CAPITULO 6

6. DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES FIJOS DEL ÁREA DE LITOGRAFÍA DE INDUSTRIAS GRÁFICAS SENEFELDER.

6.1 Introducción.

Un índice de satisfacción es una medida del grado en que el desempeño general de un producto o servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente. La determinación de índices de satisfacción son cada día más importantes para las empresas, porque permiten cuantificar la calidad del producto o del servicio que se ofrece y cómo este es percibido por los clientes. Además, tales índices para comparar los resultados obtenidos con periodos futuros del tiempo.

6.2 Metodología.

Se aplica un cuestionario a una población objetivo de la empresa, para conocer su satisfacción con el desempeño de diversos atributos que componen el servicio que presta la Industria Gráfica.

Los atributos a evaluar en Servicio de Artes Gráficas Senefelder son los siguientes:

- *Puntualidad del Vendedor*
- *Amabilidad del Vendedor*
- *Visitas*
- *Conocimiento del producto*
- *Presentación del Vendedor*
- *Cumplimiento de lo ofrecido*
- *Atención del Vendedor*
- *Calidad del producto*
- *Variedad del producto*
- *Variedad del diseño*
- *Calidad del diseño*
- *Entrega puntual del diseño*
- *Precio*
- *Entrega puntual de la cotización*
- *Puntualidad en recibos*
- *Puntualidad en documentación exigida por el cliente*
- *Atención del personal de despacho*
- *Atención de Servicio al Cliente*
- *Atención del Jefe de Ventas*
- *Atención de Gerencia General*
- *Atención de Asistente de Gerencia General*
- *Atención del Jefe de Gestión de Calidad*
- *Atención del Gerente de Producción*
- *Atención Jefe Financiero*
- *Proceso de facturación*
- *Proceso de devolución*
- *Servicio en General de la Compañía*

Las respuestas obtenidas por la aplicación del cuestionario a los clientes de la telefonía celular, son utilizados para calcular los índices de satisfacción.

Luego, se determina para cada uno de los atributos que componen el servicio, el número de respuestas de los clientes para cada valor de la escala de la calificación de la siguiente manera:

$N5_i$= número de respuestas con escala 5 en el atributo i

$N4_i$= número de respuestas con escala 4 en el atributo i

$N3_i$= número de respuestas con escala 3 en el atributo i

$N2_i$= número de respuestas con escala 2 en el atributo i

$N1_i$= número de respuestas con escala 1 en el atributo i

Dónde :

n_i = número total de respuestas para el articulo i del servicio.

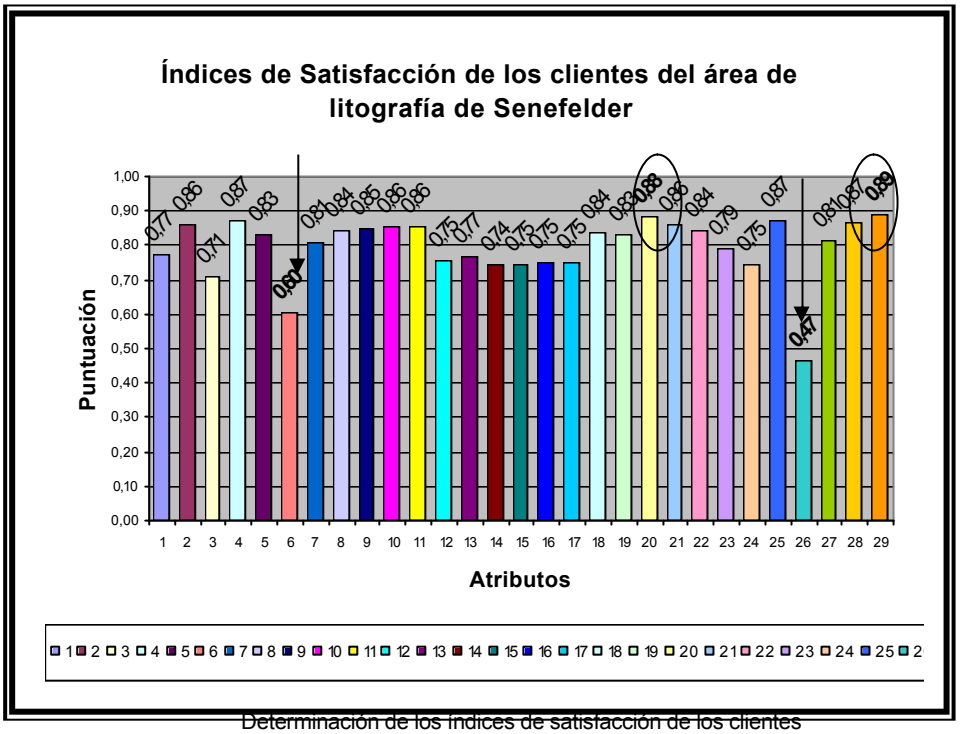
Se calcula el índice de satisfacción general para el atributo i del servicio:

$ICS_i = (C_i*25) – 25$

Esta formula nos permite obtener un índice que toma valores entre 0 y 100, por lo que es posible también expresarlo entre 0 y 1, donde 0 es totalmente insatisfecho y 1 es totalmente satisfecho.

6.3 Los índices de satisfacción de los clientes fijos del área de litografía de artes gráficas Senefelder se lo resume en las siguiente tabla:

GRÁFICO 6.3



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

1. *Puntualidad del Vendedor*
2. *Amabilidad del Vendedor*
3. *Visitas*
4. *Conocimiento del producto*
5. *Presentación del Vendedor*
6. *Cumplimiento de lo ofrecido*
7. *Atención del Vendedor*
8. *Calidad del producto*
9. *Variedad del producto*
10. *Variedad del diseño*
11. *Calidad del diseño*
12. *Entrega puntual del diseño*
13. *Precio*
14. *Entrega puntual de la cotización*
15. *Puntualidad en recibos*

16. Puntualidad en documentación exigida por el cliente
17. Atención del personal de despacho
18. Atención de Servicio al Cliente
19. Atención del Jefe de Ventas
20. Atención de Gerencia General
21. Atención de Asistente de Gerencia General
22. Atención del Jefe de Gestión de Calidad
23. Atención del Gerente de Producción
24. Atención Jefe Financiero
25. Proceso de facturación
26. Proceso de devolución
27. Servicio en General de la Compañía
28. Despachado coincide con lo facturado
29. En el futuro compraría.

Como se puede observar en el ***GRÁFICO 6.3*** , el índice de **"Satisfacción general"** de los clientes fijos del área de litografía de Artes Gráficas Senefelder es 0.81, lo cual nos indica que la industria gráfica mantiene un alto grado de satisfacción con respecto al "Servicio en general de la compañía".

TABLA XLII
Índices de Satisfacción de los clientes fijos del litografía de Senefelder

Atributos de la Industria Gráfica Senefelder	Índices de Satisfacción
Puntualidad del Vendedor	*0,77*
Amabilidad del Vendedor	*0,86*
Visitas	*0,71*
Conocimiento del producto	***0,87***
Presentación del Vendedor	*0,83*
Cumplimiento de lo ofrecido	***0,60***
Atención del Vendedor	*0,81*
Calidad del producto	*0,84*
Variedad del producto	*0,85*
Variedad del diseño	*0,86*
Calidad del diseño	*0,86*
Entrega puntual del diseño	*0,75*
Precio	*0,77*
Entrega puntual de la cotización	*0,74*
Puntualidad en recibos	*0,75*
Puntualidad en documentación exigida por el cliente	*0,75*
Atención del personal de despacho	*0,75*
Atención de Servicio al Cliente	*0,84*
Atención del Jefe de Ventas	*0,83*
Atención de Gerencia General	***0,88***
Atención de Asistente de Gerencia General	*0,86*
Atención del Jefe de Gestión de Calidad	*0,84*
Atención del Gerente de Producción	*0,79*
Atención Jefe Financiero	*0,75*
Proceso de facturación	***0,87***
Proceso de devolución	***0,47***
Despachado coincide con lo facturado	***0,87***
En el futuro compraría	***0,89***
Servicio en General de la Compañía	*0,81*

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Se puede observar en la ***TABLA XLII***, que el índice de satisfacción más bajo que se obtuvo fue **"Proceso de Devolución"** con un valor de 0.47, seguido por **" Cumplimiento de lo ofrecido"** con 0.60.

Los índices más altos de satisfacción se obtuvo **"En un futuro compraría"** con 0.89, seguido de **"Atención del Gerente General"** con 0.88 , **"Proceso de Facturación"** con 0.87 y **"Conocimiento del Producto"** con 0.87.