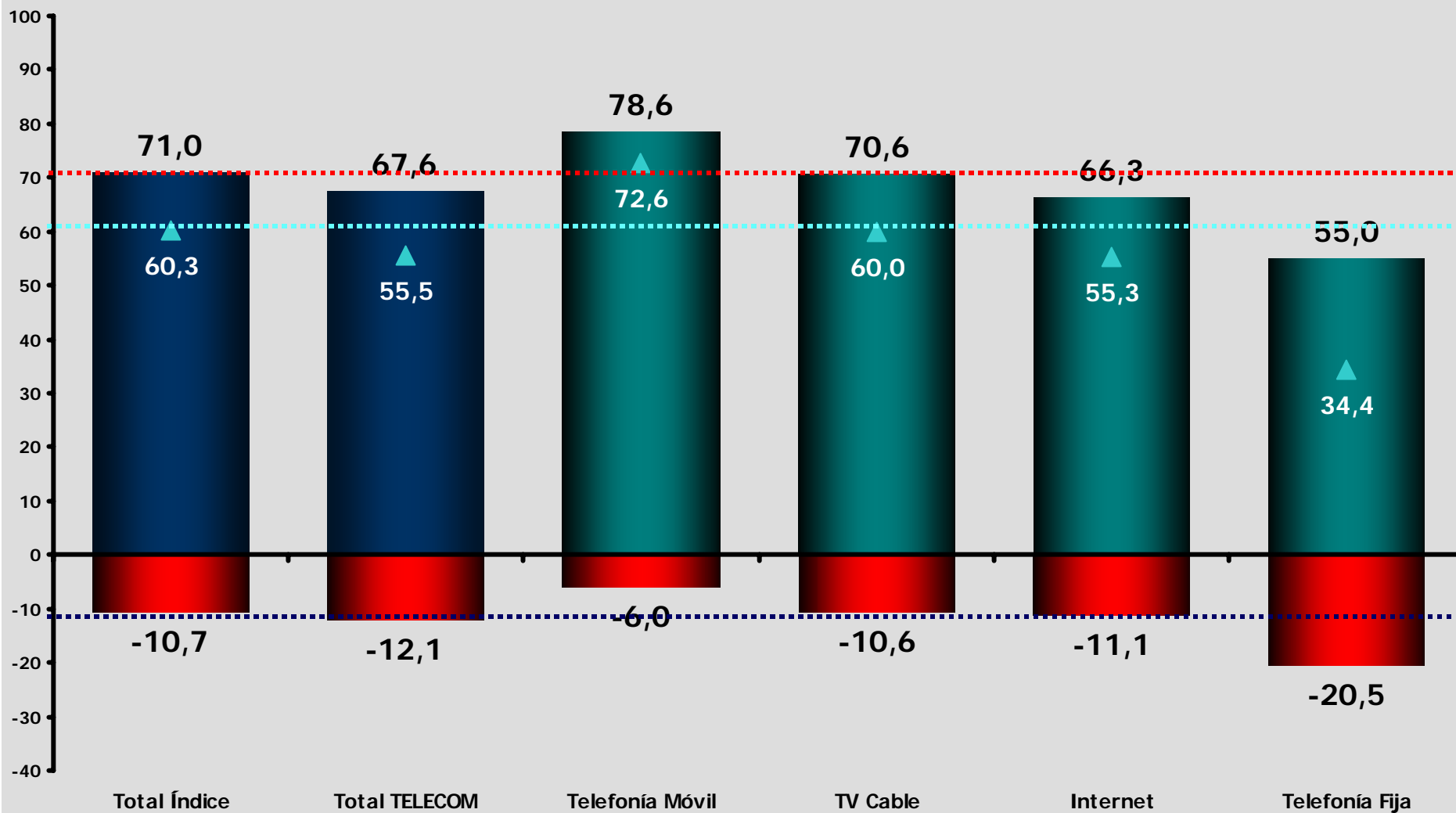
PRIMER SEMESTRE 2003





# 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 2003**

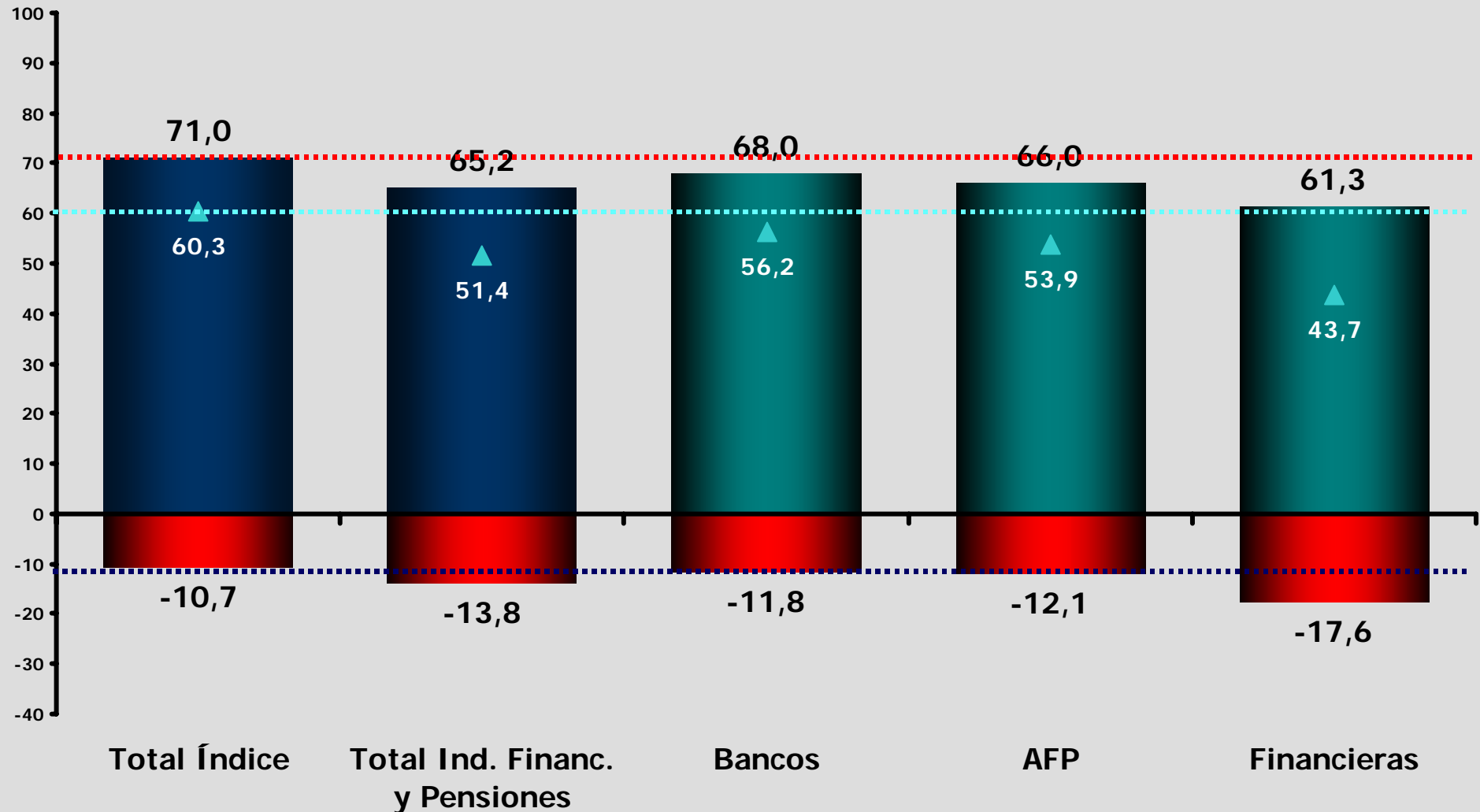


# INDUSTRIA FINANCIERA Y PENSIONES

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 2003

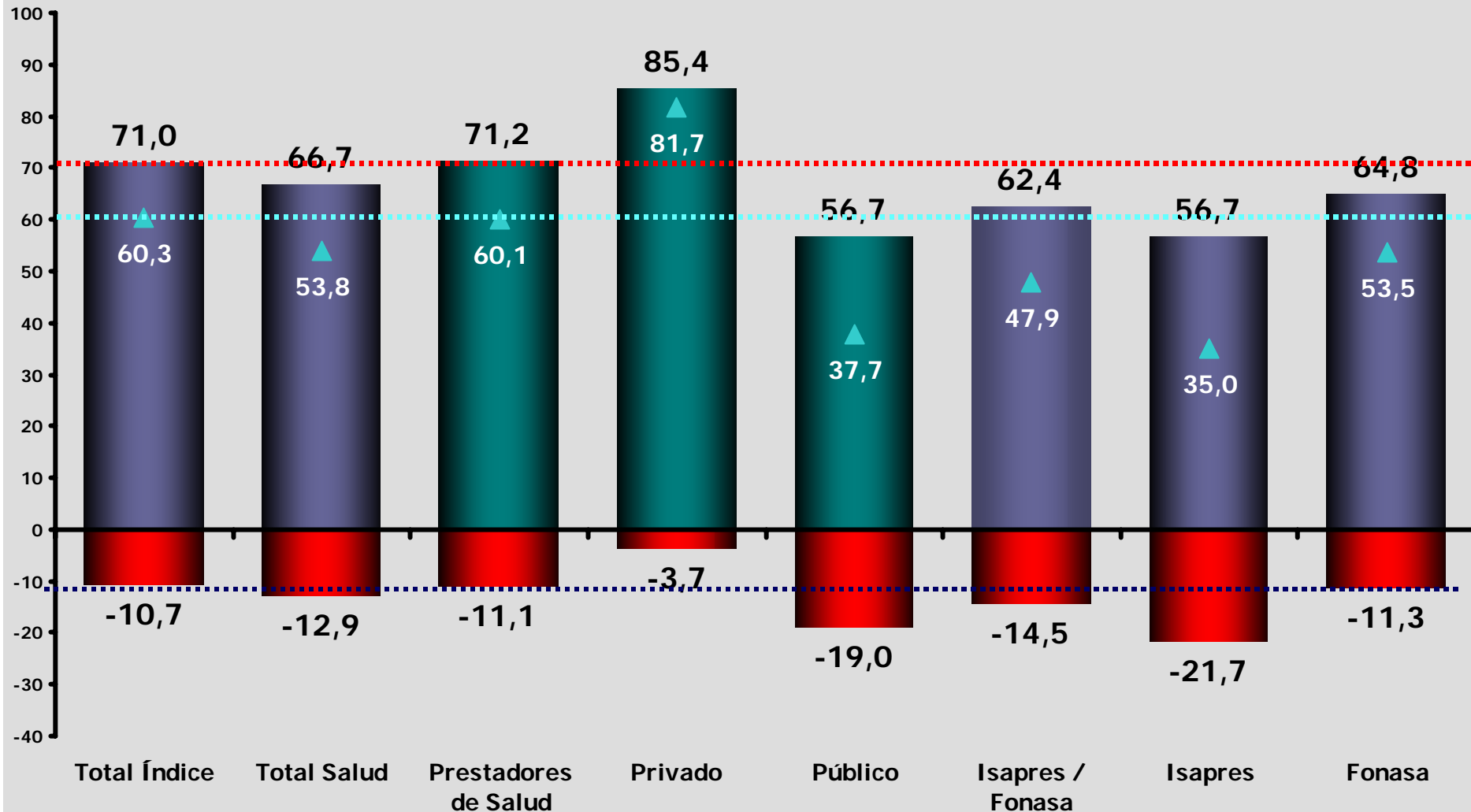


# INDUSTRIA DE LA SALUD

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 2003

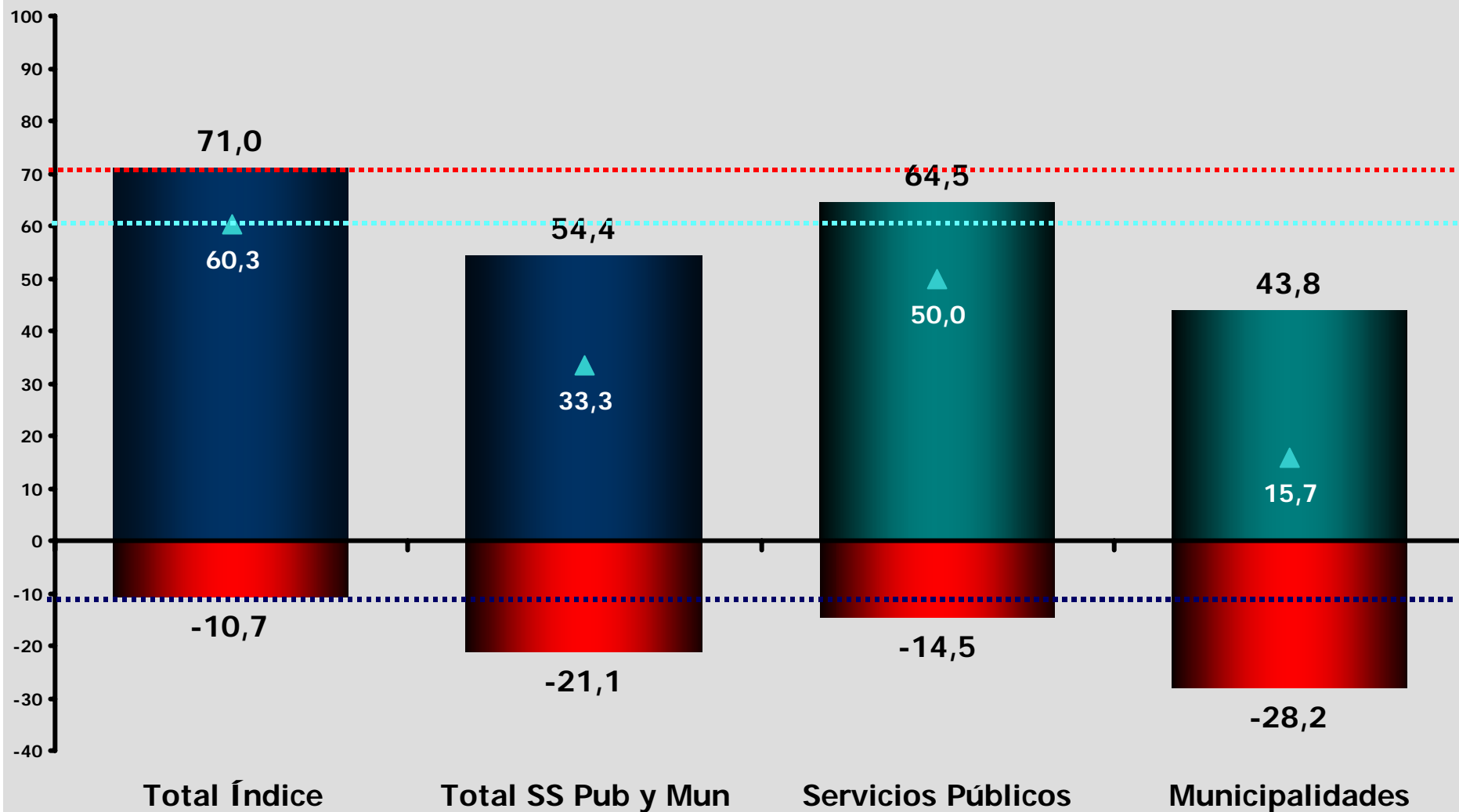


# SERVICIOS PÚBLICOS Y MUNICIPALIDADES

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 2003

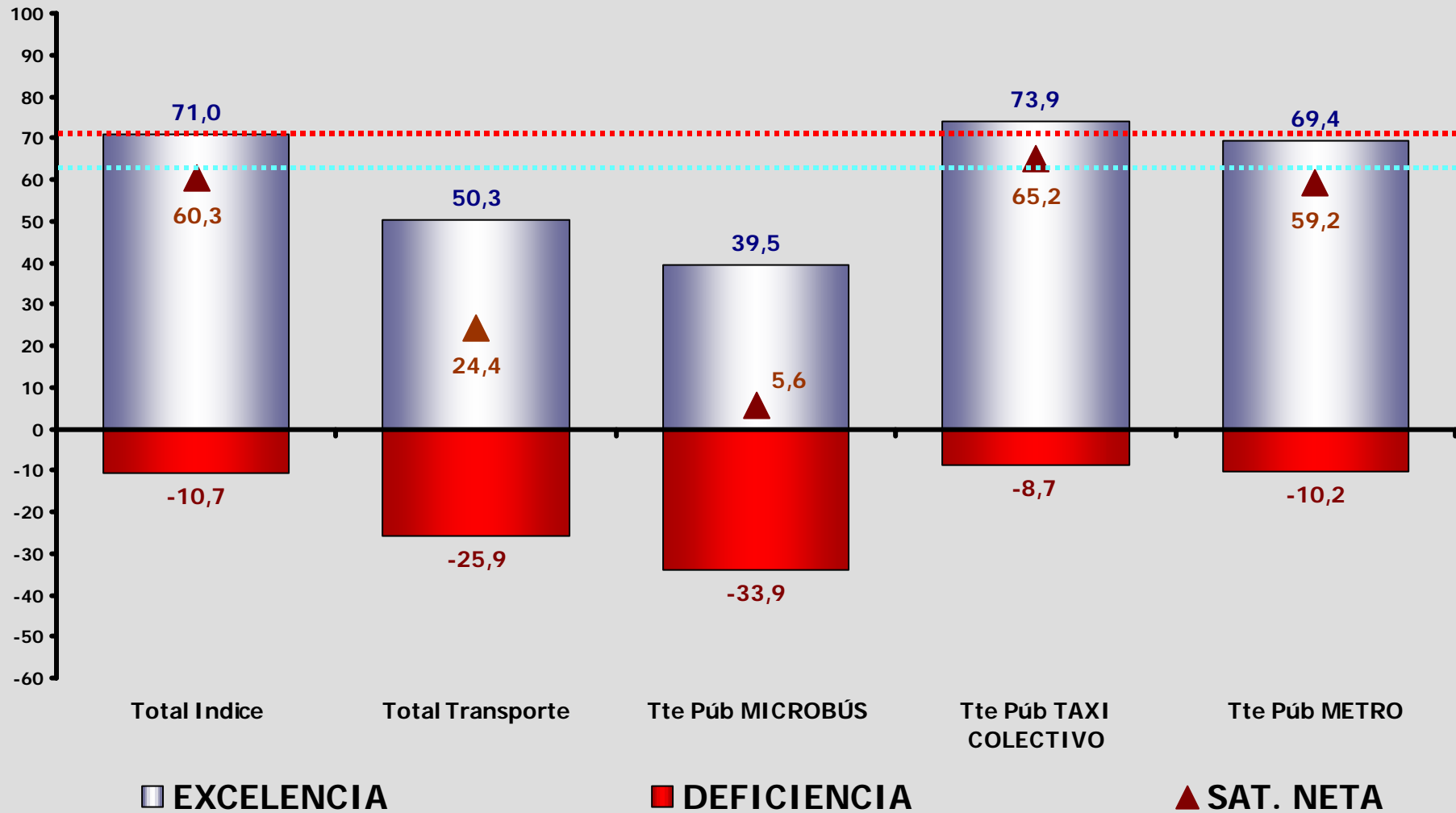


# TRANSPORTE PÚBLICO

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

Base: 583 entrevistas total industria

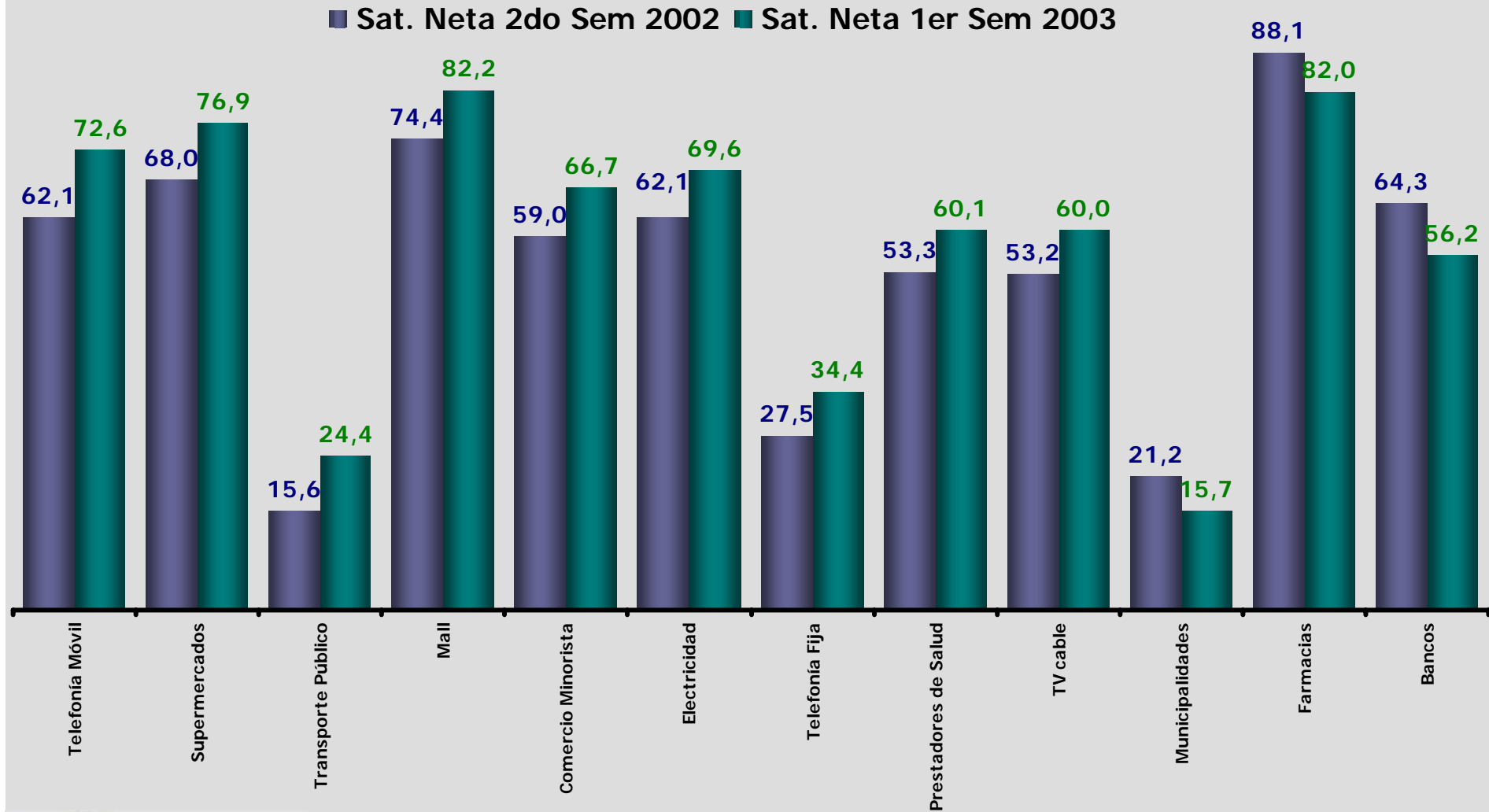
PRIMER SEMESTRE 2003



# Sectores que Presentan Cambios Estadísticamente Significativos

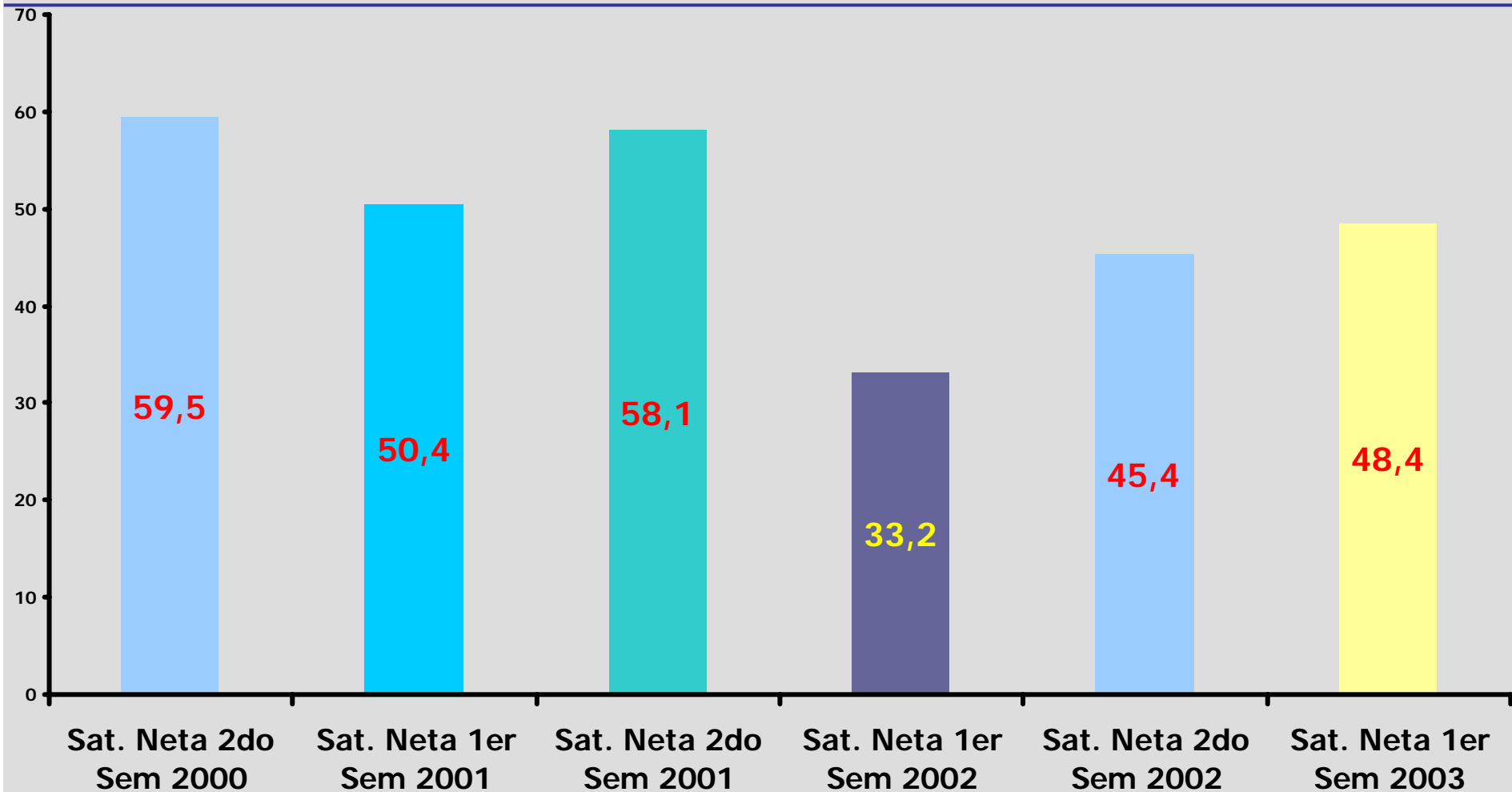
Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4

**PRIMER SEMESTRE 2003**



# SANITARIAS

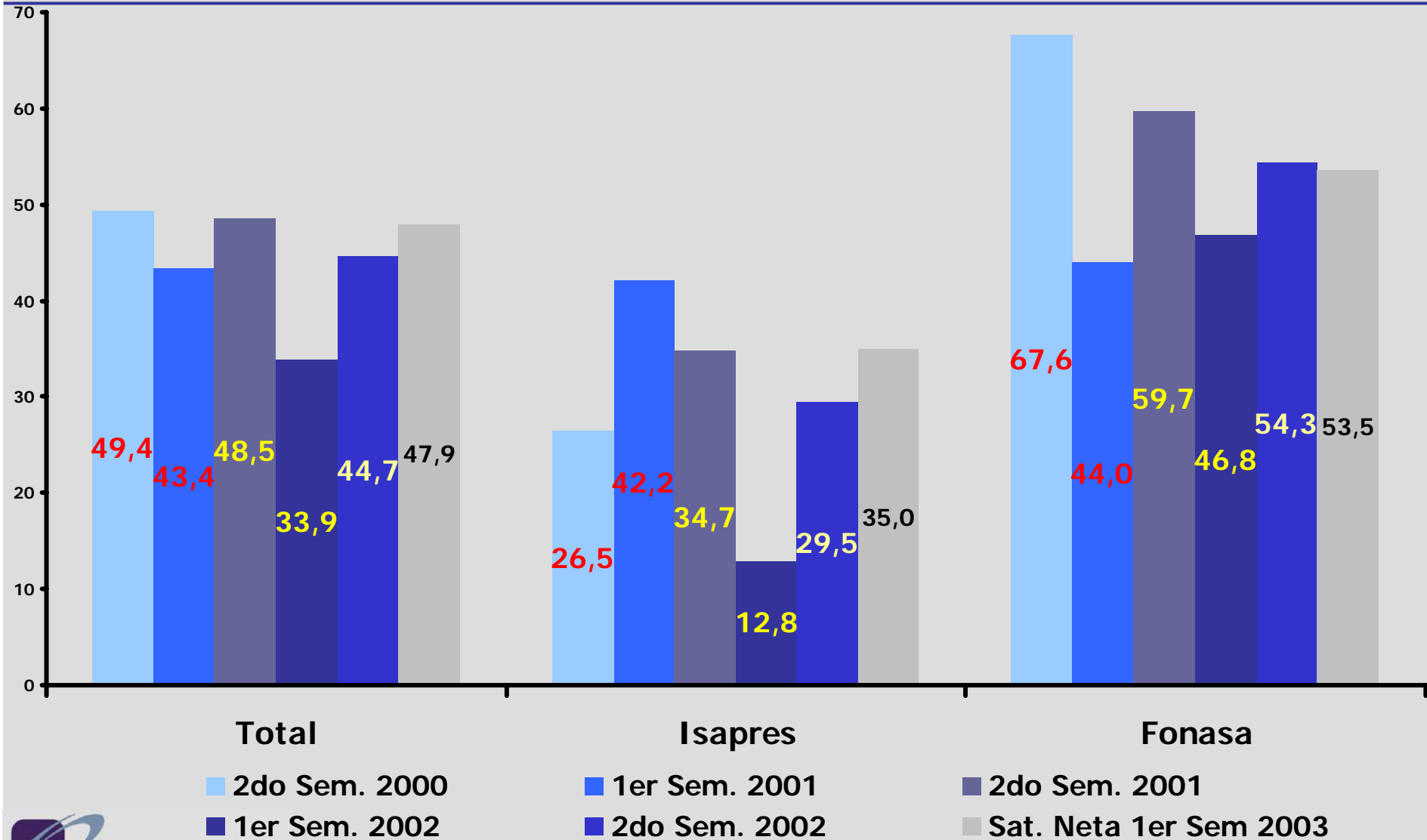
*Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a*  
*Base: 500 registros por medición*



# ISAPRES/FONASA

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

*Base: ISAPRE 160/313 /226/192/193/ 157 FONASA 361/399/285/314/309/ 383*

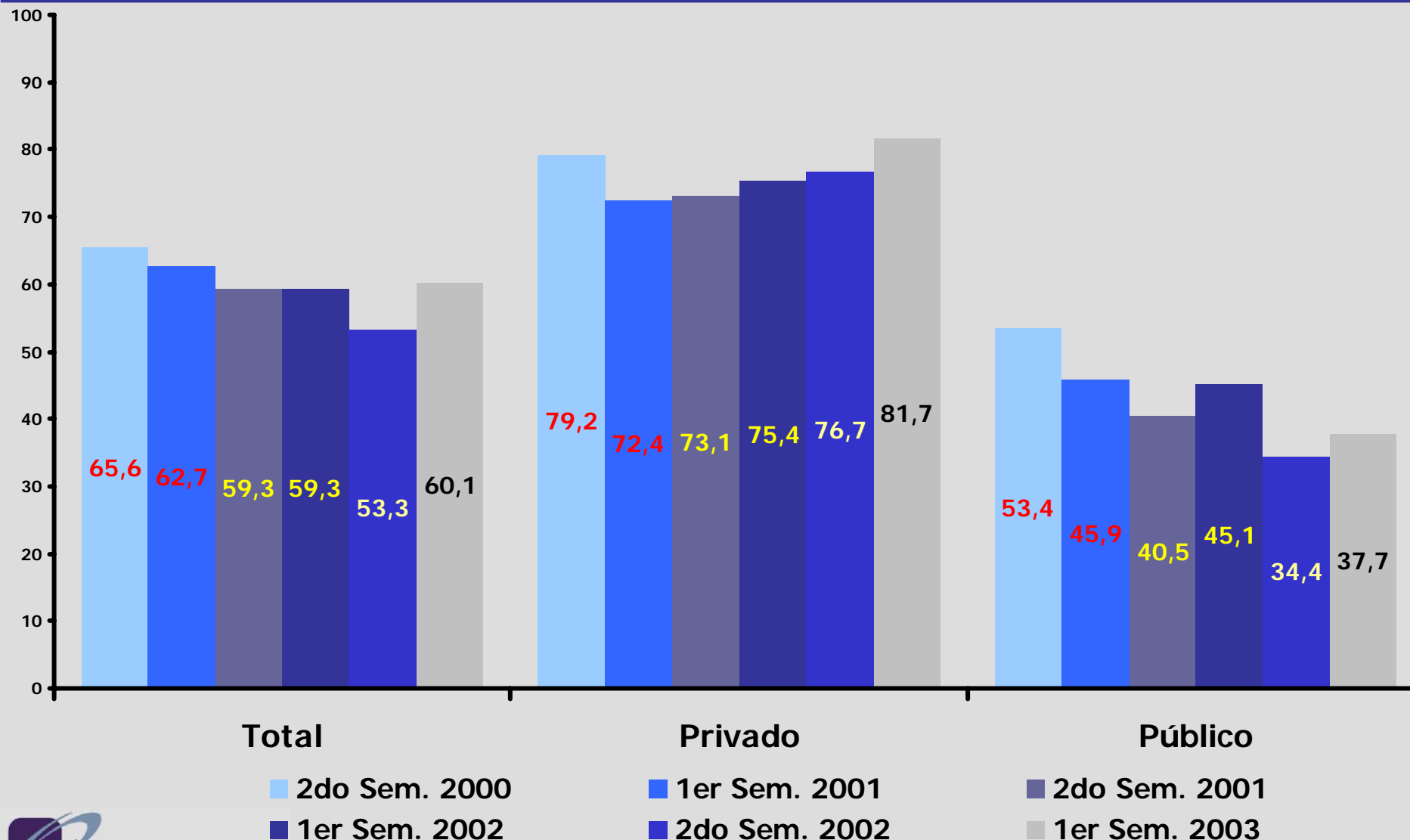




# PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

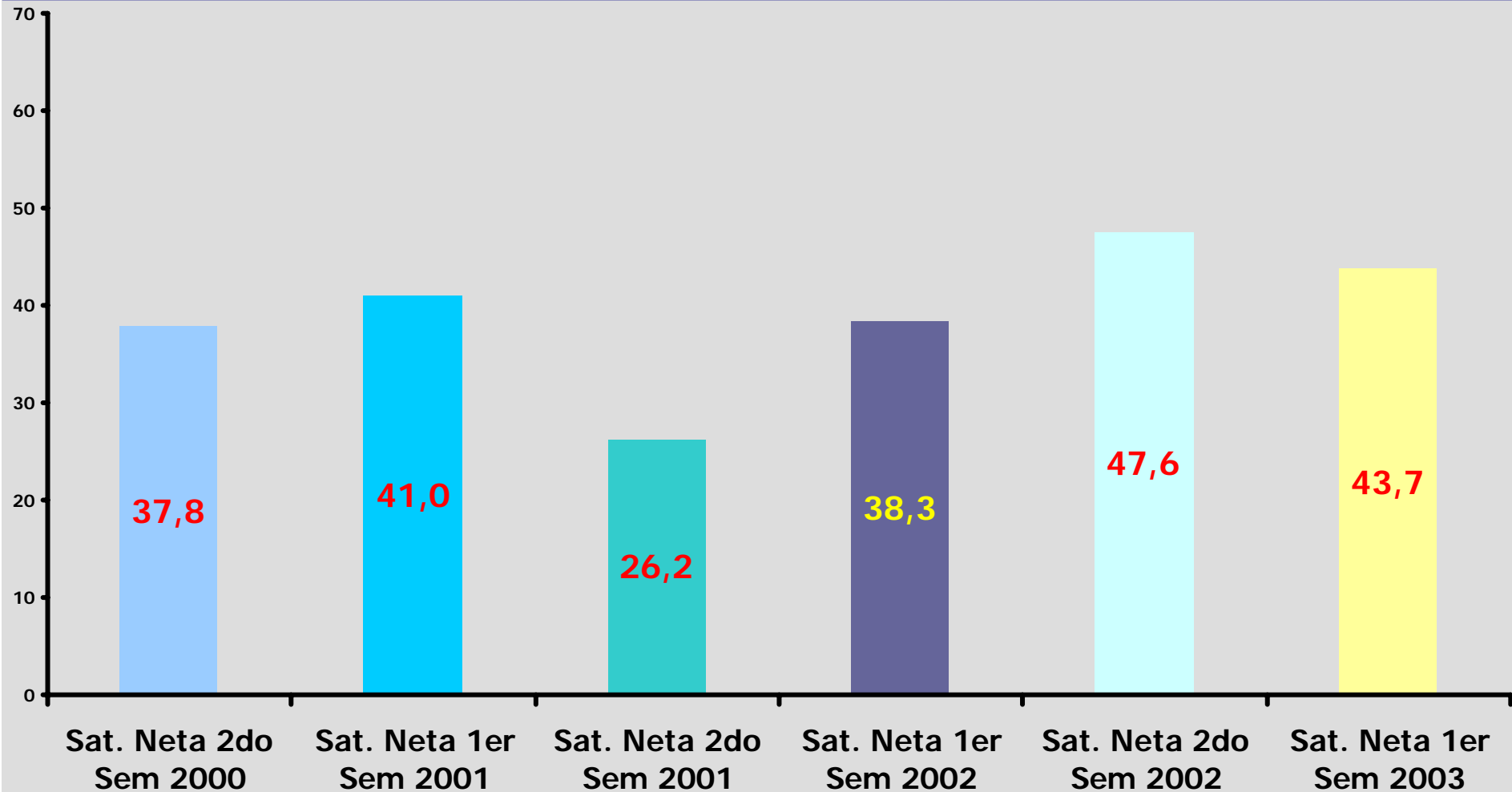
Satisfacción Neta: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 5

Base: Privado 272/315/253/211/219 Público 190/339/241/246/247 Otros 43/60 /52/44/34



# 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)

**PRIMER SEMESTRE 2003**

**VALOR**

*Servicio NO satisfactorio y  
Bajo Costo*

*Servicios Satisfactorios y  
Precio Adecuado*

*Servicio NO Satisfactorio y  
Alto Costo*

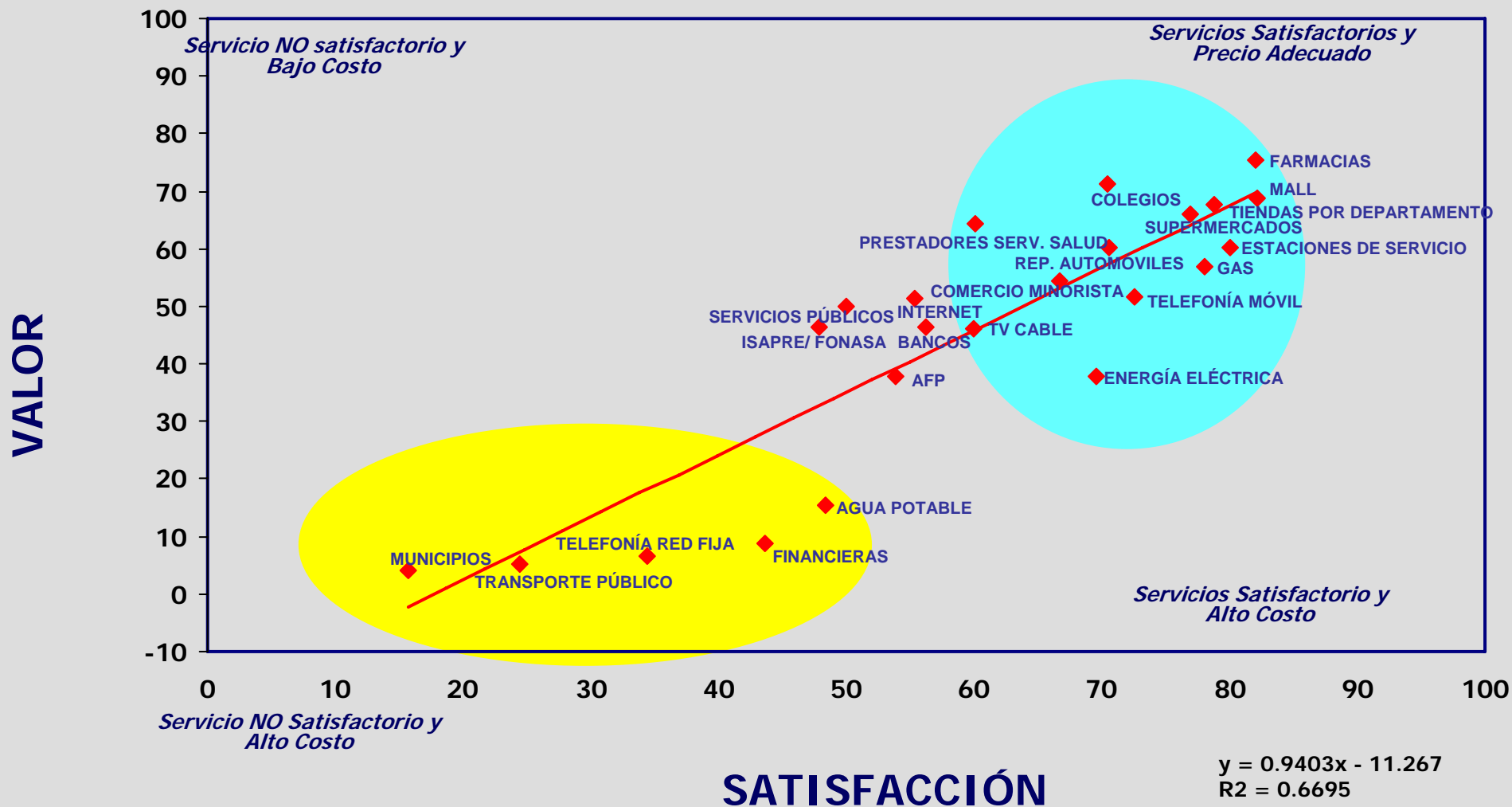
*Servicios Satisfactorio y  
Alto Costo*

**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)

**PRIMER SEMESTRE 2003**



# SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO POR GSE

## Sat. Neta por Industria y GSE

PRIMER SEMESTRE 2003

*¿Estas diferencias tienen que ver con estrategias explícitas del negocio? O  
¿Sólo por casualidad?*

| MEJORAN HACIA ARRIBA | AB   | CA   | CB   | D    |
|----------------------|------|------|------|------|
| AGUA POTABLE         | 53,3 | 45,9 | 50,1 | 46,3 |
| COLEGIO              | 88,0 | 71,5 | 67,3 | 67,3 |
| FARMACIAS            | 86,8 | 84,7 | 81,2 | 79,1 |
| INTERNET             | 65,0 | 49,2 | 51,0 | 51,3 |
| PREST. SALUD         | 69,5 | 54,4 | 58,7 | 60,5 |

| MEJORAN HACIA ABAJO | AB   | CA   | CB   | D    |
|---------------------|------|------|------|------|
| AFP                 | 38,9 | 48,9 | 52,6 | 53,8 |
| BANCOS              | 51,3 | 59,3 | 58,7 | 67,2 |
| E. ELECTRICA        | 62,7 | 69,9 | 68,7 | 73,4 |
| FINANCIERA          |      | 39,1 | 40,5 | 61,8 |
| GAS                 | 64,8 | 78,3 | 78,7 | 83,5 |
| ISAPRE / FONASA     | 37,9 | 38,6 | 49,4 | 59,0 |
| S. PUBLICOS         | 46,8 | 46,7 | 46,4 | 62,8 |
| TELEF. FIJA         | 25,3 | 33,8 | 33,3 | 41,4 |
| TV CABLE            | 56,2 | 64,9 | 55,7 | 71,2 |
| GDES. TDAS          | 77,7 | 69,3 | 81,9 | 83,4 |
| TTE. PUBLICO        |      | 12,4 | 20,2 | 40,1 |

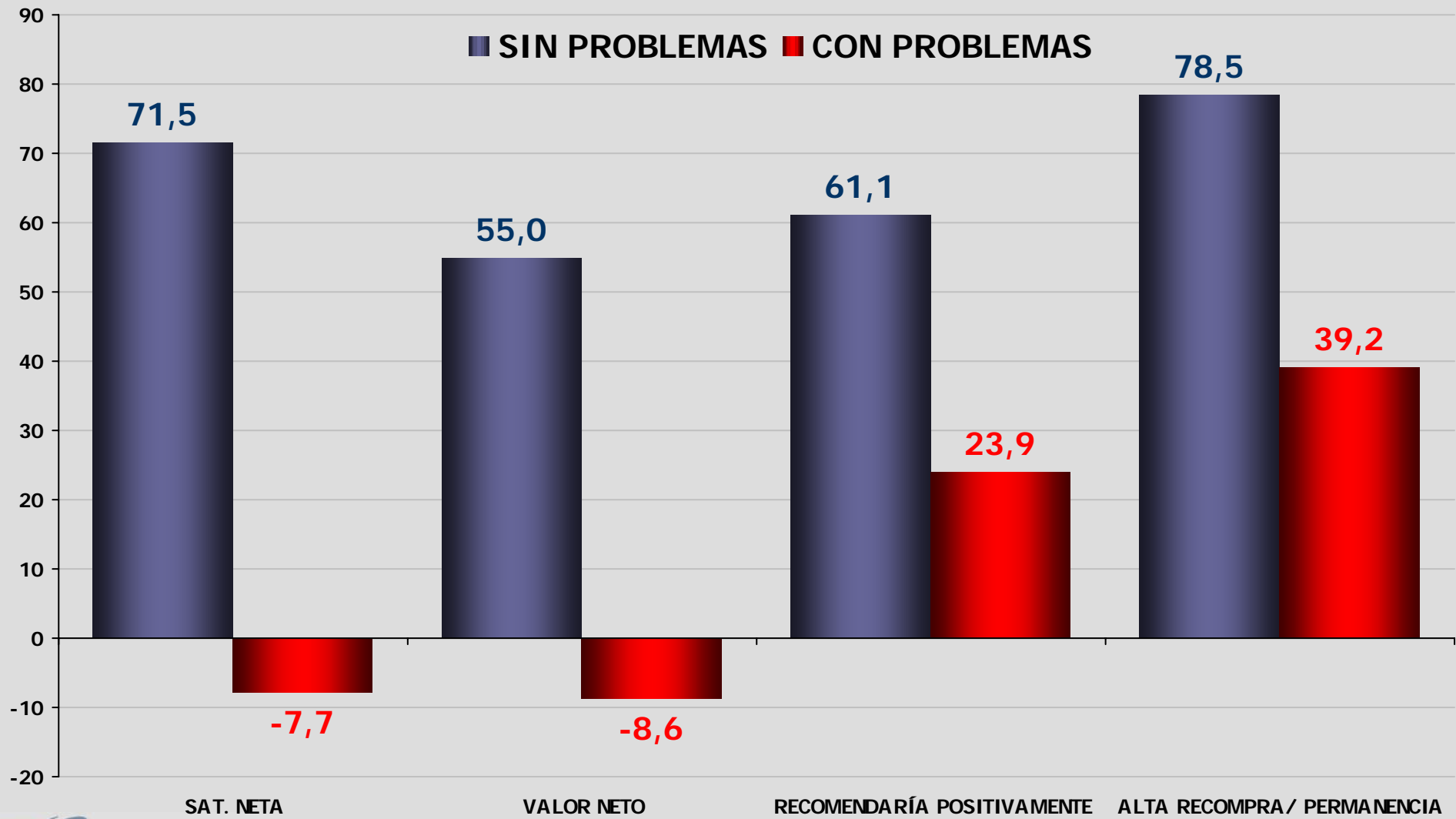
| SIN CAMBIO O CAMBIO ERRÁTICO | AB   | CA   | CB   | D    |
|------------------------------|------|------|------|------|
| COM. MINORISTA               | 66,6 | 61,1 | 68,6 | 67,0 |
| EST. SERVICIO                | 83,9 | 78,3 | 78,8 | 82,3 |
| SUPERMERCADOS                | 73,5 | 75,8 | 81,3 | 71,8 |
| TELEFONIA MOVIL              | 72,5 | 73,1 | 73,5 | 69,4 |
| MUNICIPIOS                   | 36,6 | 3,6  | 7,6  | 20,5 |
| MALL                         | 85,0 | 75,2 | 83,5 | 89,0 |
| Total                        | 60,5 | 58,8 | 59,5 | 62,6 |

# PROBLEMAS EN EL SERVICIO

*Una tarea permanente de  
las empresas*

# Efectos de Problemas en el Servicio

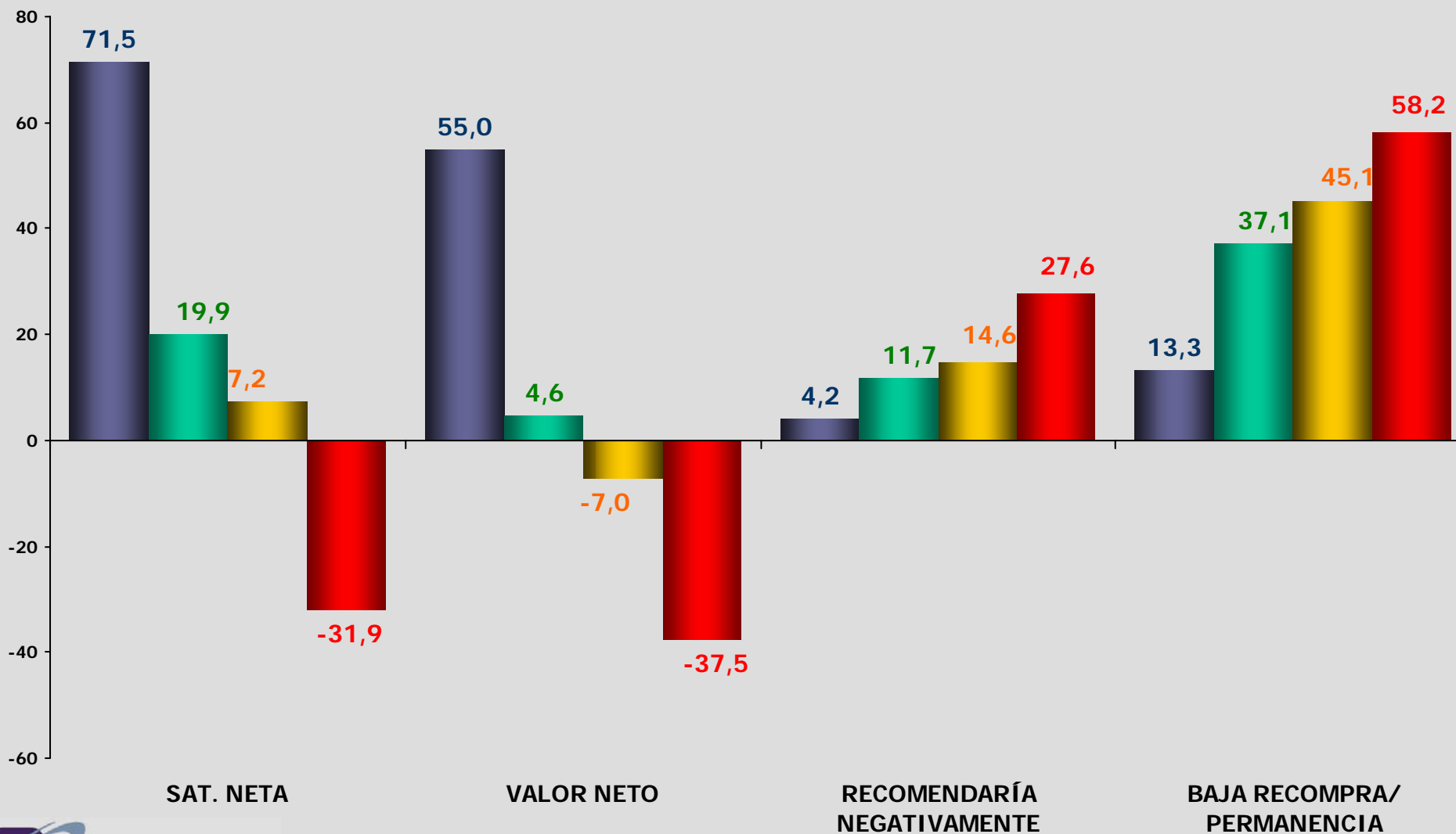
PRIMER SEMESTRE 2003



# Efectos de Gestionar los Problemas en el Servicio

PRIMER SEMESTRE 2003

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

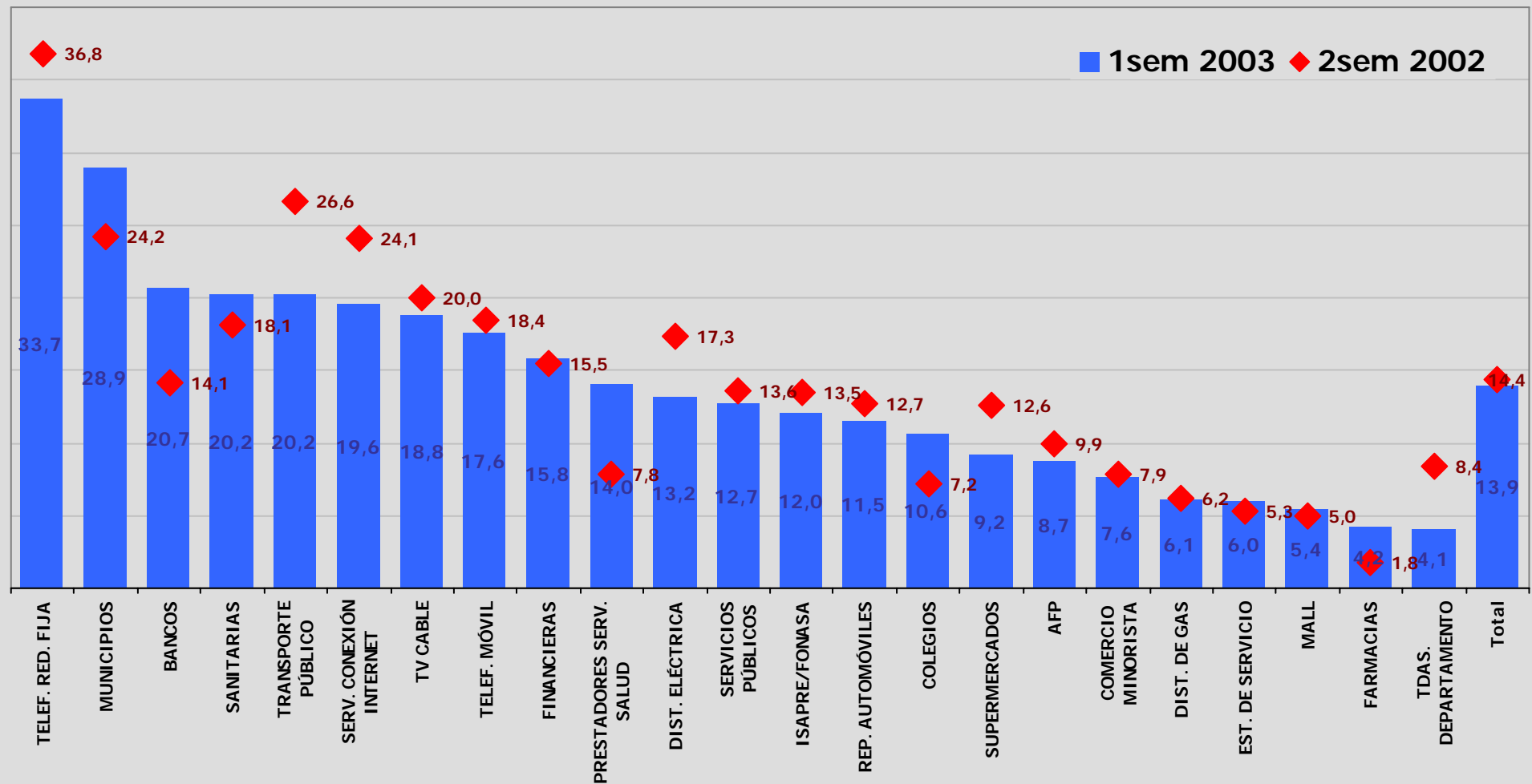




# Tasa de Clientes con Problemas en el Servicio por Industrias

## Base Total de Clientes por industria

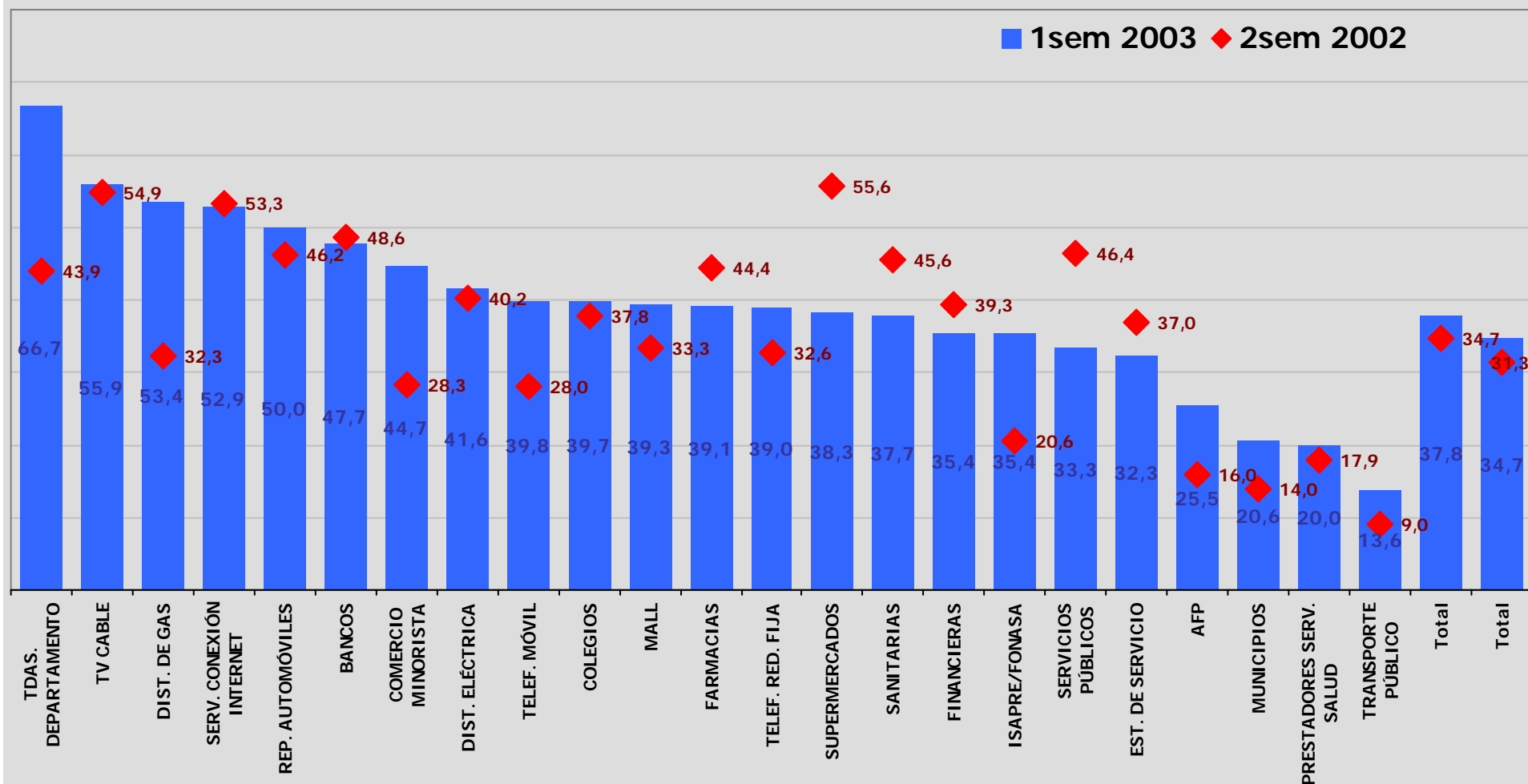
PRIMER SEMESTRE 2003



# 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

**PRIMER SEMESTRE 2003**



# Presentación de Resultados Indice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2003