

Resultados Generales

Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2007



Objetivos del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores

- Promover el crecimiento sostenible de las empresas a largo plazo entregando información del cliente y su percepción respecto a la oferta de valor que reciben de las empresas en los diferentes sectores del mercado.
- Motivar la gestión ejecutiva empresarial hacia un enfoque de excelencia en gestión
- Aumentar la competitividad del País



Metodología

Población Objetivo

- Hombres y mujeres mayores de 18 años con teléfono en el hogar, residentes en las ciudades de Santiago, Viña del Mar/Valparaíso, Concepción/Talcahuano

Metodología de Terreno

- Entrevista telefónica estructurada
- Escala de evaluación 1 “Alta Insatisfacción” - 7 “Alta Satisfacción”

Fecha de Terreno

- El terreno se realizó entre Marzo y Julio de 2007.

Ponderación de Resultados

Los resultados son ponderados por:

- Estrato
- Zona geográfica
- Ponderación de sectores equitativa para informe Resultados Generales

Criterio de selección de industrias

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

Muestra y margen de error

- Muestra : 14.777
- Margen de Error : 0.8%



Las Industrias representadas son:

- AFP
- Agua Potable
- Bancos
- Banca Retail
- Colegios
- Comercio Minorista
- Energía Eléctrica
- Estaciones de Servicio
- Farmacias
- Gas
- Internet
- Isapres/Fonasa
- Mall
- Municipios
- Prestadores de Salud
- Servicios Públicos
- Supermercados
- Tarjetas de Crédito
- Telefonía Fija
- Telefonía Móvil
- Tiendas por Departamento
- Transporte Público
- TV Cable

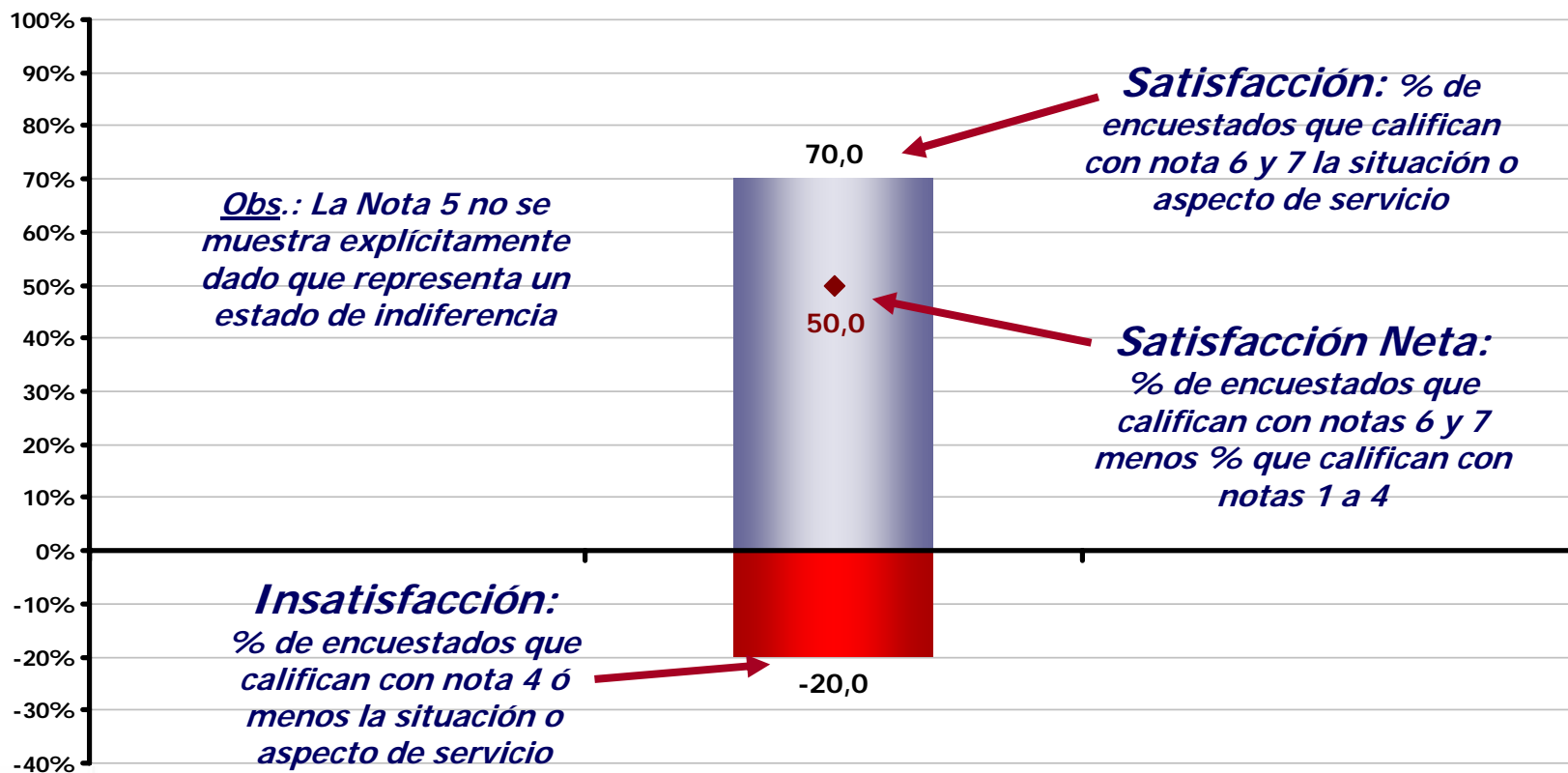


Dimensiones de Evaluación

- I. Satisfacción general con el servicio
- II. Percepción precio-valor
- III. Indicadores de lealtad
- IV. Resultados Industrias
- V. Índice de Alineamiento por sector
- VI. Problemas en el Servicio
- VII. Gestión de clientes con Problemas



Representación Gráfica de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta



■ Satisfacción

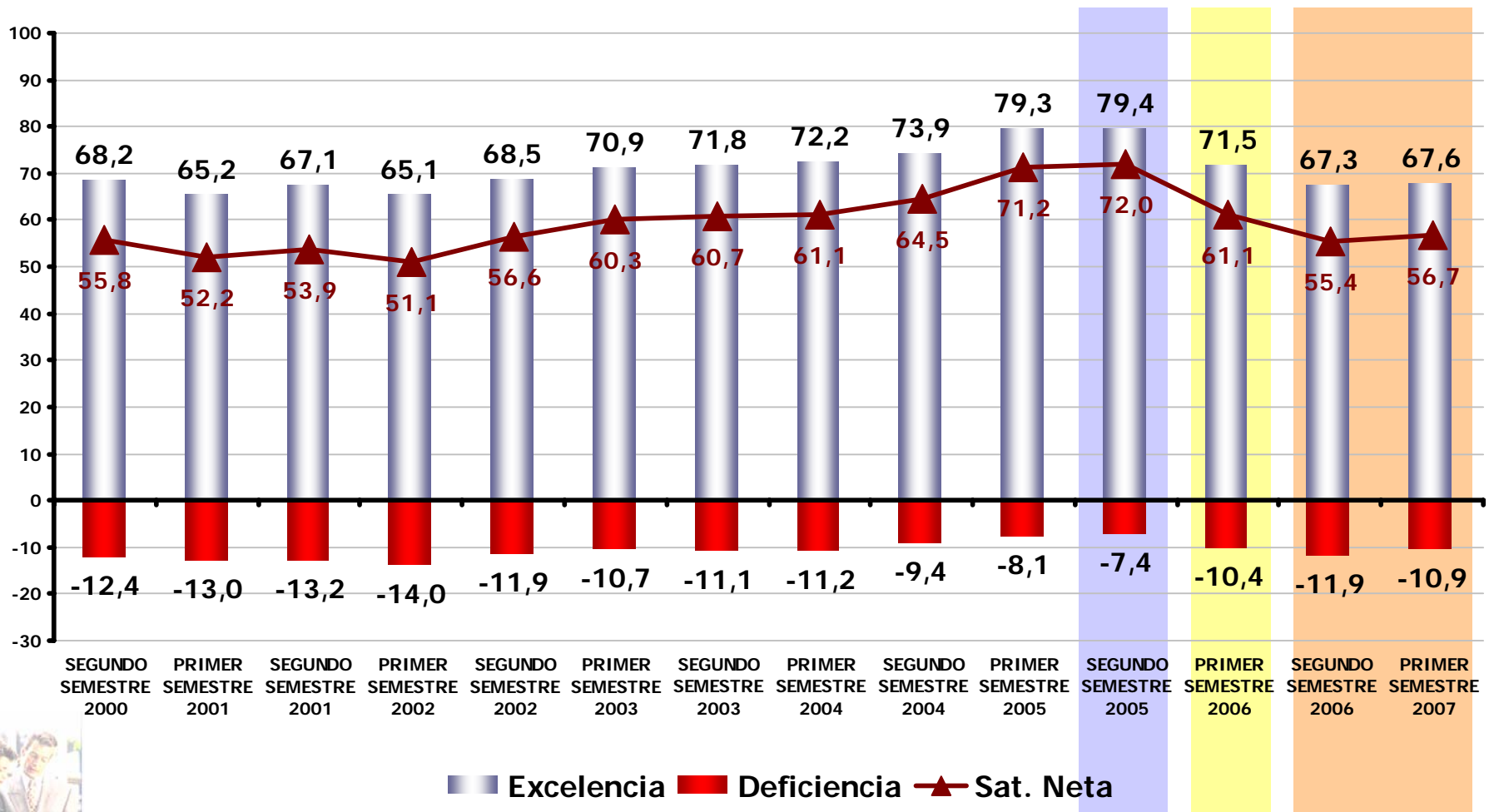
■ Insatisfacción

◆ Sat. Neta



I. Evolución Satisfacción Global con el Servicio

Base total clientes 14.777 entrevistados



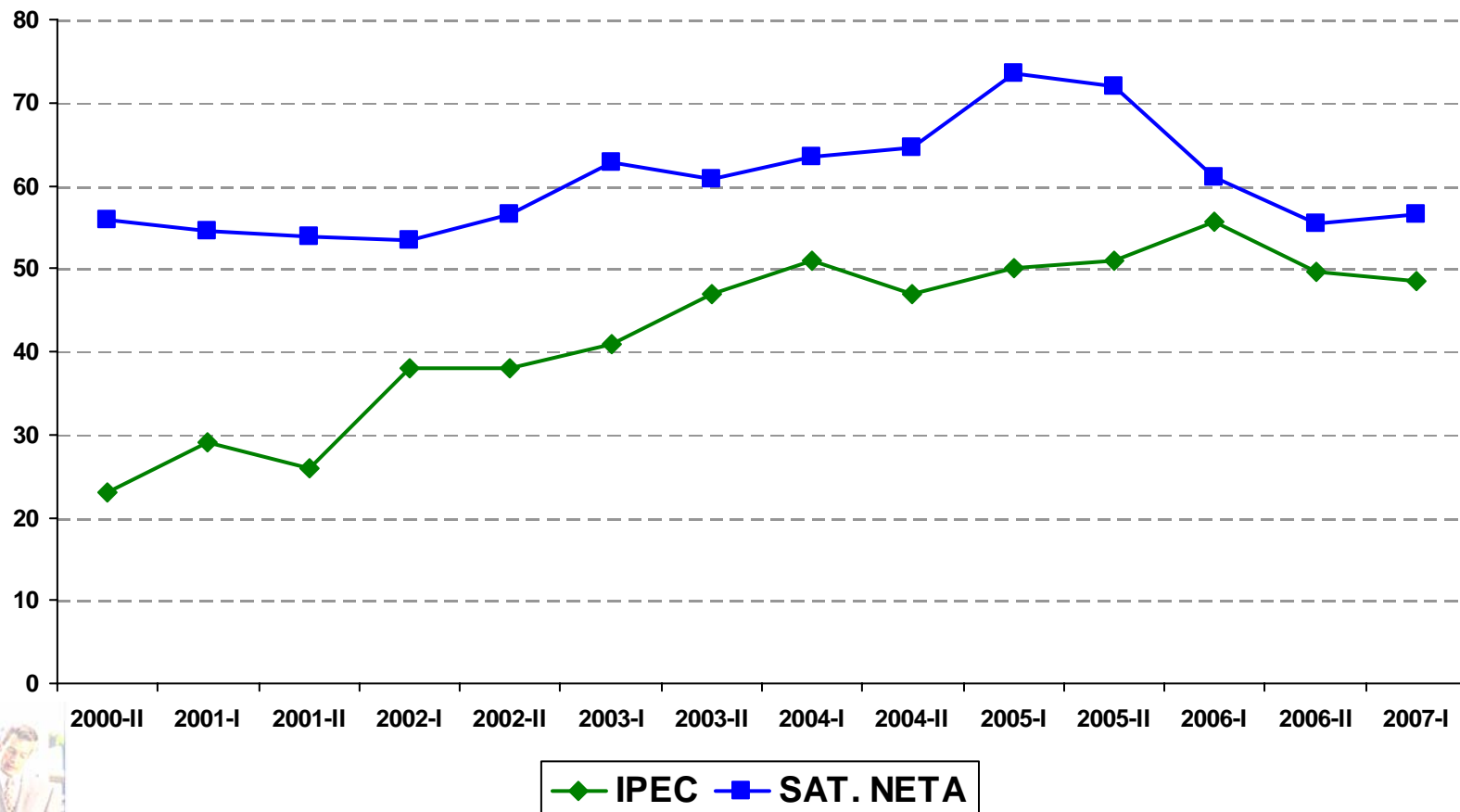
Explicación del Cambio



Evolución Satisfacción Global con el Servicio

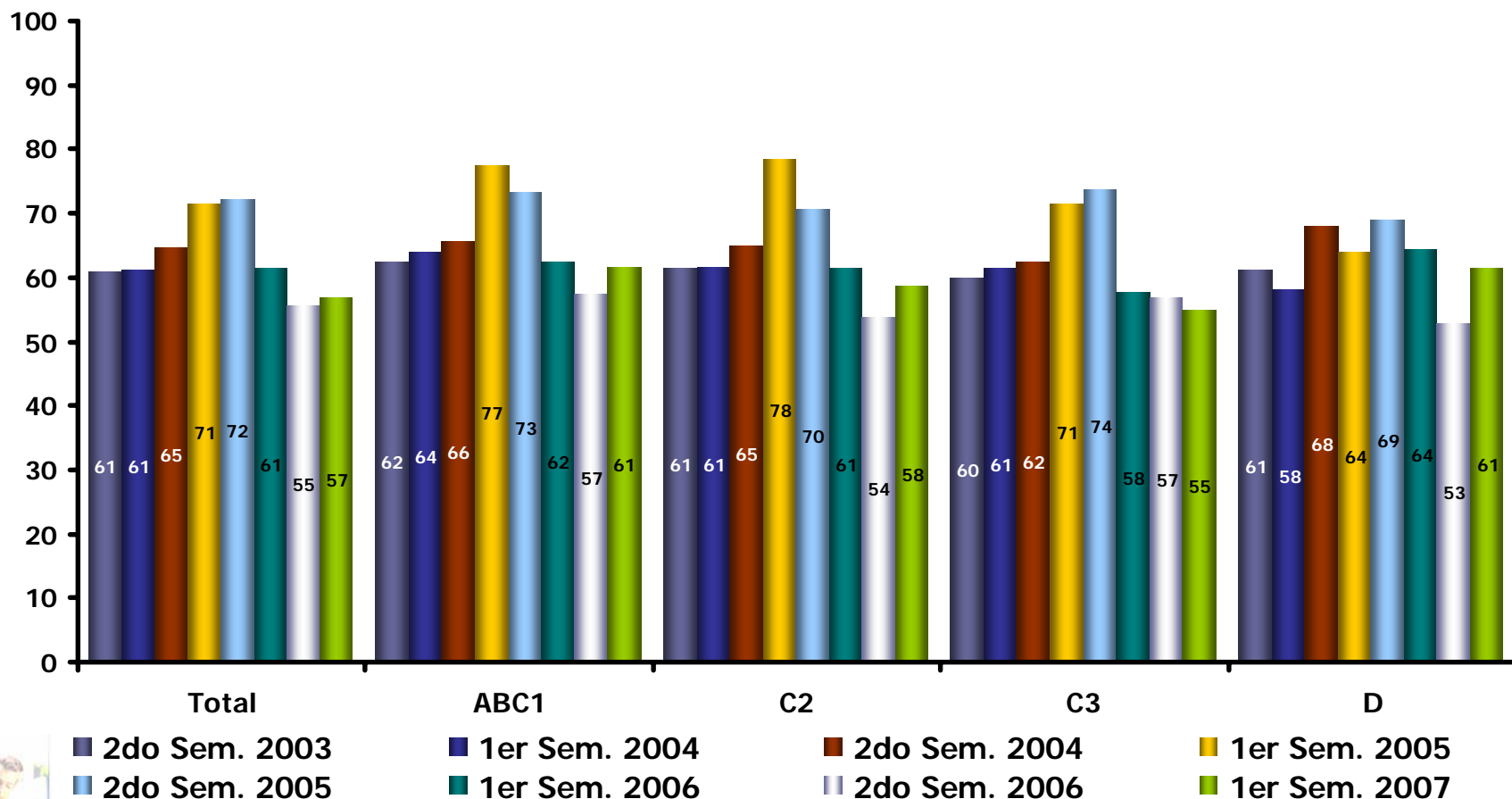
Base total clientes 14.777 entrevistados

$R^2 = 0,58$



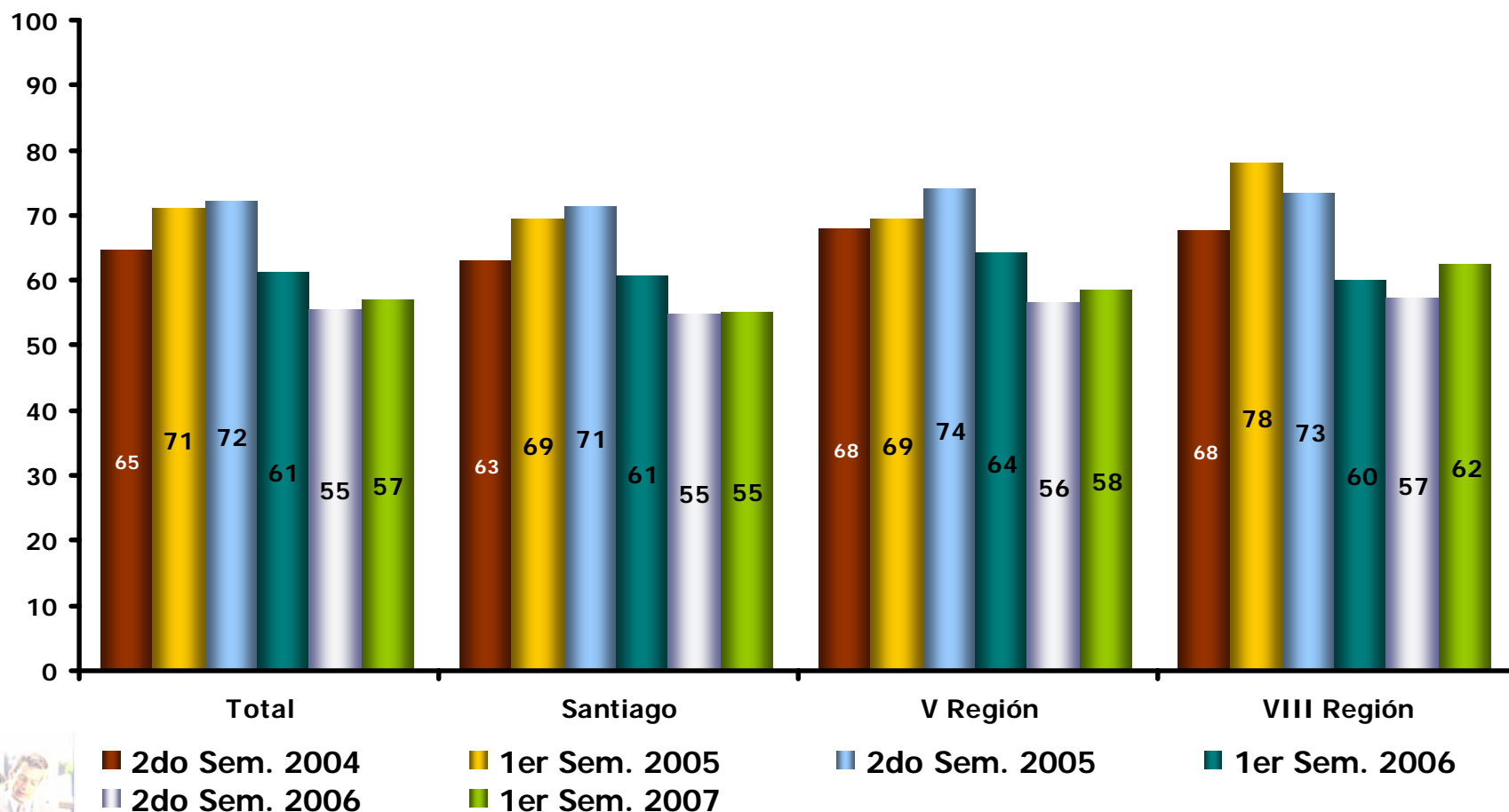
Evolución Satisfacción Global con el servicio según nivel socioeconómico

Base Total clientes por GSE



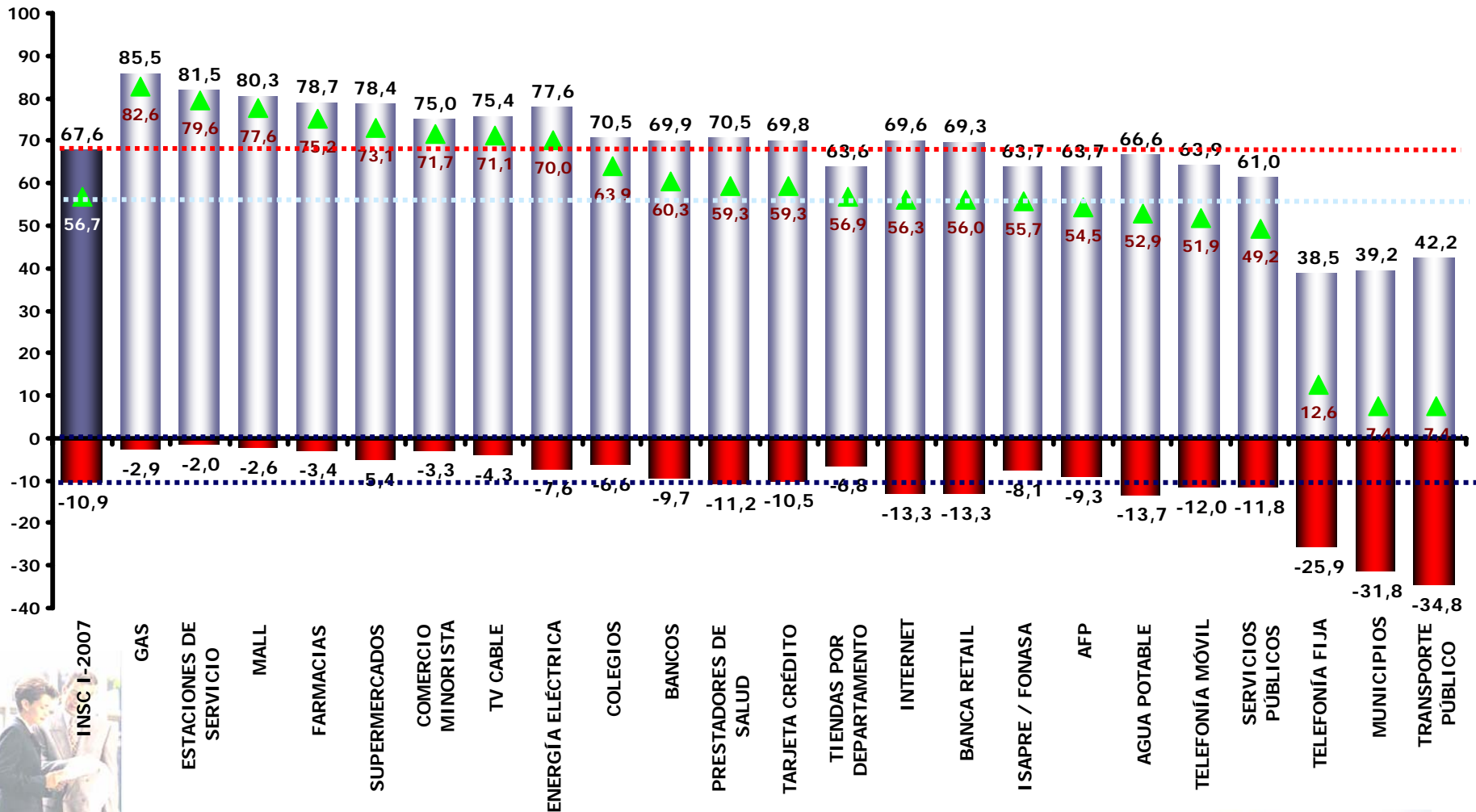
Evolución Satisfacción Global con el Servicio según área geográfica

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
PRIMER SEMESTRE 2007



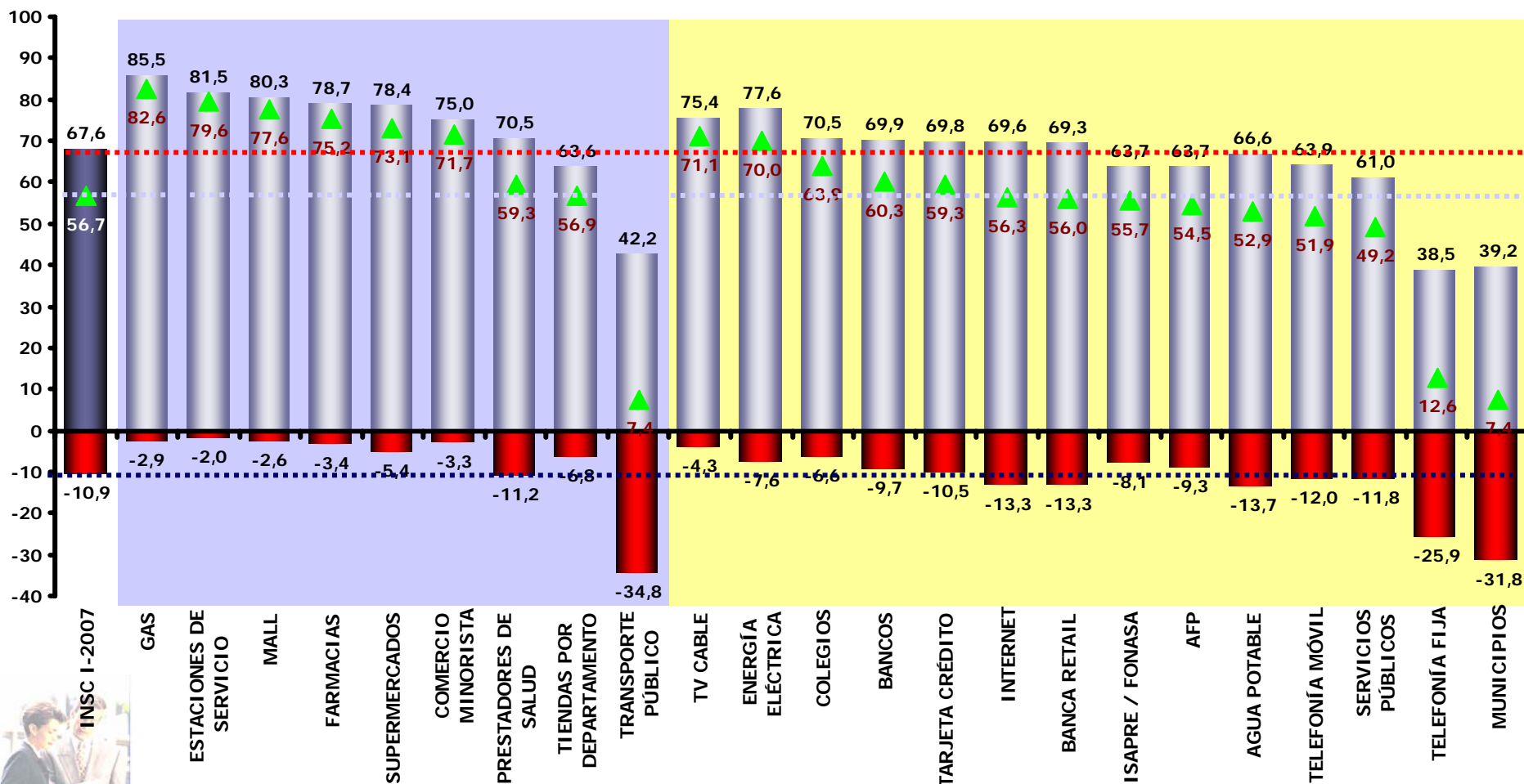
Satisfacción Global con el Servicio

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

PRIMER SEMESTRE 2007

IND. TRANSACCIONALES

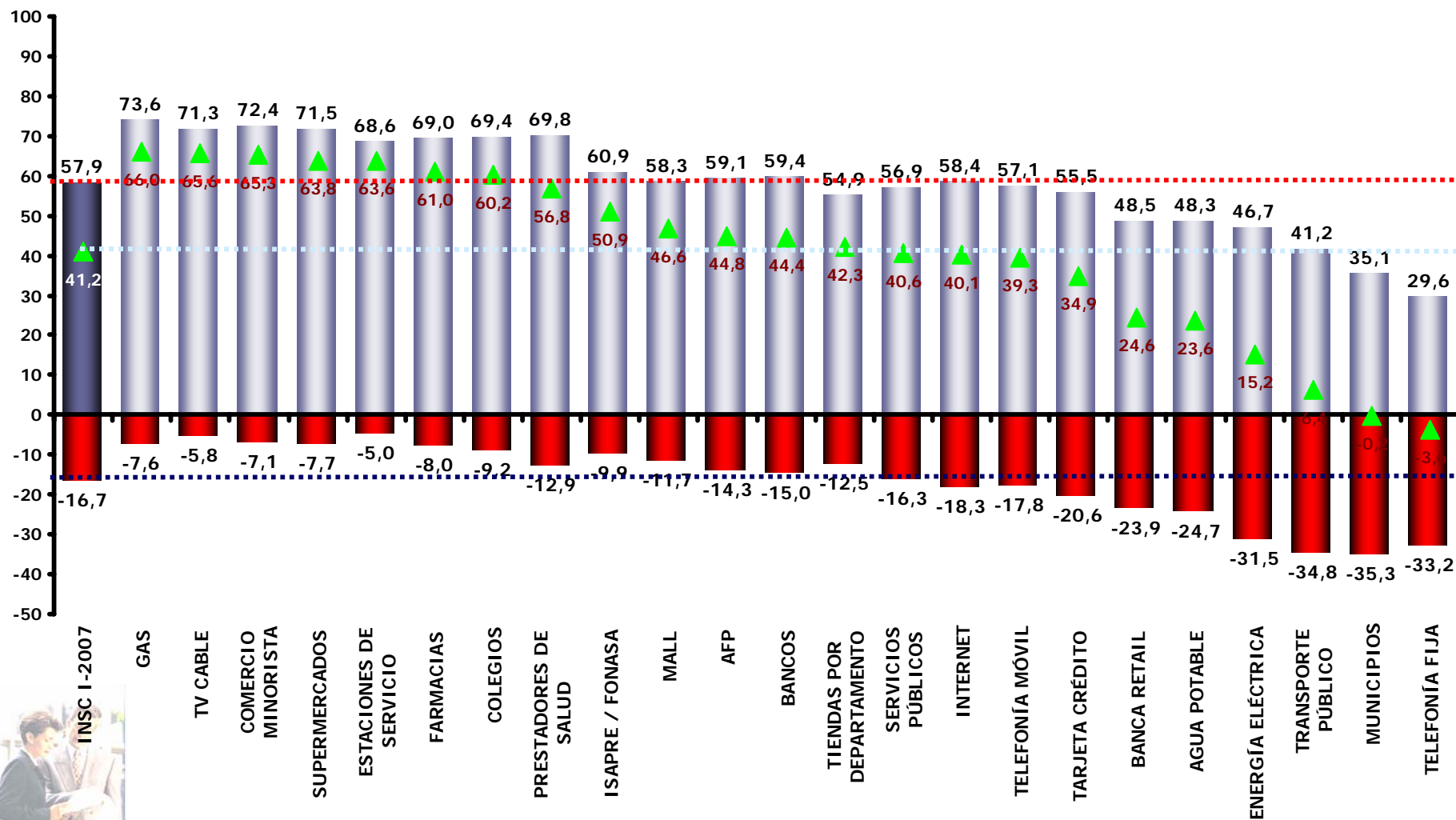
IND. MEMBRESÍA



II. Valor Percibido

Considerando los precios y/o tasas cobrados por ..., ¿Cómo evalúa el servicio que recibe de ella?.

PRIMER SEMESTRE 2007



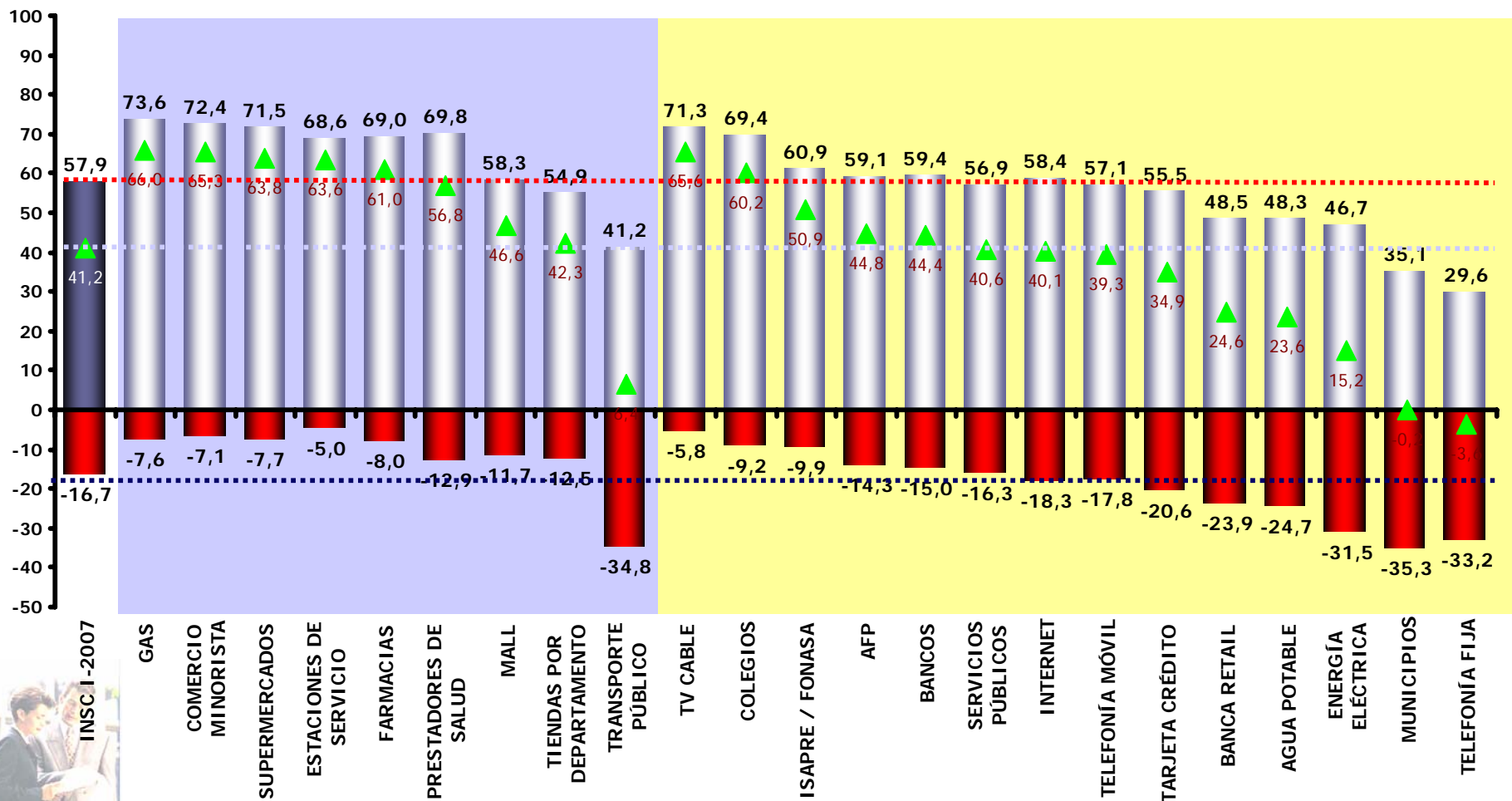
Valor Percibido

Considerando los precios y/o tasas cobrados por ..., ¿Cómo evalúa el servicio que recibe de ella?

PRIMER SEMESTRE 2007

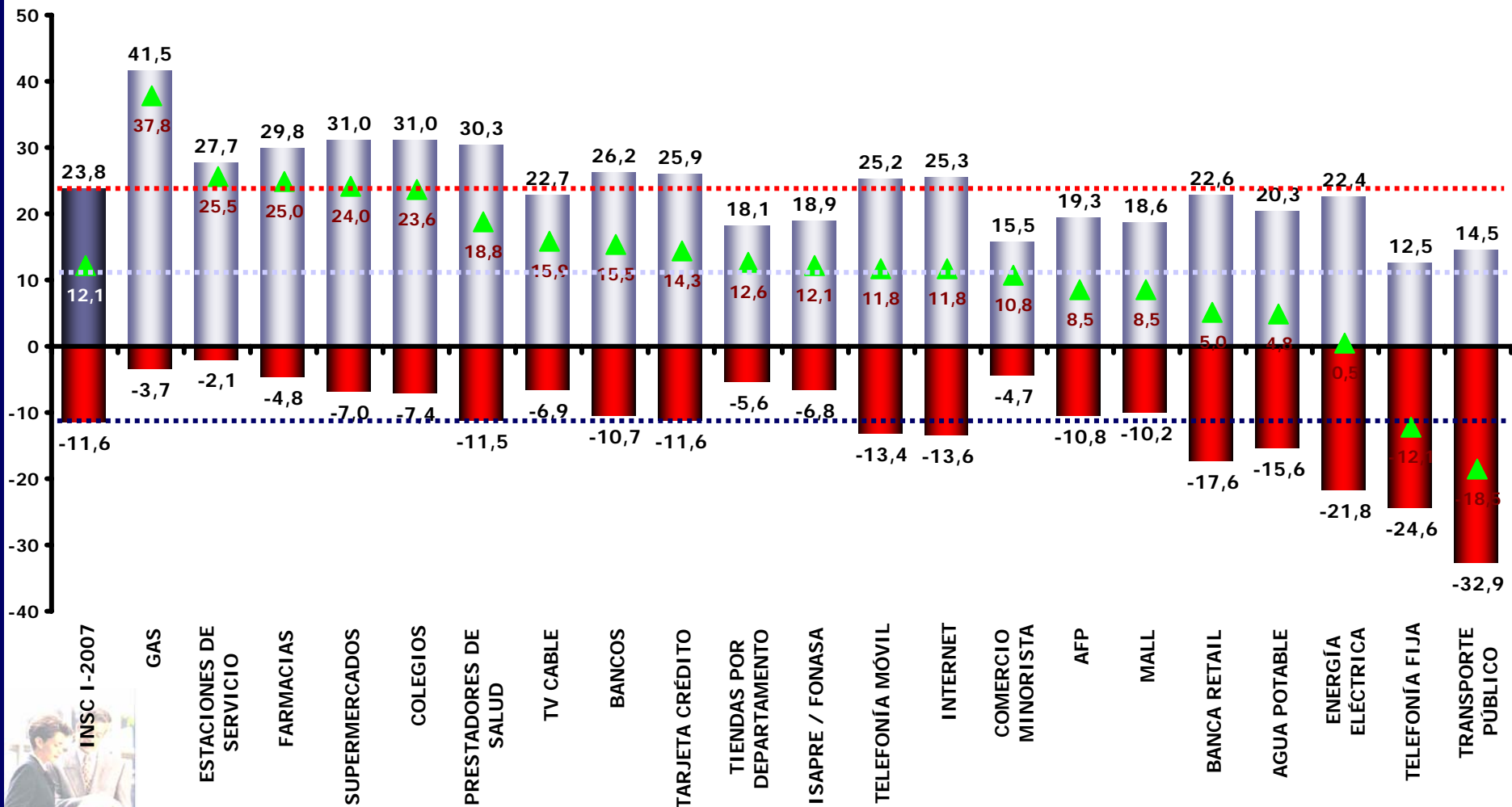
IND. TRANSACCIONALES

IND. MEMBRESÍA



III. Lealtad Global

PRIMER SEMESTRE 2007

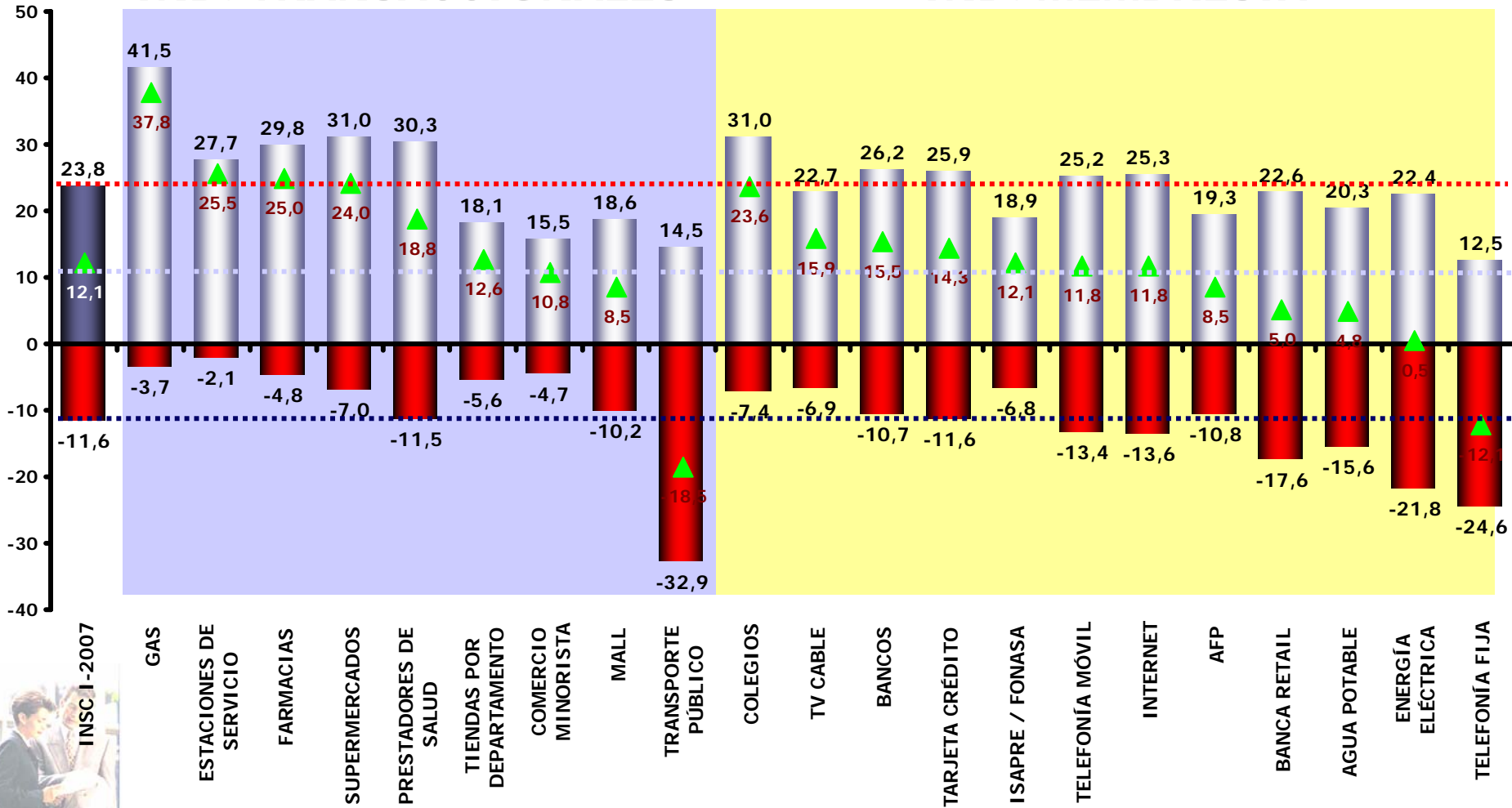


Lealtad Global

PRIMER SEMESTRE 2007

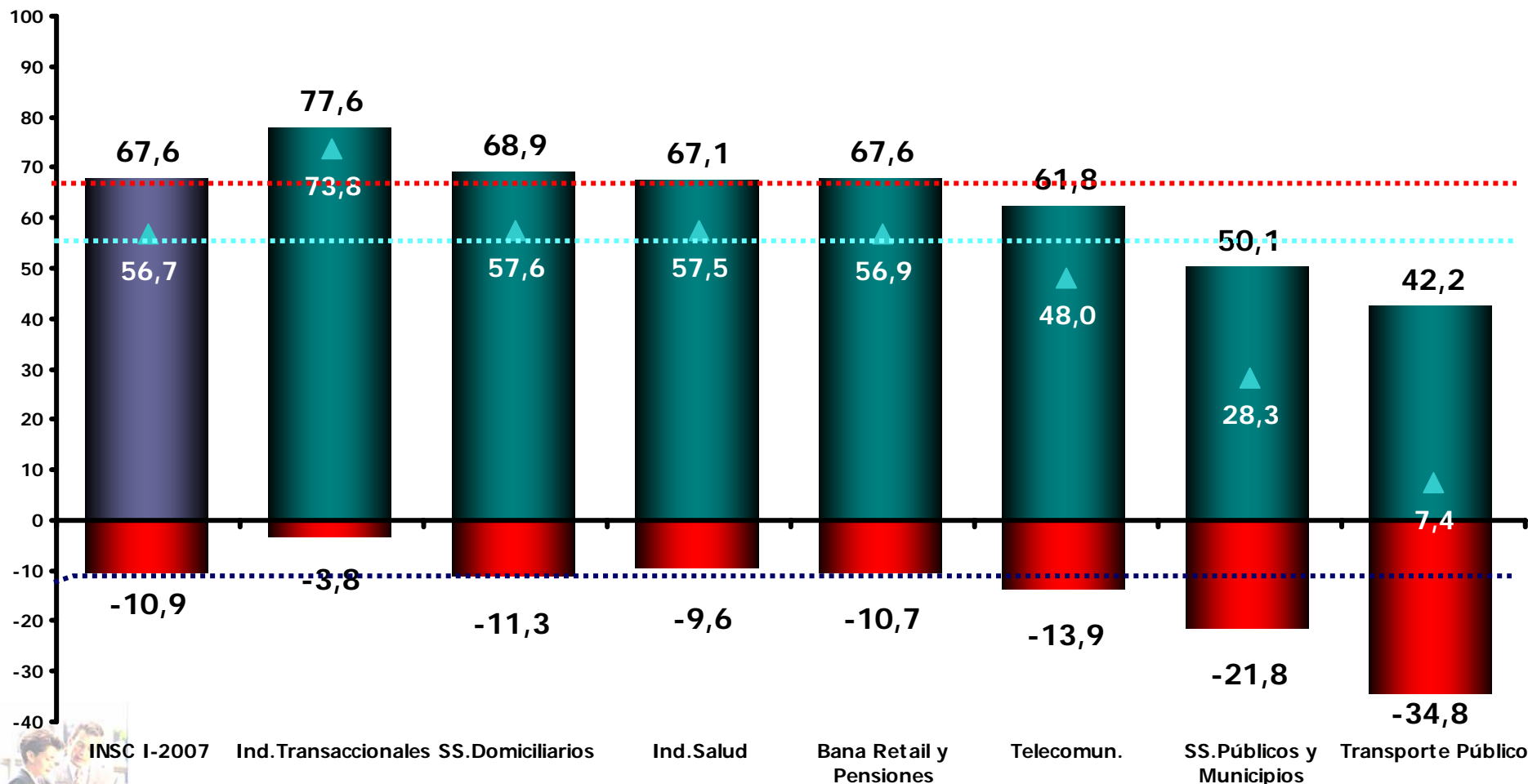
IND. TRANSACCIONALES

IND. MEMBRESÍA



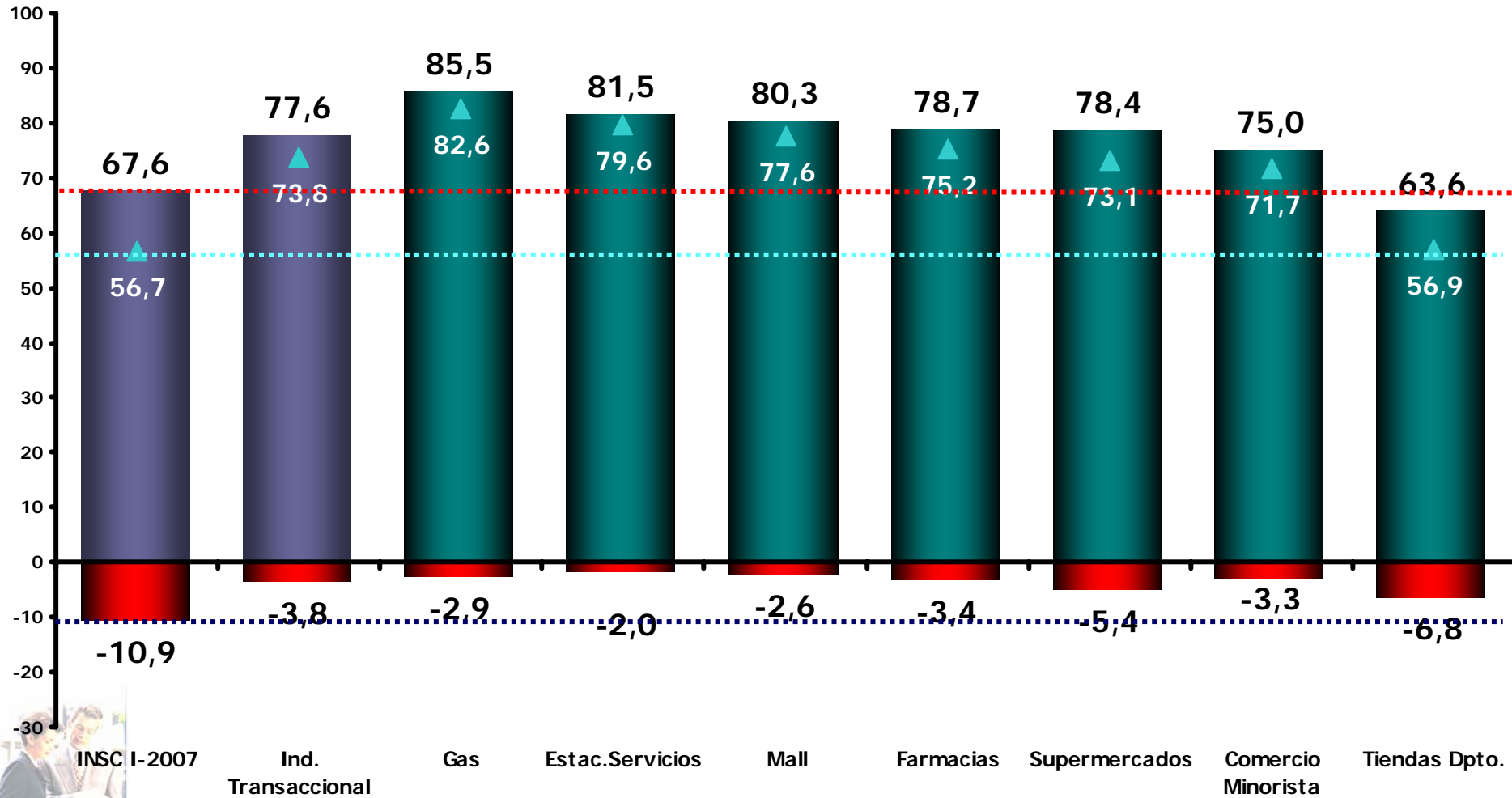
IV. Resultados Industrias

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



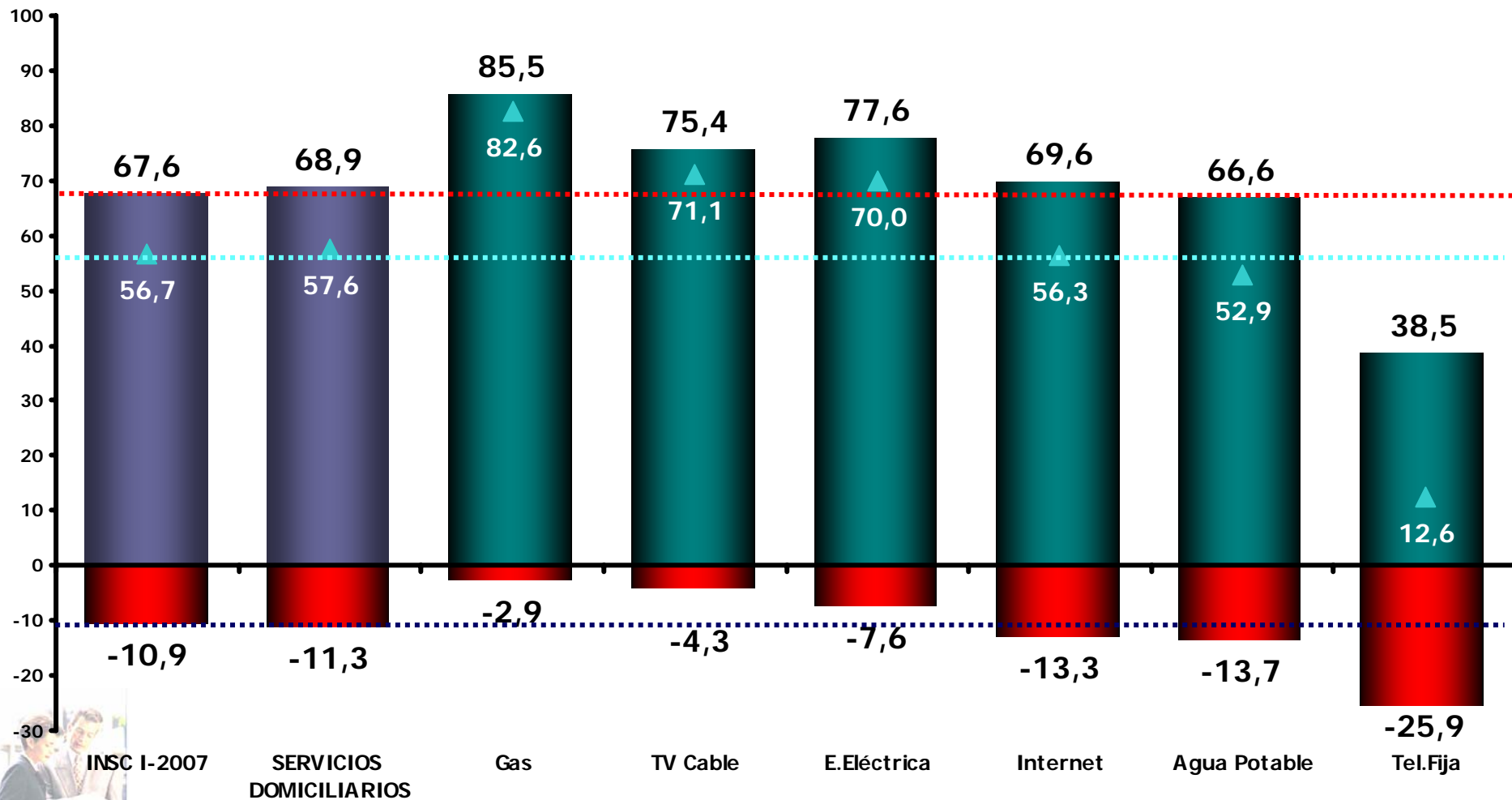
Industria Transaccional

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



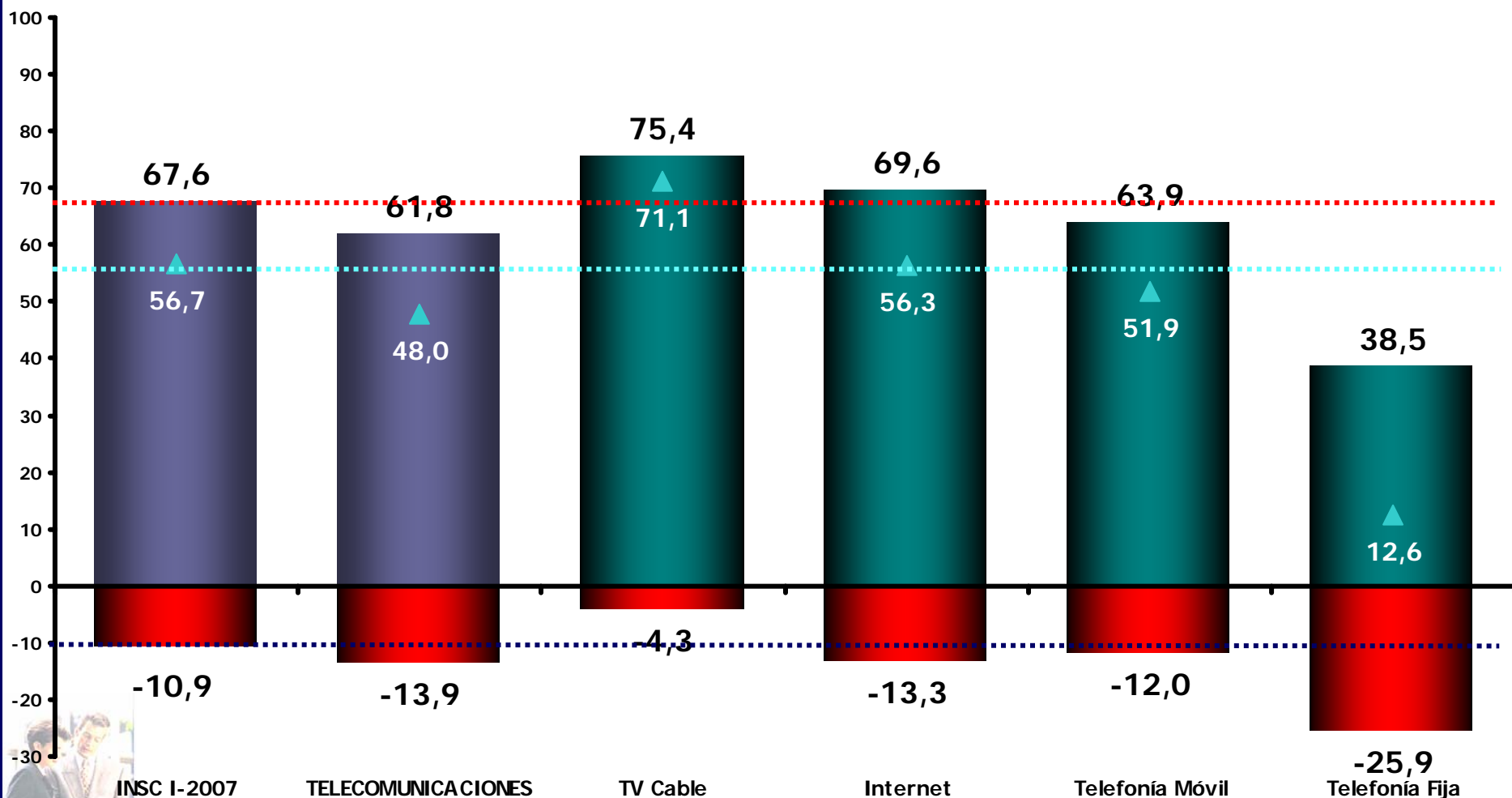
Industria Servicios Domiciliarios

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



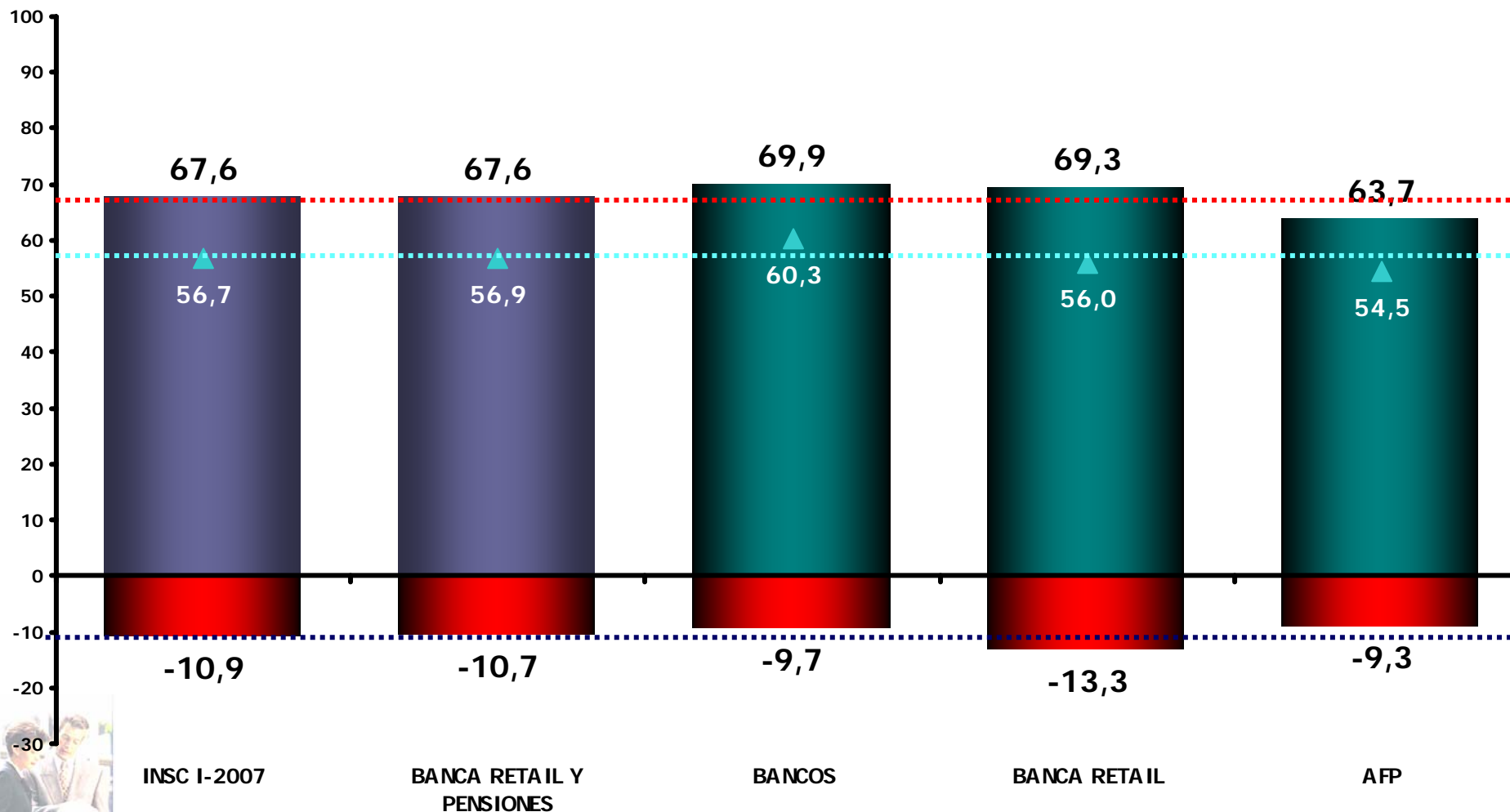
Industria Telecomunicaciones

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



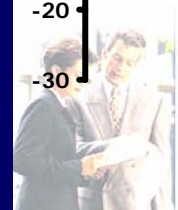
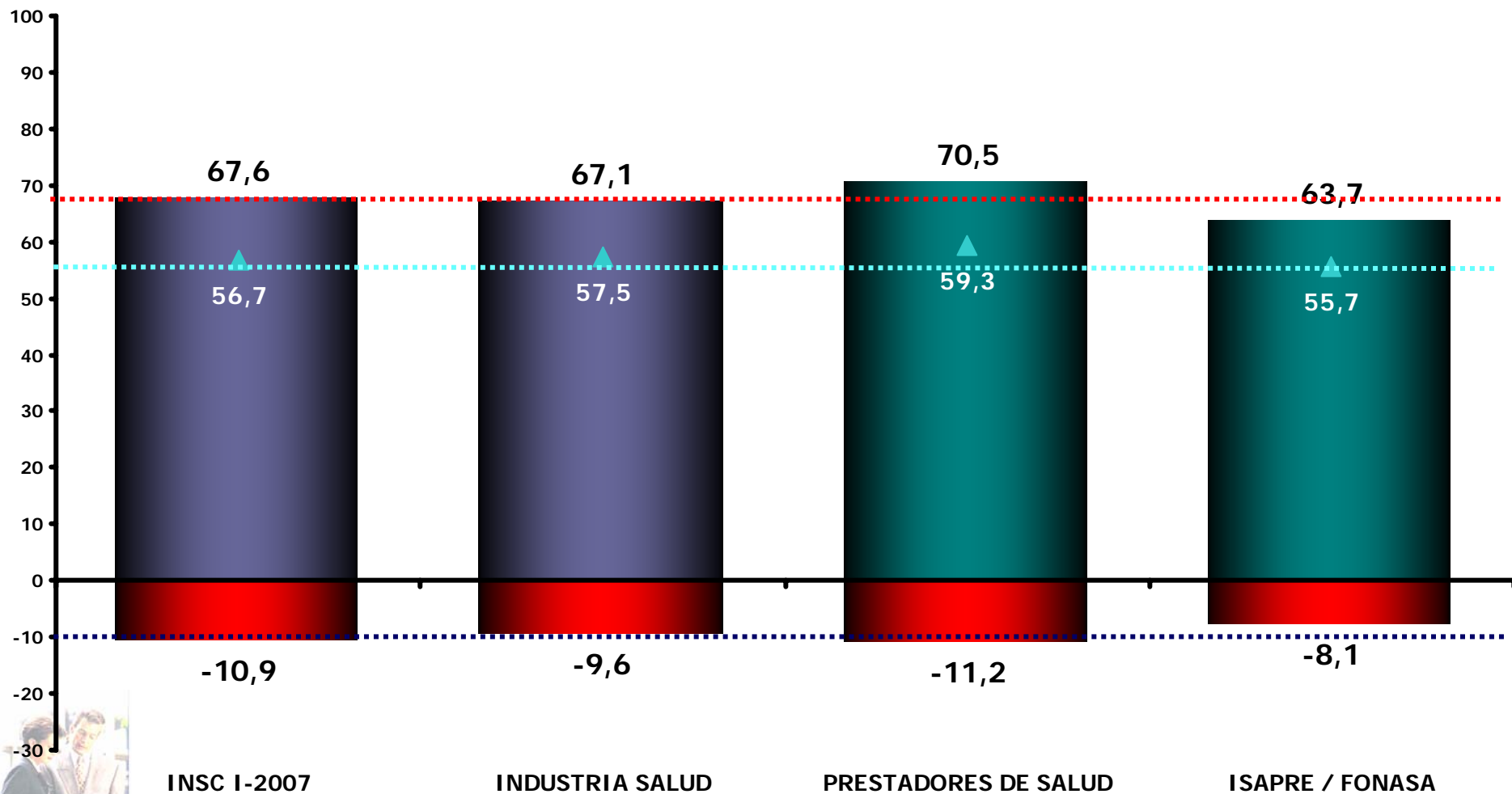
Industria Banca Retail y Pensiones

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



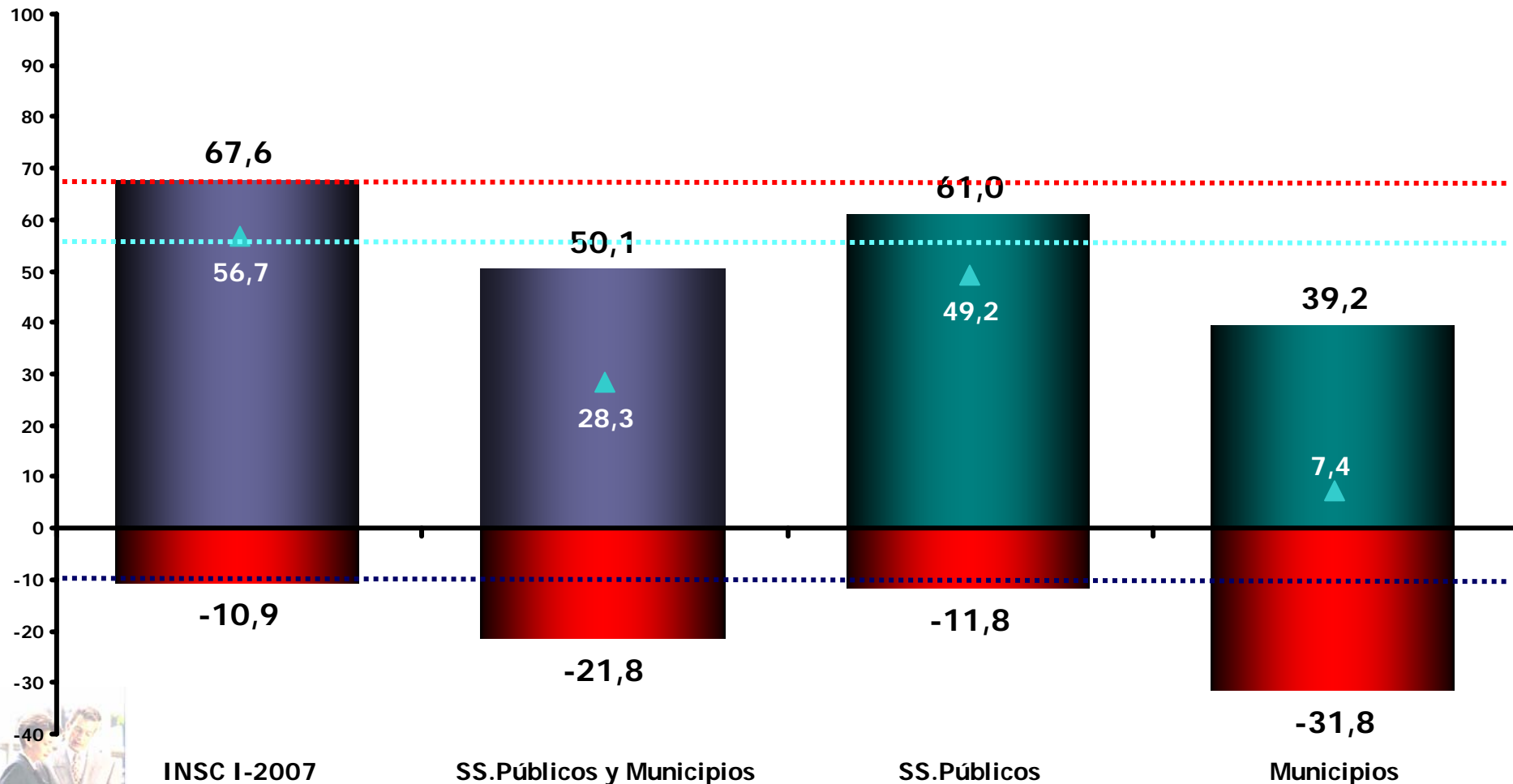
Industria de la Salud

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



Industria Servicios Públicos y Municipios

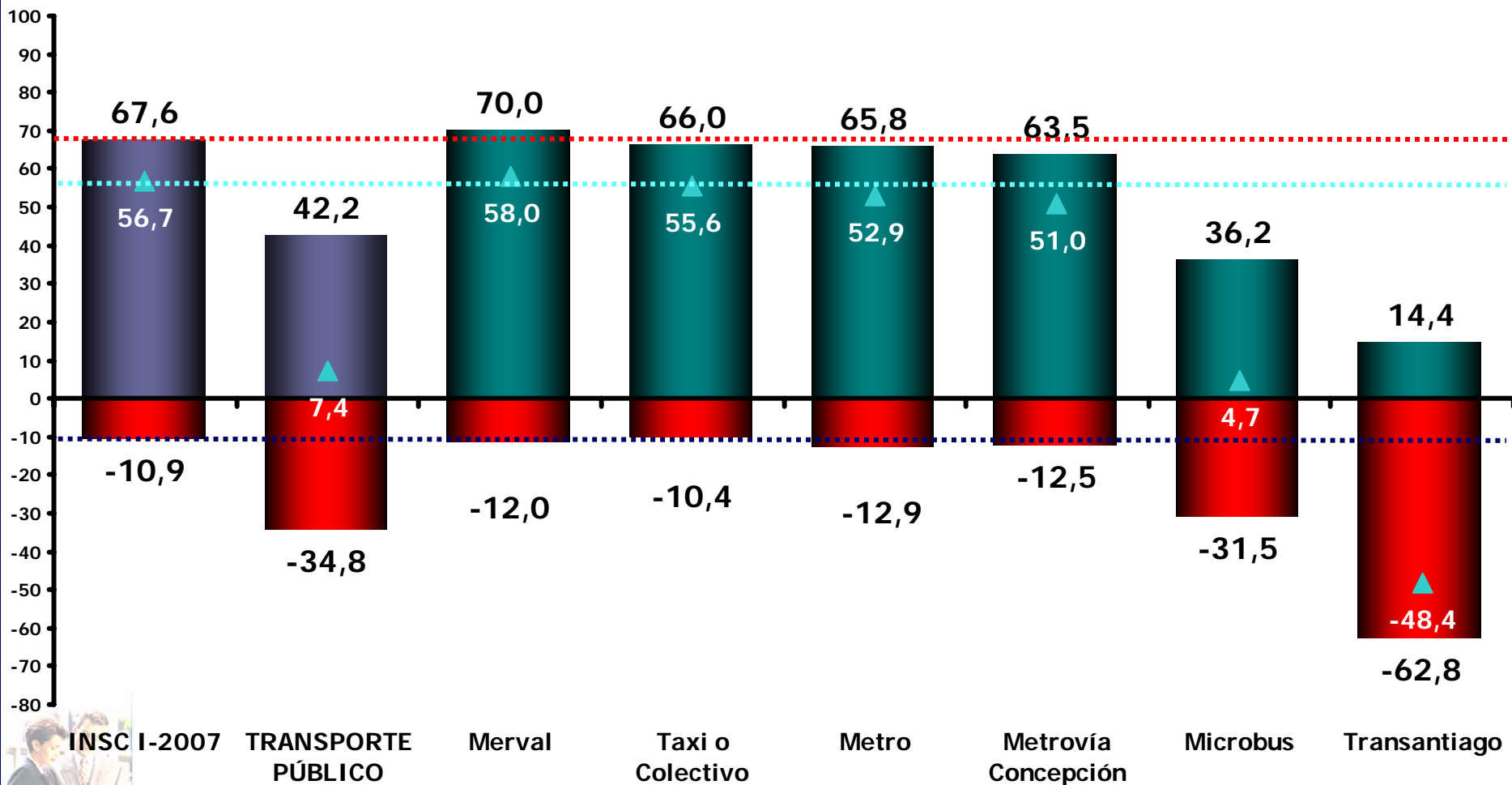
En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



Industria Transporte Público

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

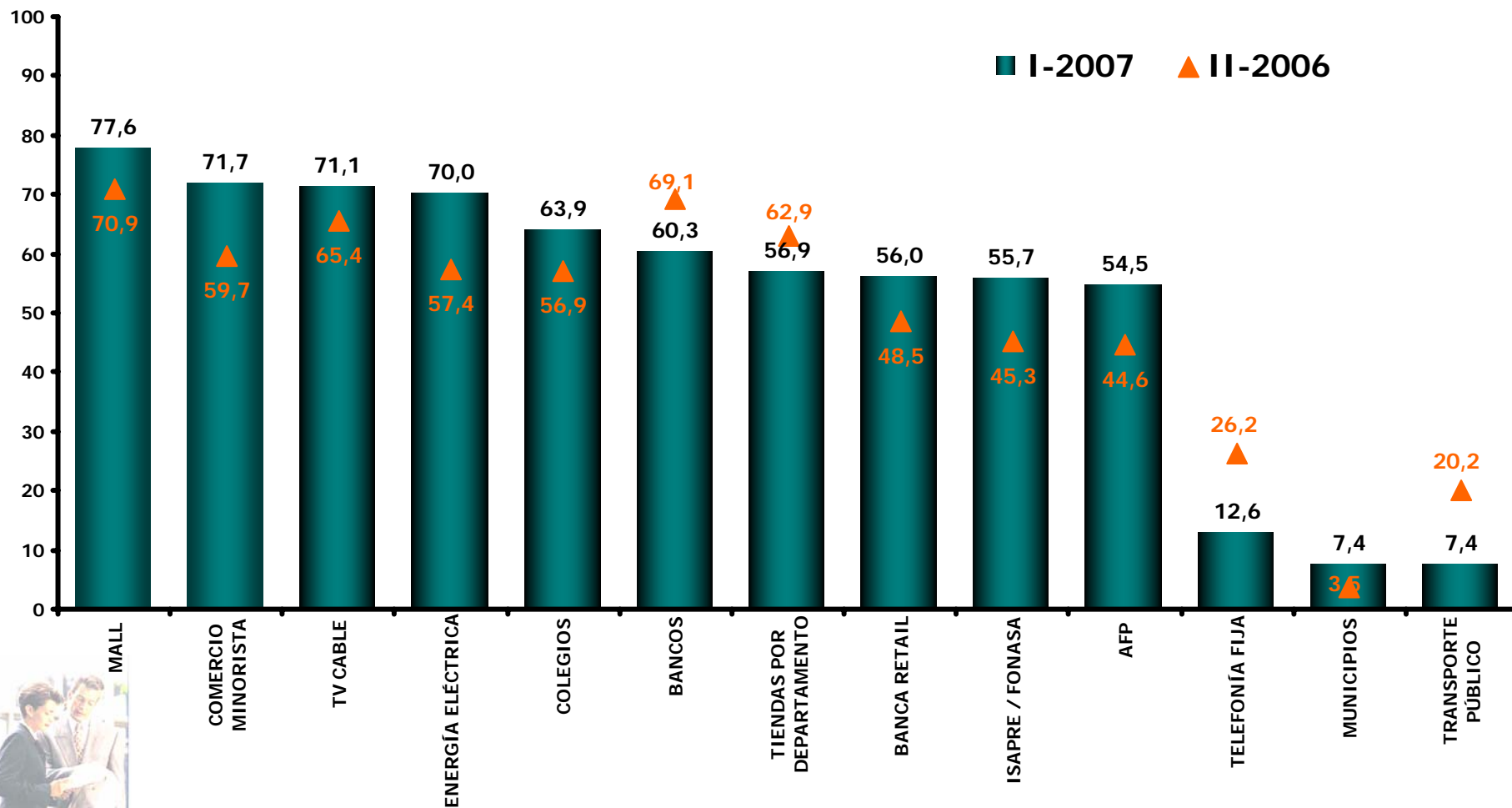
PRIMER SEMESTRE 2007



Sectores con cambios Estadísticamente Significativos

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

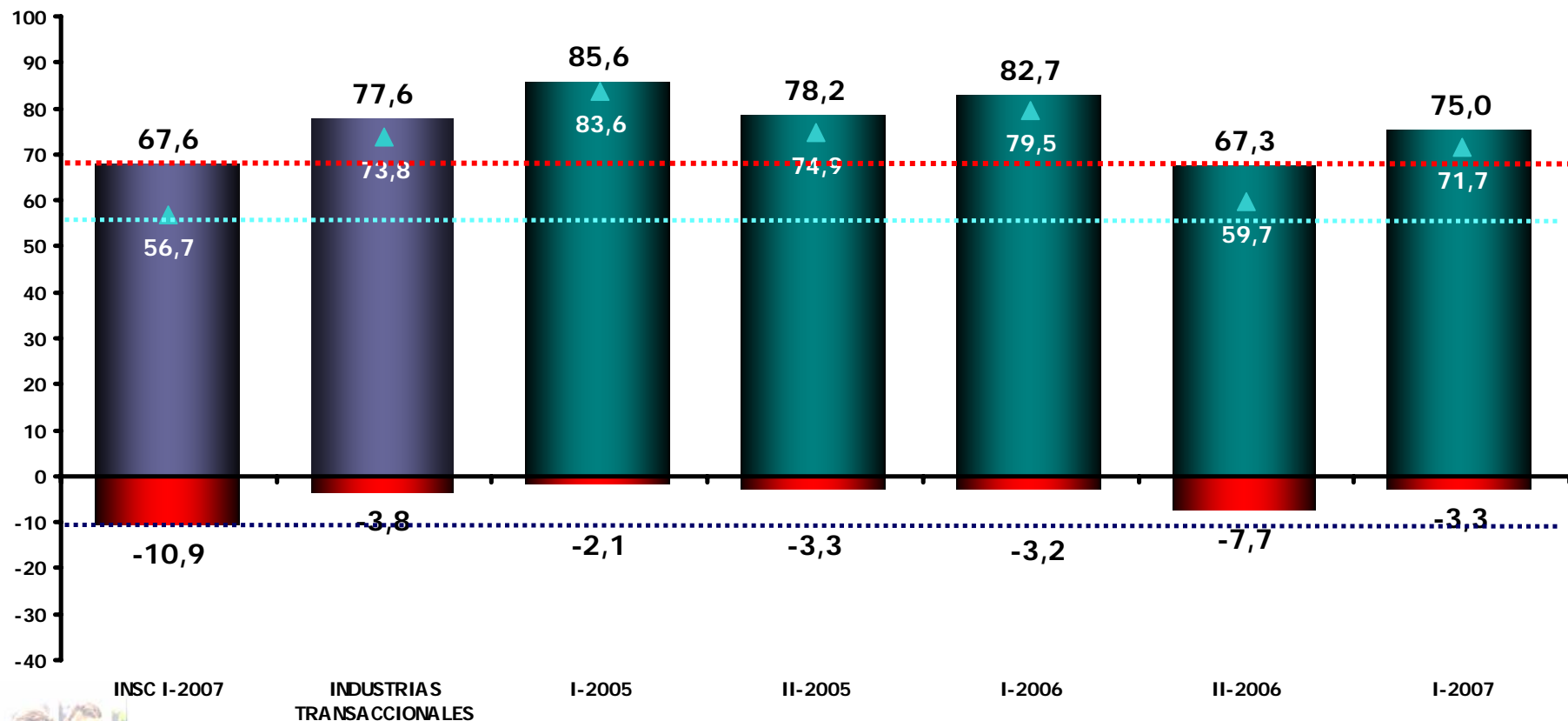
PRIMER SEMESTRE 2007



Evolutivo Industria Comercio Minorista

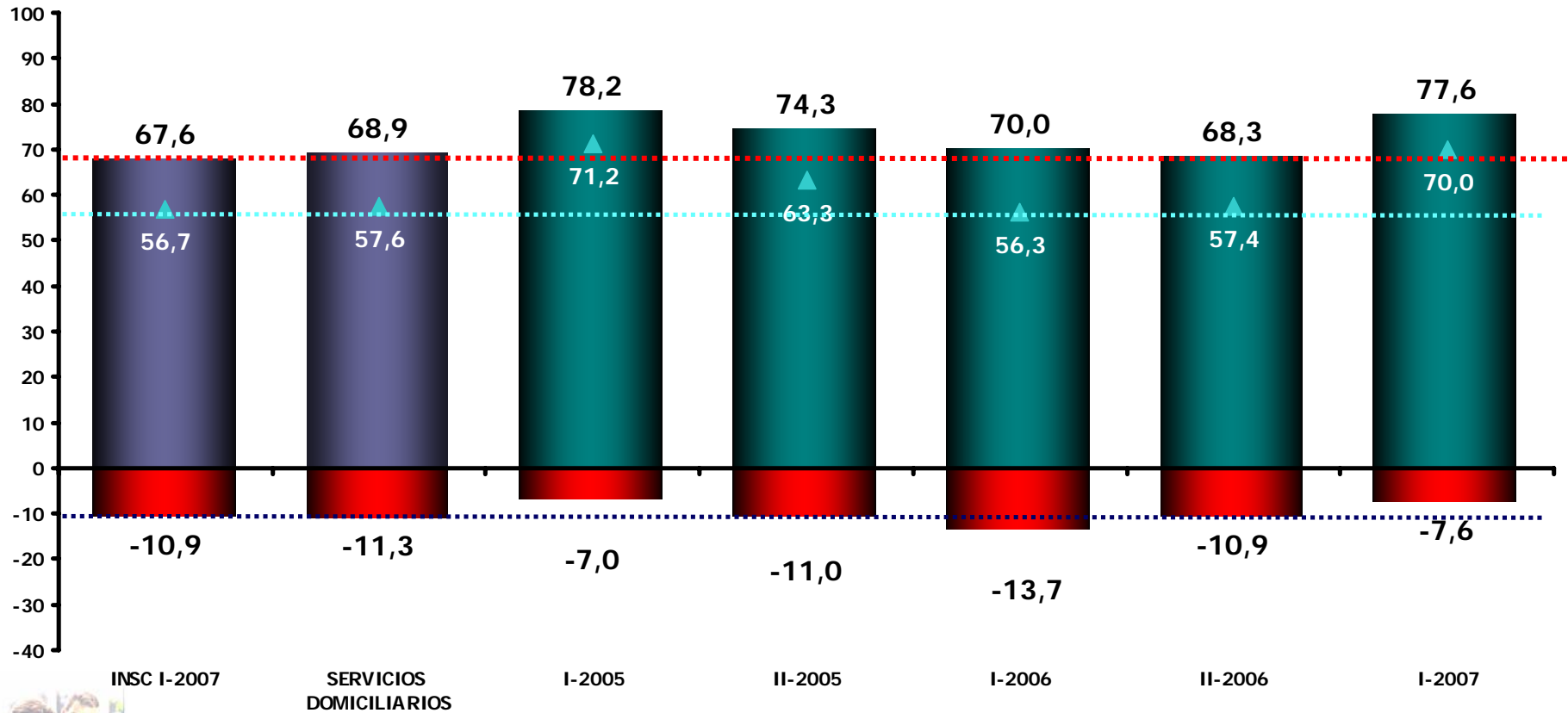
En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7

PRIMER SEMESTRE 2007



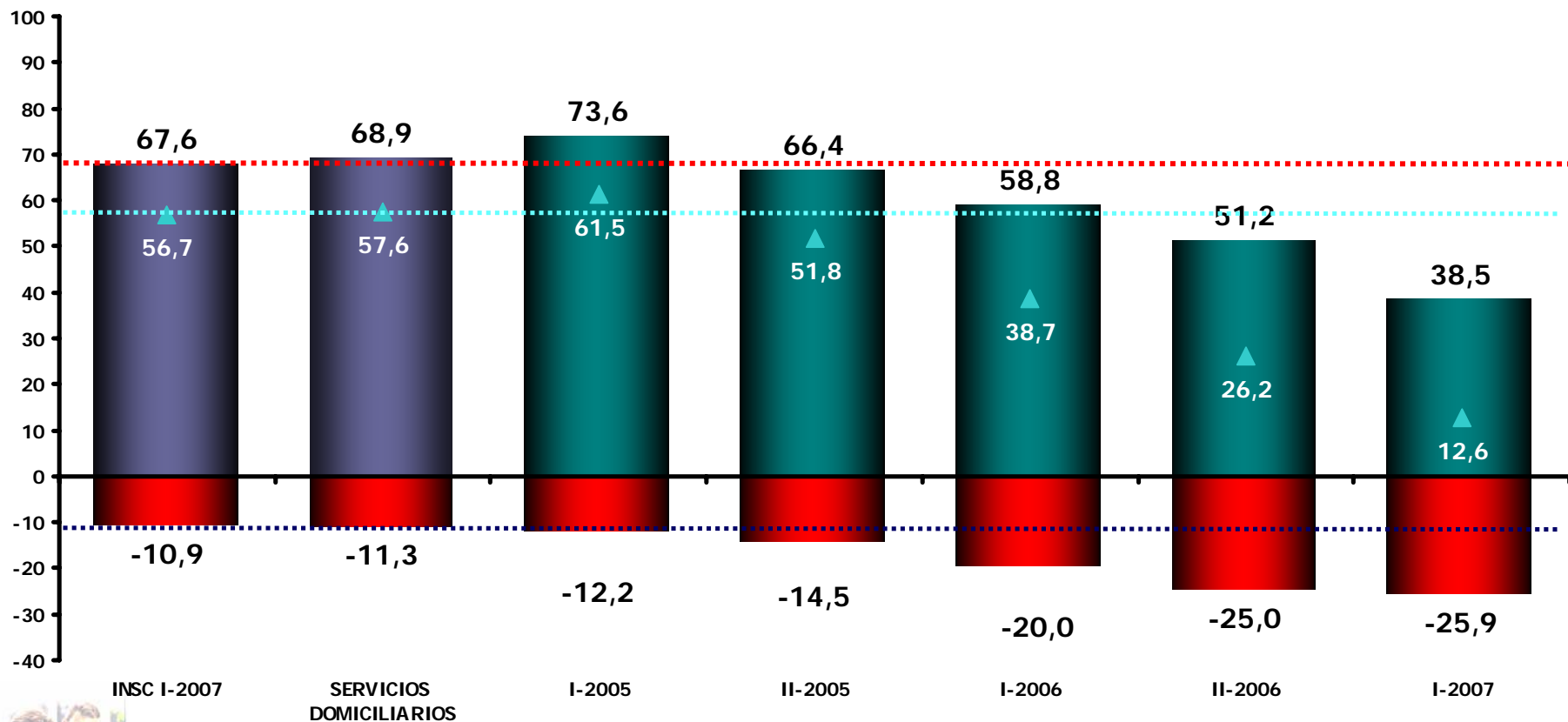
Evolutivo Industria Energía Eléctrica

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



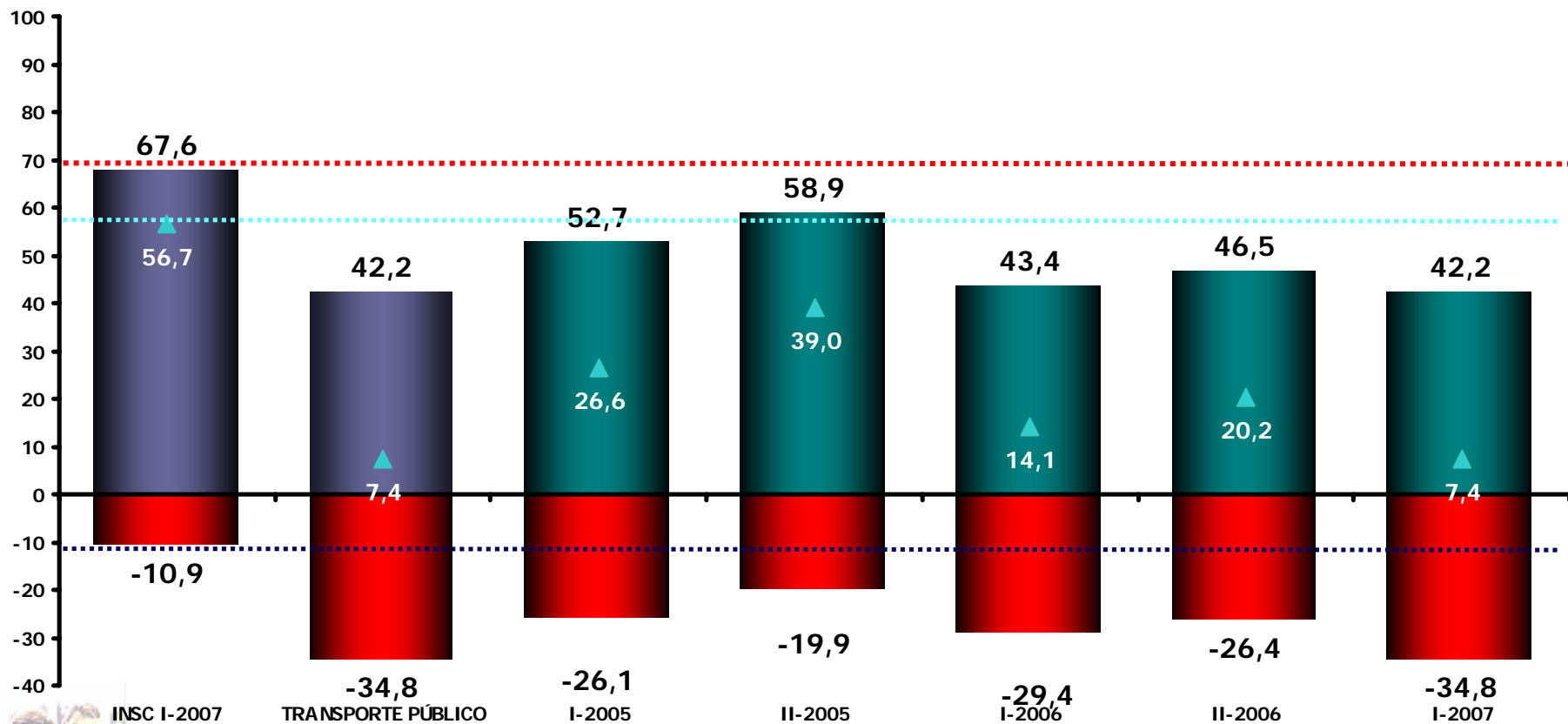
Evolutivo Industria Telefonía Fija

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



Evolutivo Industria Transporte Público

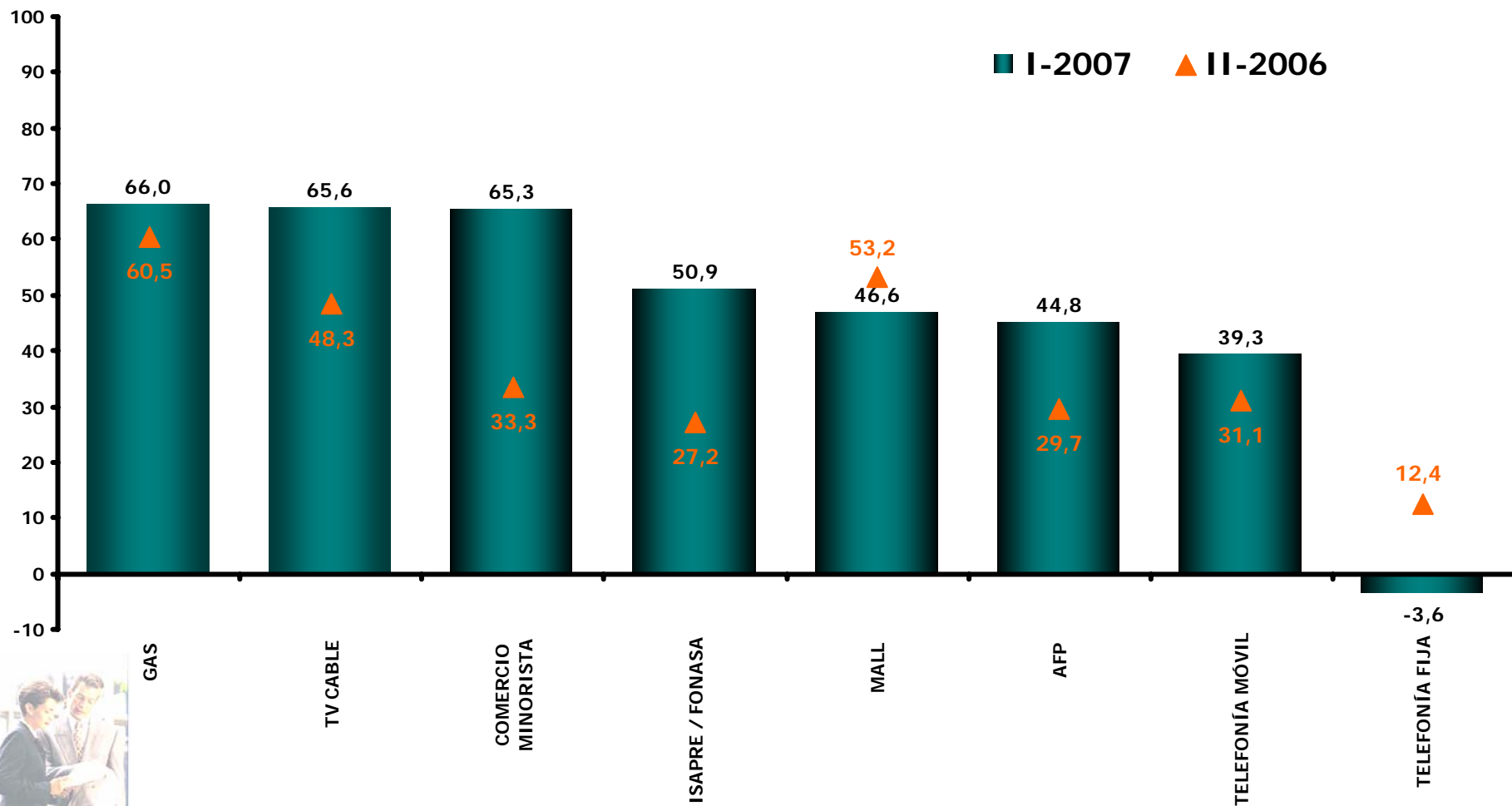
En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2007



Sectores con cambios Estadísticamente Significativos

Valor Neto: % de Notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4

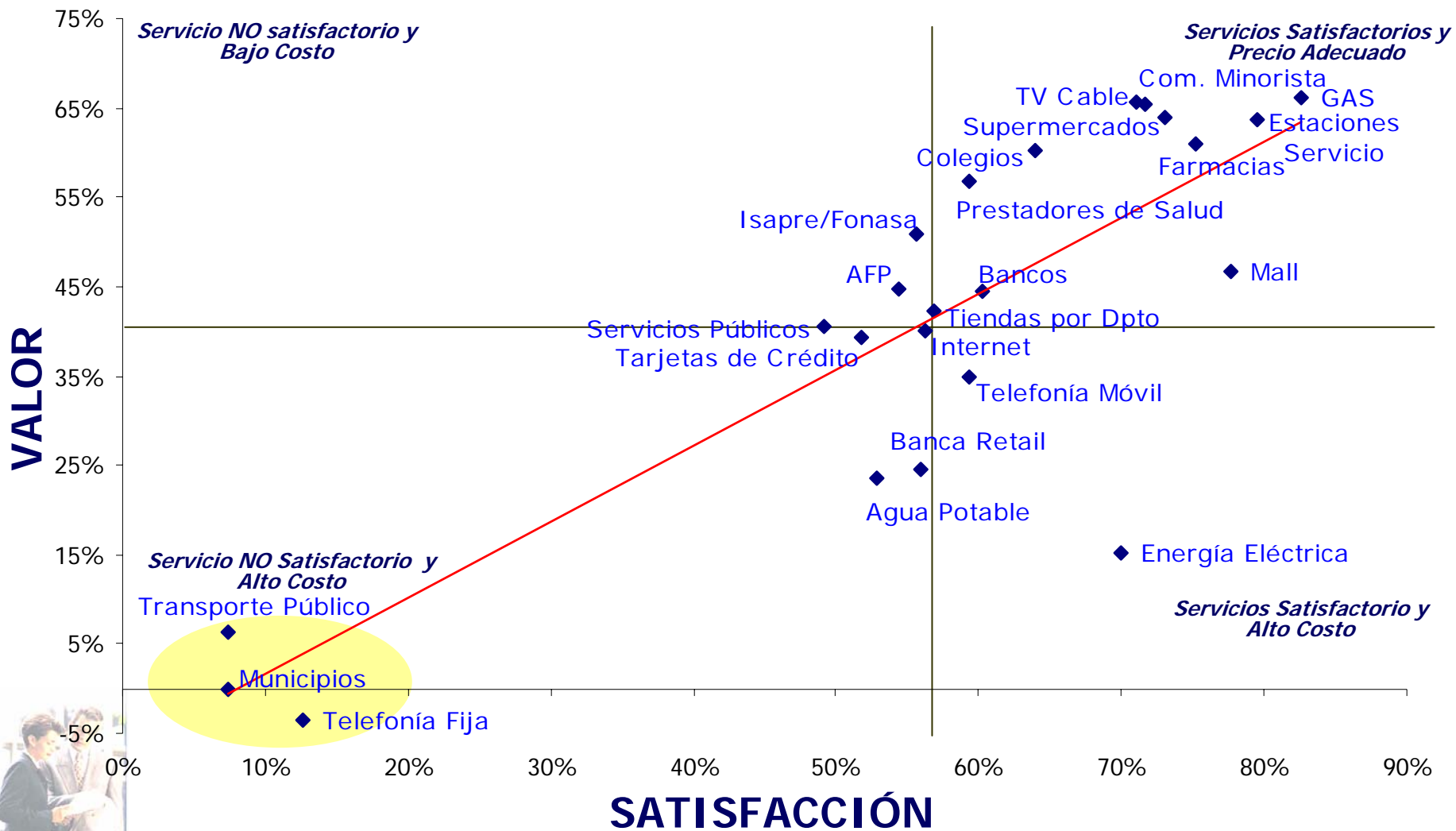
PRIMER SEMESTRE 2007



Mapa de Relación Precio/Valor y Satisfacción S-AÑO

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

PRIMER SEMESTRE 2007

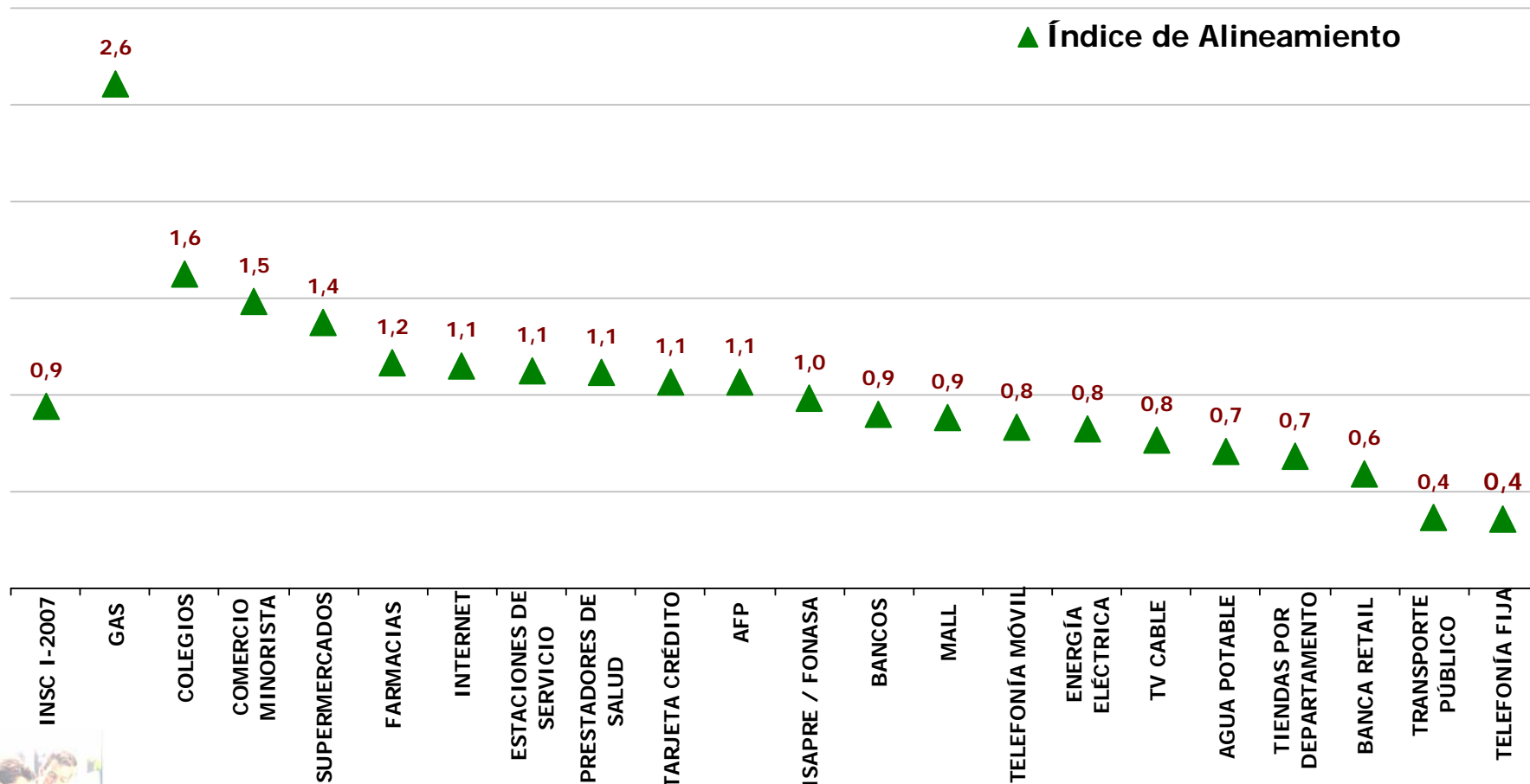


V. Índice de Alineamiento por Industria,

Muestra la relación entre Clientes de Alta Lealtad y los de Baja Lealtad

Base Total de Clientes por industria

PRIMER SEMESTRE 2007



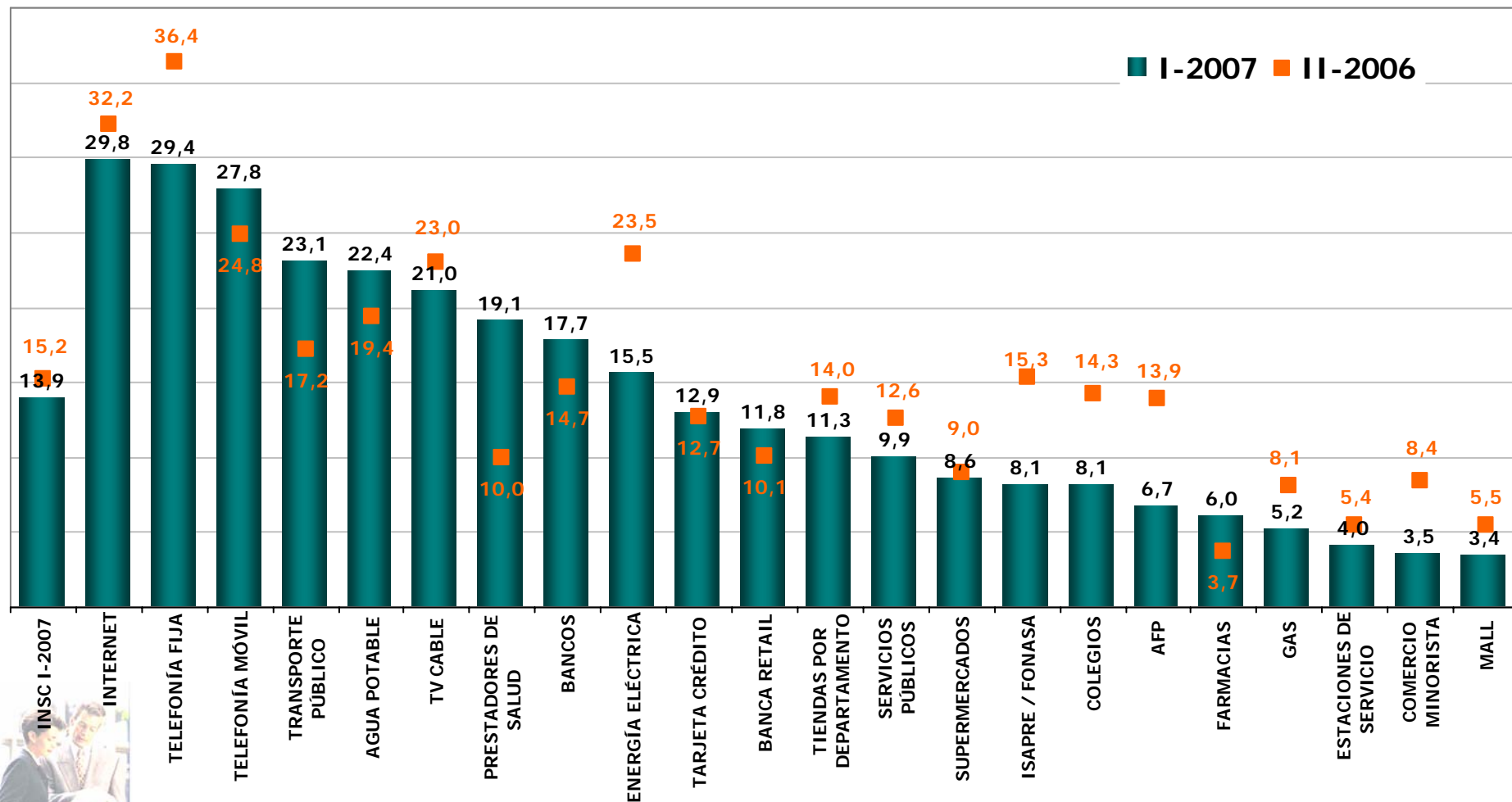
$$I.A = (\text{Apóstoles} + \text{Peregrino}) / (\text{Terroristas} + \text{Rehenes} + \text{Mercenarios})$$



VI. Tasa de Clientes con Problemas en el Servicio por Industrias

Base Total de Clientes por industria

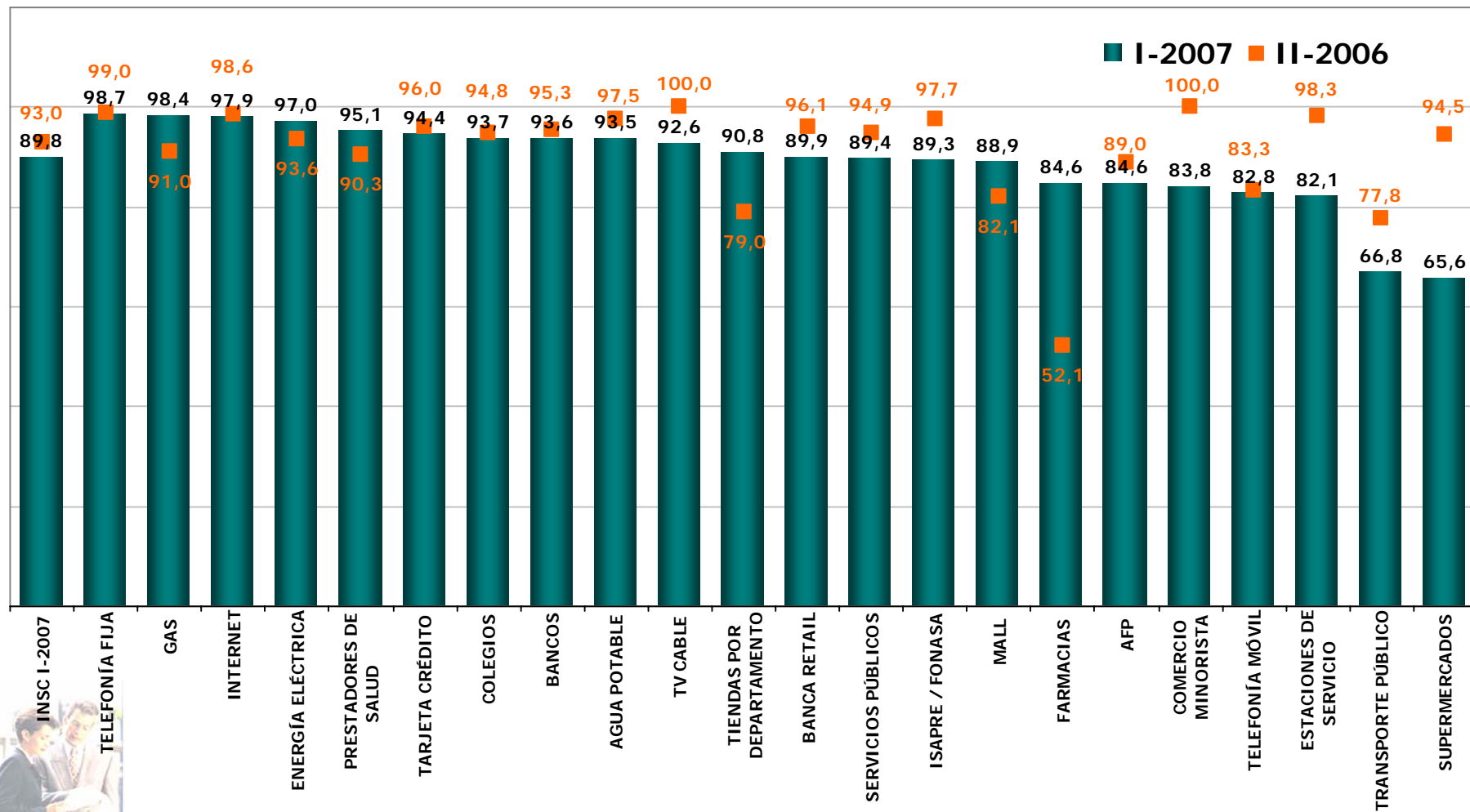
PRIMER SEMESTRE 2007



Tasa de Clientes que comunican el problema por Industria

Base Total de Clientes por industria

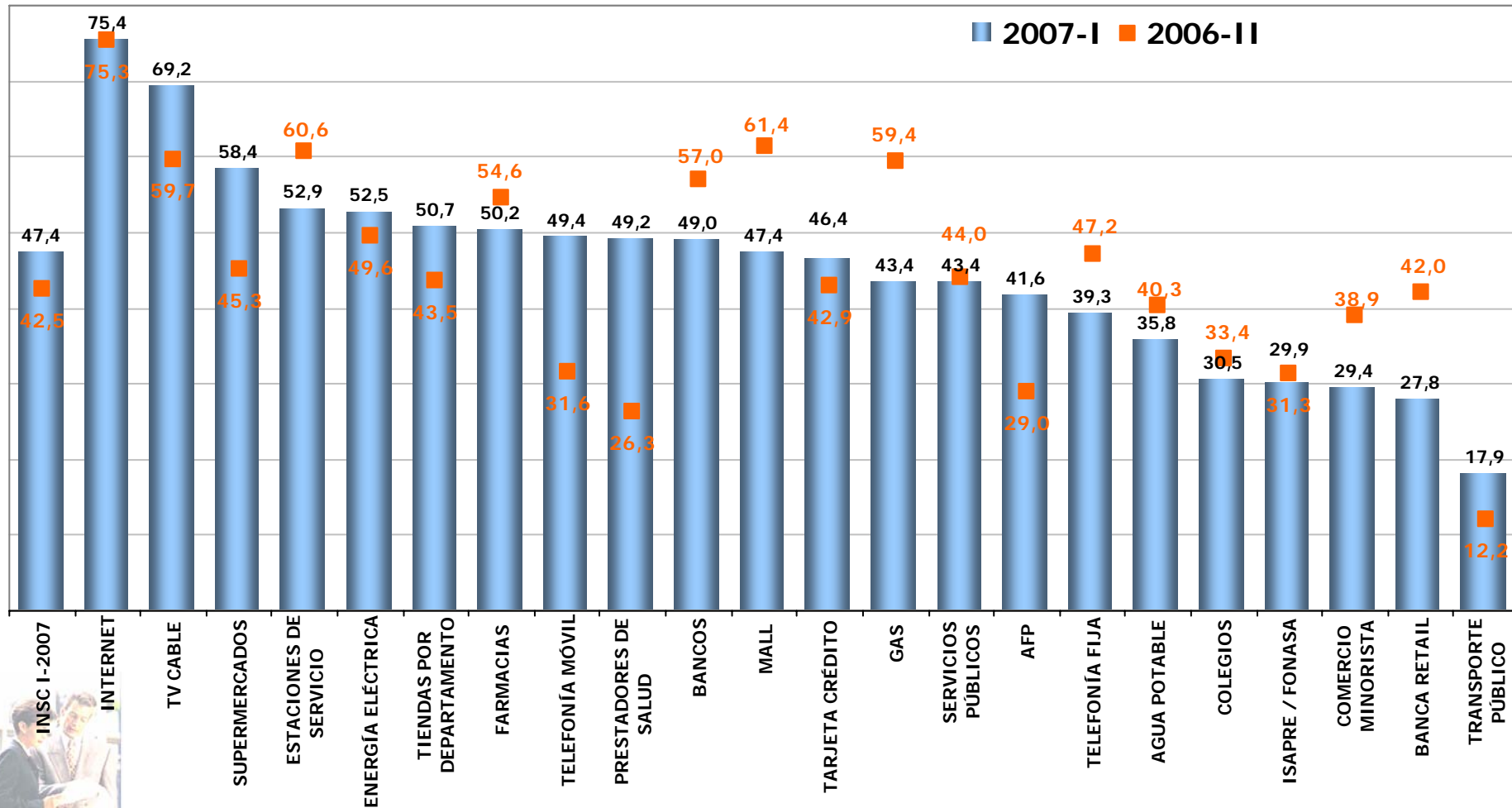
PRIMER SEMESTRE 2007



Índice de Efectividad en la solución de problemas

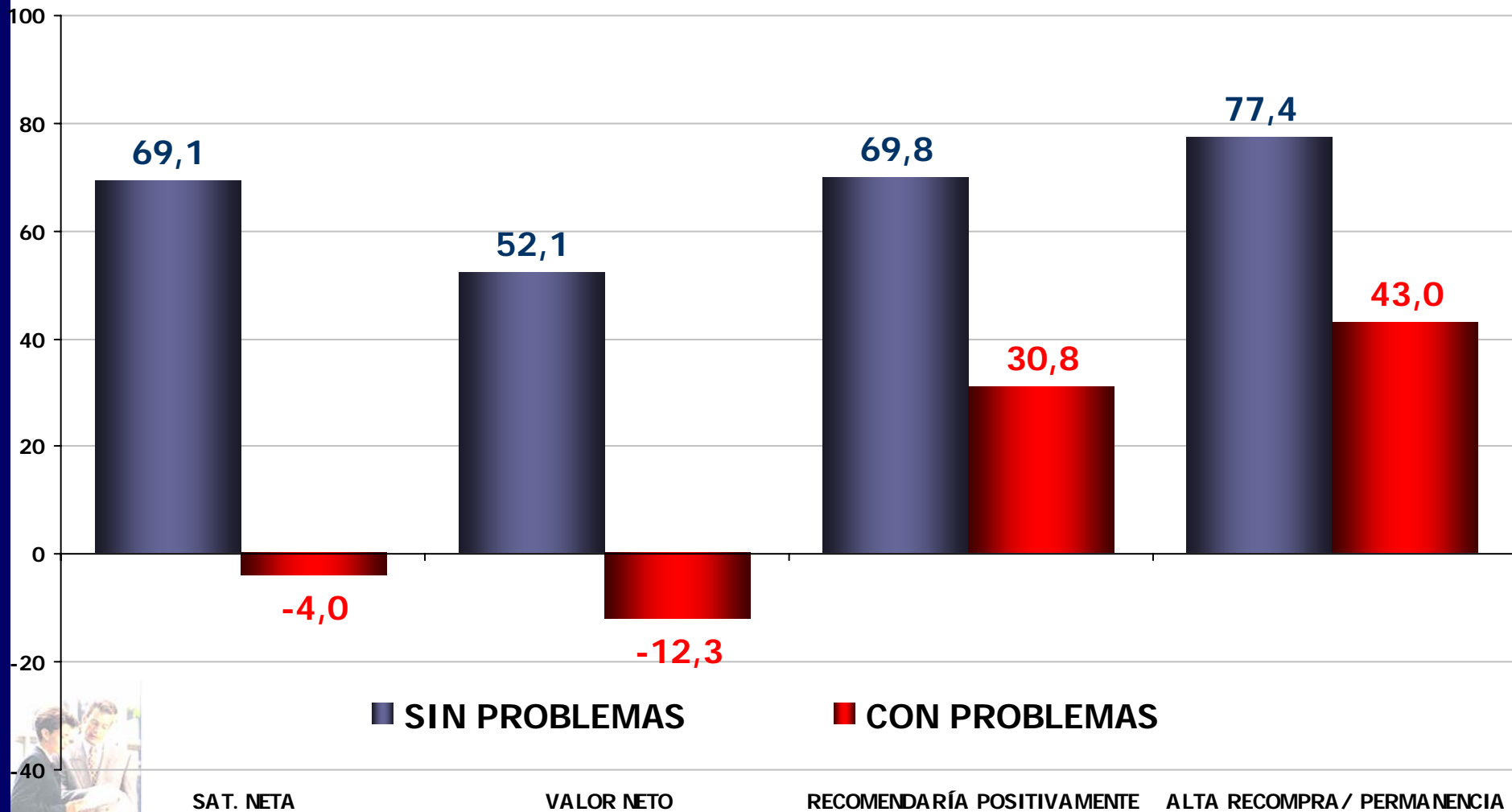
Base Total de Clientes con problemas por industria y que lo comunican

PRIMER SEMESTRE 2007



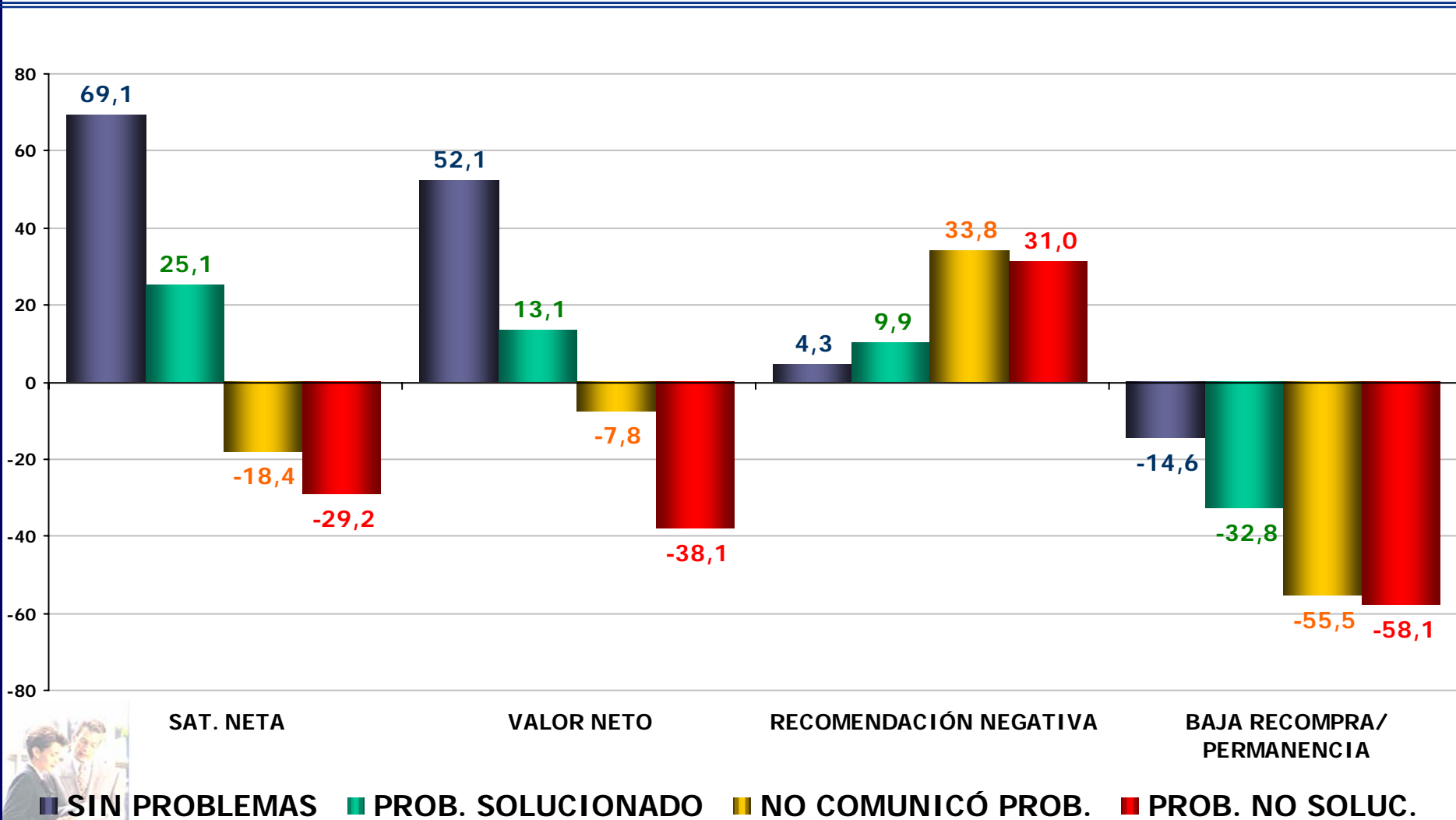
Efectos de Problemas en el Servicio

PRIMER SEMESTRE 2007



VII. Efectos de Gestionar los Problemas en el Servicio

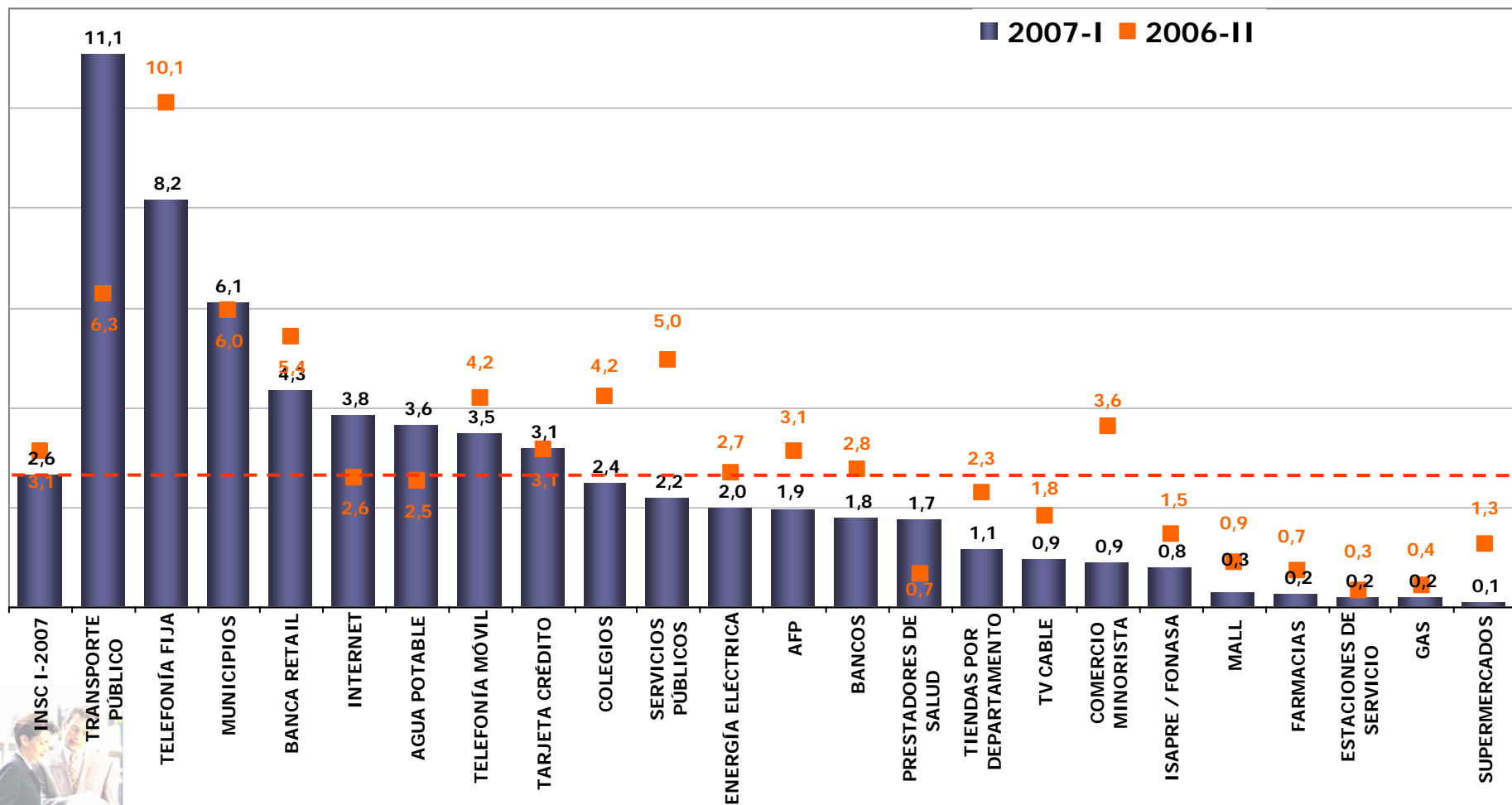
PRIMER SEMESTRE 2007



Índice de Conflicto

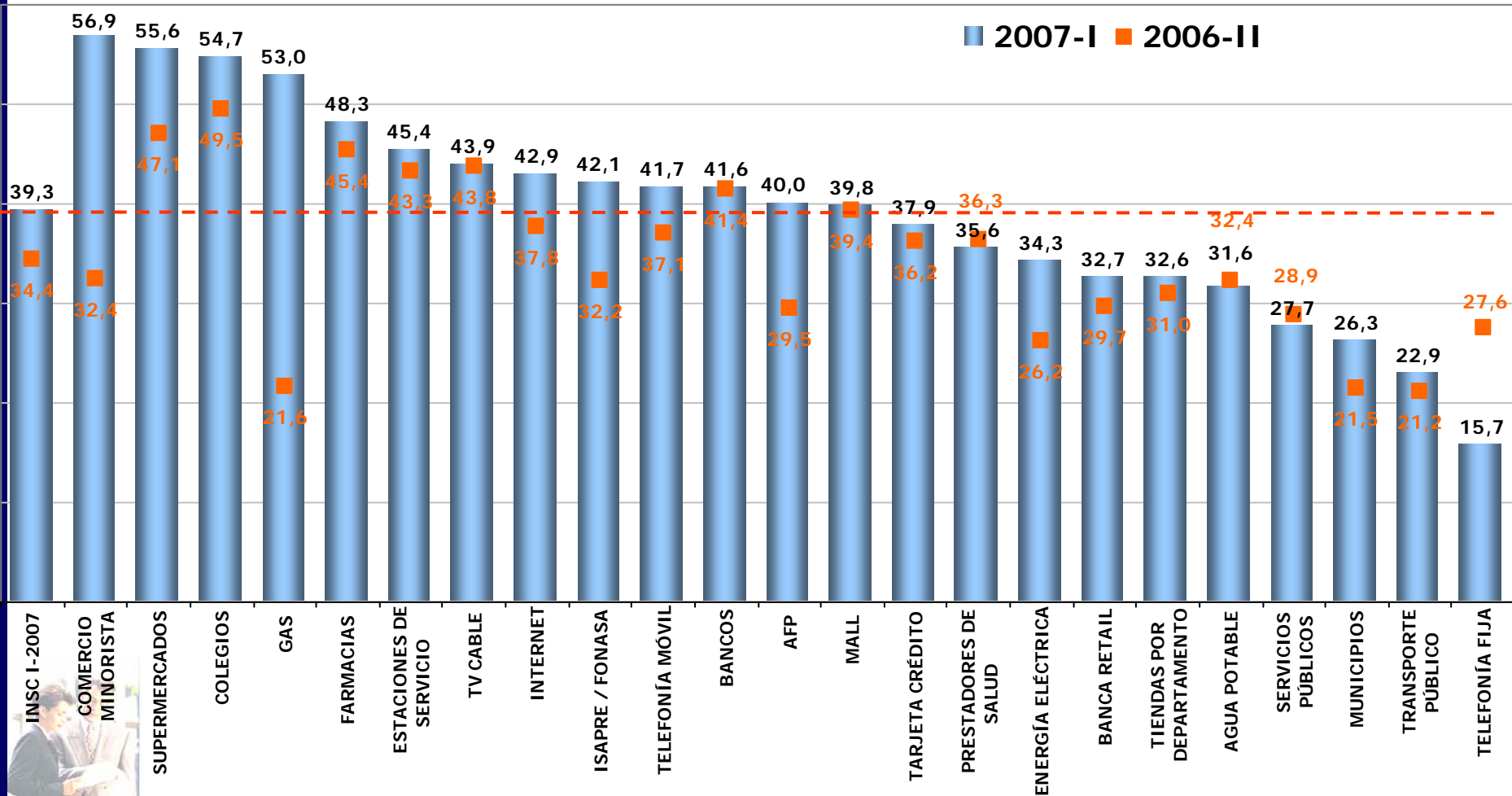
Calculado a partir de: Insatisfacción (1 a 4) y Bajo Valor por Dinero (1 a 4) y Recomendación Negativa y Intención de Recompra Negativa, sobre el total de muestra por industria

PRIMER SEMESTRE 2007



Índice de Clientes Virtuosos

Calculado a partir de: Alta satisfacción (6 y 7) y Alto Valor por Dinero (6 y 7) y Recomendación Positiva y Intención de Recompra Positiva, sobre el total de muestra por industria
PRIMER SEMESTRE 2007



LA RELACIÓN SATISFACCIÓN LEALTAD



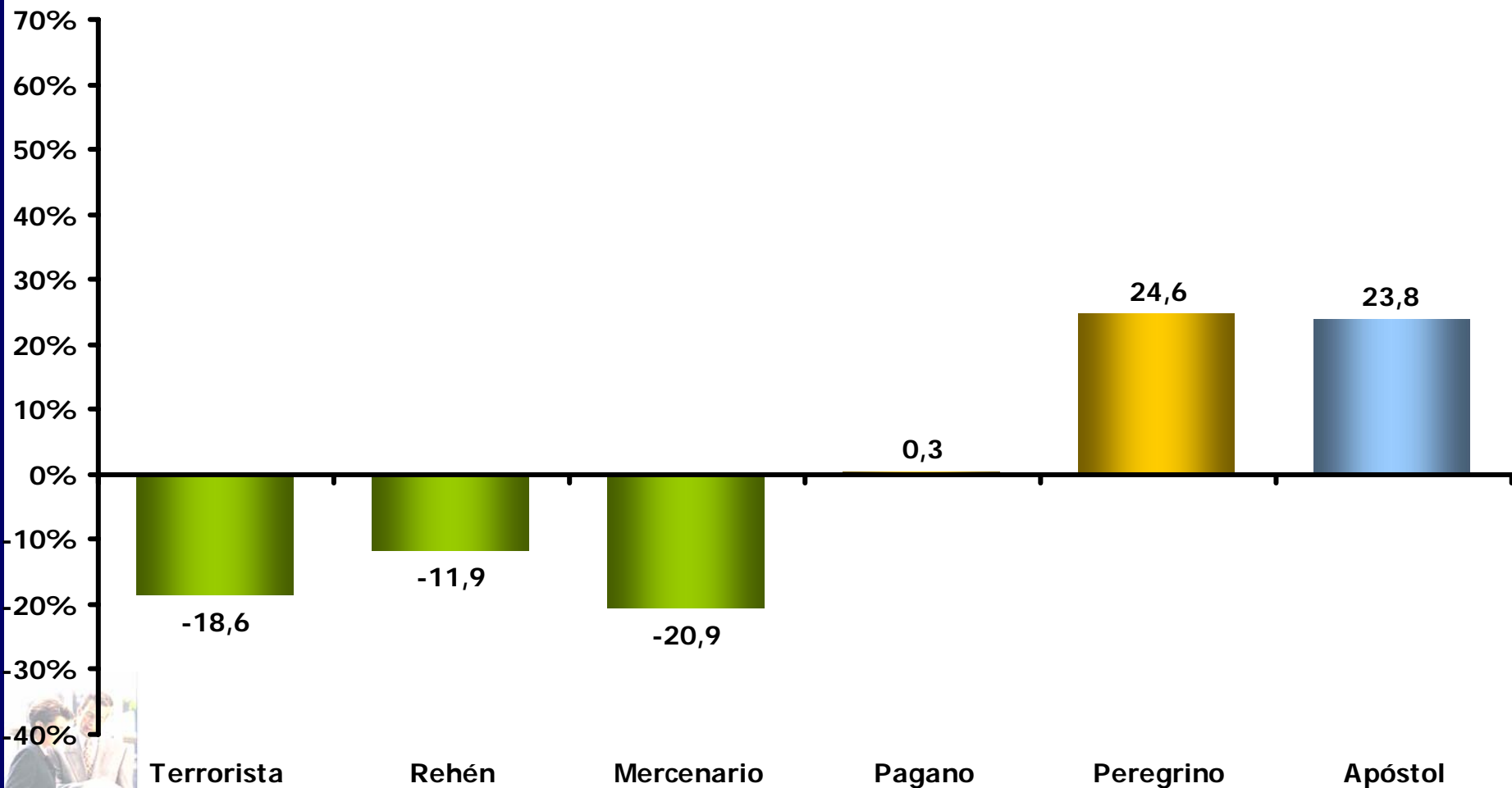
Clasificación de la Cartera de clientes



Clasificación de la Cartera de Clientes

Muestra la distribución de clientes en las categorías construidas a partir de los indicadores de lealtad y satisfacción

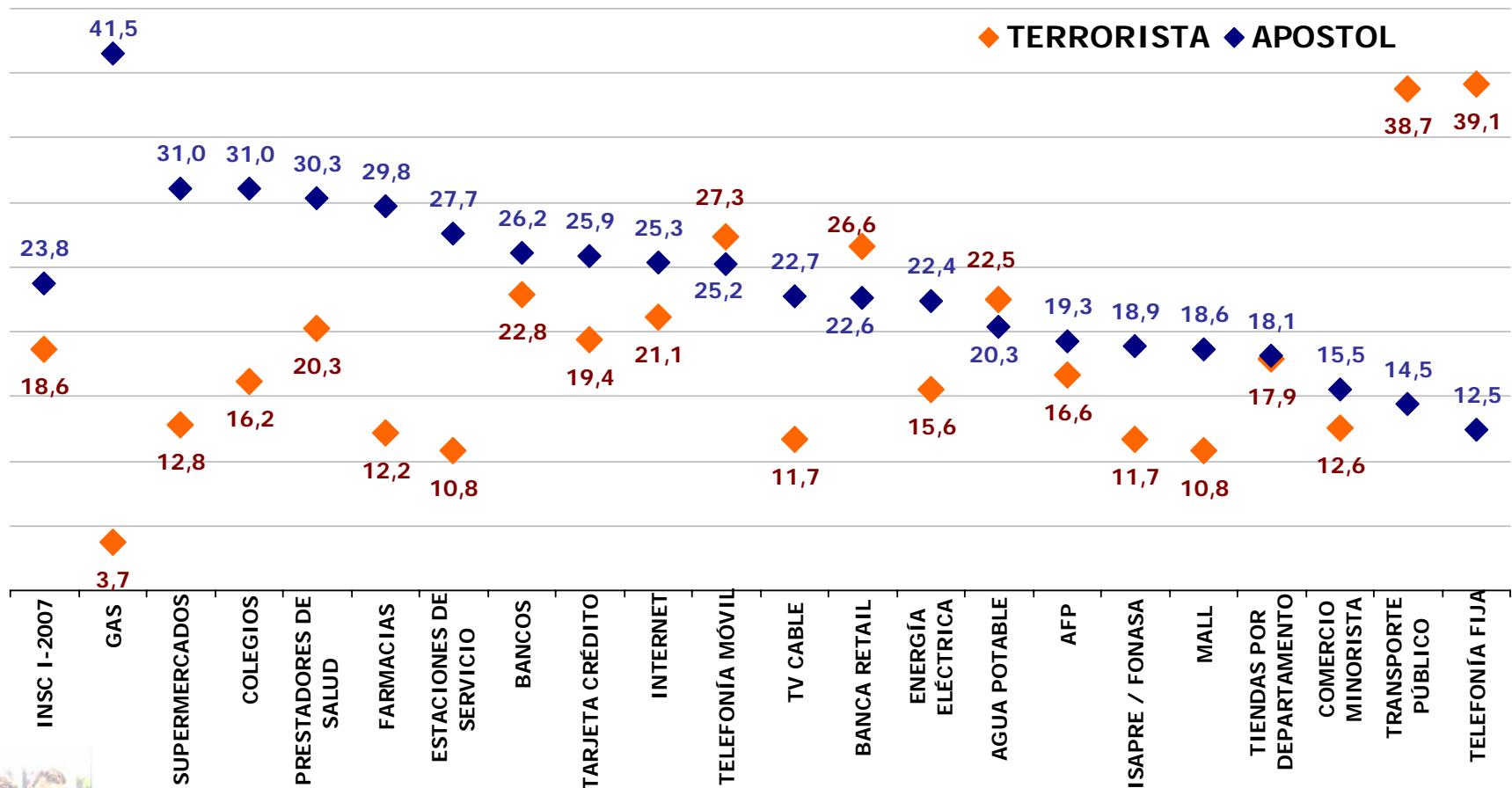
I-2007 Industria en general



Cientes Apóstoles y Terroristas por Industria

Base Total de Clientes por industria

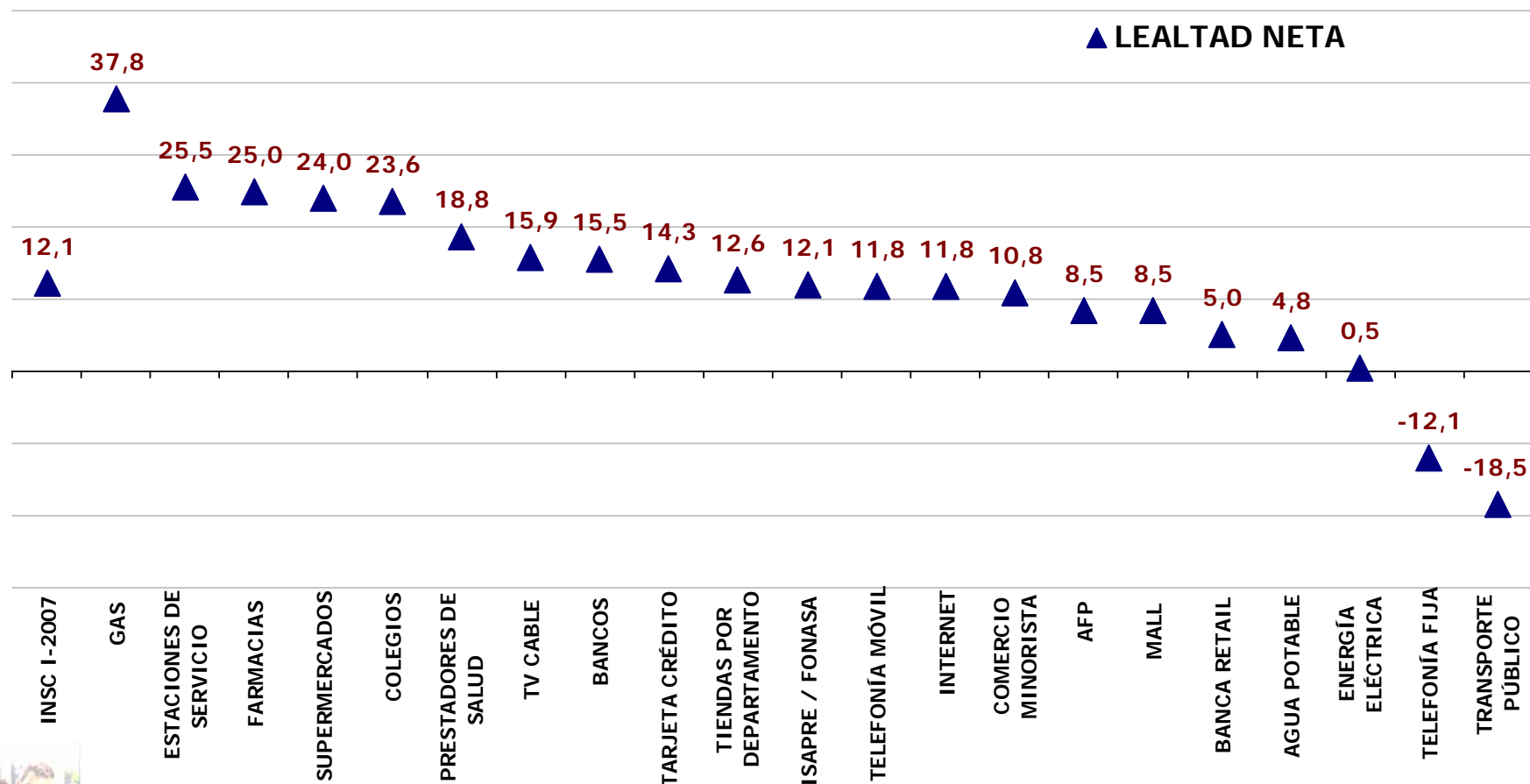
PRIMER SEMESTRE 2007



Lealtad de Clientes

Industria en general

PRIMER SEMESTRE 2007



Resultados Generales

Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores Primer Semestre 2007

