

Jogo Rubynho

Evaluación de Satisfacción del Cliente

Versión 1.0

Historia de revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
23/11/2012	1.0	Versión inicial	Jorge Artave

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.

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	Cantidad Respuestas
Muy satisfecho	100	8
Satisfecho	75	5
Indiferente	50	0
Insatisfecho	25	0
Muy Insatisfecho	0	0

3. Evaluación de la encuesta

Se realiza mediante el promedio matemático de los valores asignados a las respuestas del cliente.

$$\frac{(7 \times 75) + (1 \times 100) + (5 \times 25)}{13}$$

Por lo tanto el resultado final de la evaluación del cliente al ser superior a la media entre Indiferente e insatisfecho ($46 > (50+25)/2 = 37,5$) corresponde a **Indiferente**.

4. Conclusiones

Teniendo en cuenta la encuesta se concluye que el cliente se encuentra Indiferente respecto al trabajo realizado durante el curso. Con dicha información se trabajó en las últimas semanas buscando mejorar la impresión del cliente con respecto al proyecto. Queda pendiente una retrospectiva final con el cliente.