

Proyecto logO

Evaluación de Satisfacción del Cliente

Versión 1.0

Historia de revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
23/11/2013	1.0	Creación del documento	Lorena Ernst
23/11/2013	1.0	Revisión de SQA	Ezequiel Jardim

Contenido

1. OBJETIVOS	3
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	3
3. EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA	3
4. CONCLUSIONES	4

1. Objetivos

Los objetivos de esta evaluación son:

- Obtener reportes de la percepción del Cliente para tomarlos como medida de la Satisfacción del mismo con el producto y la atención recibida, por parte del equipo de trabajo.
- Dejar un aprendizaje para futuros proyectos y grupos de PIS.

2. Métodos de Evaluación de las Encuestas

A cada respuesta posible del Cliente se le asigna un valor predeterminado, el cual se usa luego para la evaluación total de Satisfacción del Cliente.

Estos valores se especifican a continuación:

Respuesta del Cliente	Valor
Muy Satisfecho	100
Satisfecho	75
Indiferente	50
Insatisfecho	25
Muy Insatisfecho	0

3. Evaluación de la encuesta

En esta sección se especifica la evaluación de la encuesta. Esta se compone de: la suma de todos los valores de las preguntas dividido el número total de preguntas realizadas, y luego de obtenido ese valor, se califica la satisfacción de acuerdo al calificador mas cercano en diferencia.

(Por ejemplo: si el valor de satisfacción dio 90, se considera que el Cliente está Muy Satisfecho; pero si dio 85 se considera que el Cliente está Satisfecho).

A continuación se presenta una tabla con el número de pregunta de la encuesta, asociada a la valoración por parte del cliente.

Número de pregunta en la encuesta	Valoración
1	Satisfecho
2	Satisfecho
3	Insatisfecho
4	Muy satisfecho
5	Satisfecho
6	Muy satisfecho
7	Satisfecho
8	Satisfecho
9	Indiferente
10	Indiferente
11	Indiferente
12	Satisfecho

13	Satisfecho
----	------------

Suma de los valores de las preguntas: 900

Número de preguntas: 13

Valor de satisfacción = $900/13 = 69$

Según la escala propuesta antes, la satisfacción del cliente se califica como INDIFERENTE.

4. Conclusiones

De acuerdo a la escala propuesta en la sección anterior, el resultado muestra que la satisfacción del cliente se califica como INDIFERENTE, sin embargo, personalmente considero que si bien el cliente no está completamente satisfecho, debido a que existen muchas cosas que podían haberse hecho mejor, percibo que el cliente está SATISFECHO teniendo en cuenta que las respuestas que valoró como "INDIFERENTE" corresponden a preguntas relativas a la implantación del producto y ayuda al usuario de la aplicación.

Respecto a esto último, en la propuesta del proyecto se planteó que no se iba a pedir un manual de usuario, y que era necesario que la aplicación se explique por sí misma, lo cual ocurrió. Por otro lado, en lo referente a la implantación, el cliente quedó satisfecho en general con el producto en la última demo, por lo tanto creo que las respuestas a esas preguntas se valoraron como "indiferente" simplemente por no haber tenido la experiencia de probar el producto en el entorno laboral.