



***INFORME DE RESULTADOS:
Satisfacción clientes
SAMP***

Octubre, 2018



EQUIPOS
CONSULTORES



ANCAP

1

Introducción

- El presente estudio tiene como objetivo principal colaborar con ANCAP en el estudio de la satisfacción de sus clientes de lubricantes.
- En ese marco se plantean los siguientes objetivos específicos:
 - Determinar el nivel de satisfacción con ANCAP en los clientes del Servicio de Análisis y Mantenimiento Predictivo (SAMP).
 - Evaluar la satisfacción en un conjunto de aspectos que resultan a priori relevantes para la satisfacción global
 - Identificar cuales de los factores influyen en mayor medida en la satisfacción global como forma de elaborar por un lado las prioridades de acción sobre el lubricante propio y por otro identificar las amenazas provocadas por el comportamiento de la competencia.

- **Universo:** listado proporcionado por ANCAP de empresas clientes de Laboratorio. Como representante de estas empresas se contactó al Responsables de recibir los informes del laboratorio.
- **Muestra:** se realizó un muestreo estratificado, utilizando una muestra de 53 casos, con un error muestral máximo para el 95% de las muestras posible de +/- 12.1 %.

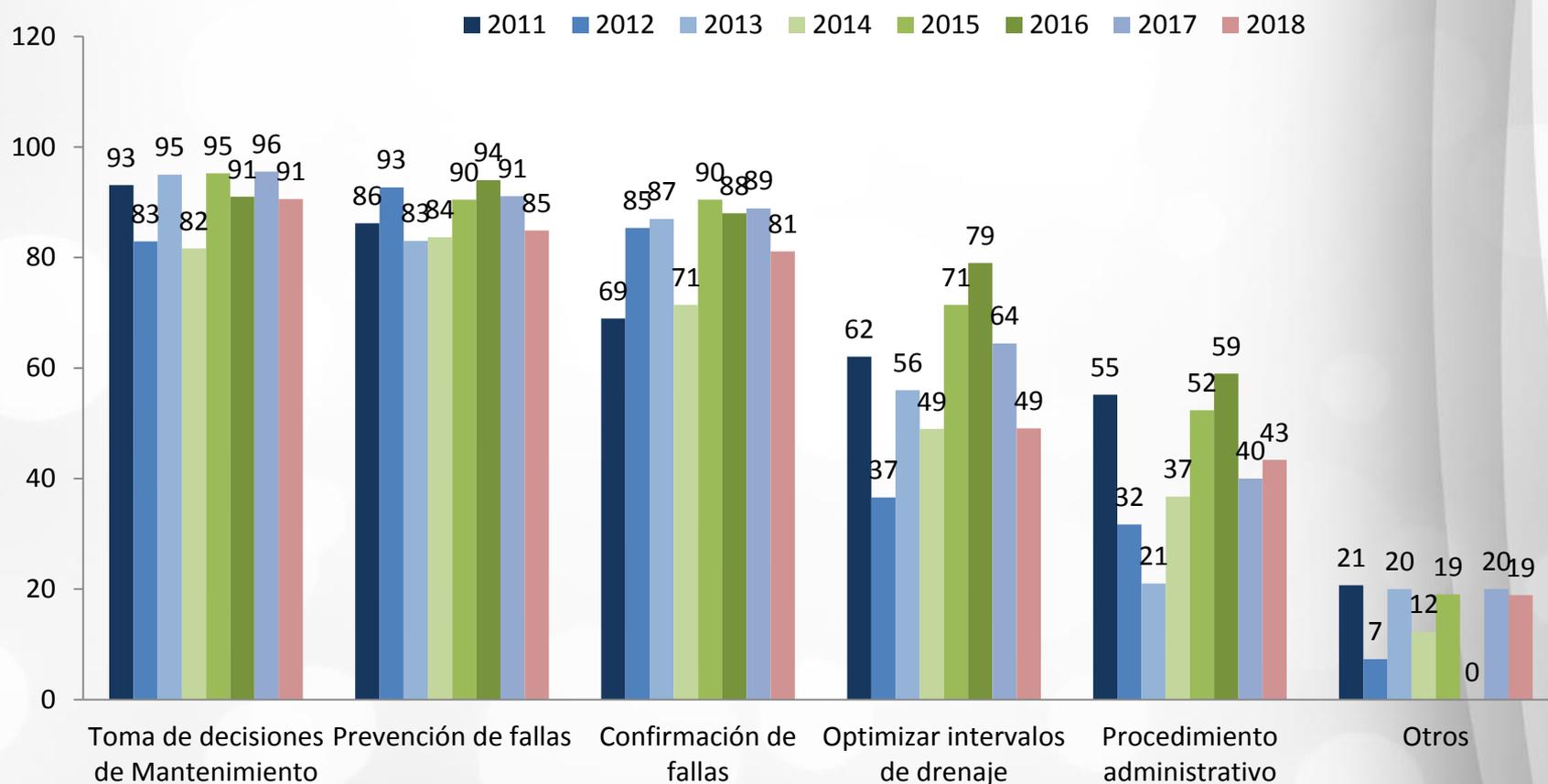
Muestras	Casos	Porcentaje (%)
0 a 9	21	40
10 a 99	20	38
100 o más	12	23
Total	53	100

- **Cuestionario:** se utilizó un cuestionario telefónico estructurado, pre testado bajo las técnicas de Cognitive Interviewing y jueces expertos.
- **Fecha de campo:** realizado en el mes de setiembre de 2018.

3

Principales resultados

Motivos de la solicitud de análisis



Base: Total de encuestados

P. ¿Cuál es el uso que le da su empresa al Servicio de Análisis de Aceites (SAMP)? RESPUESTA MÚLTIPLE

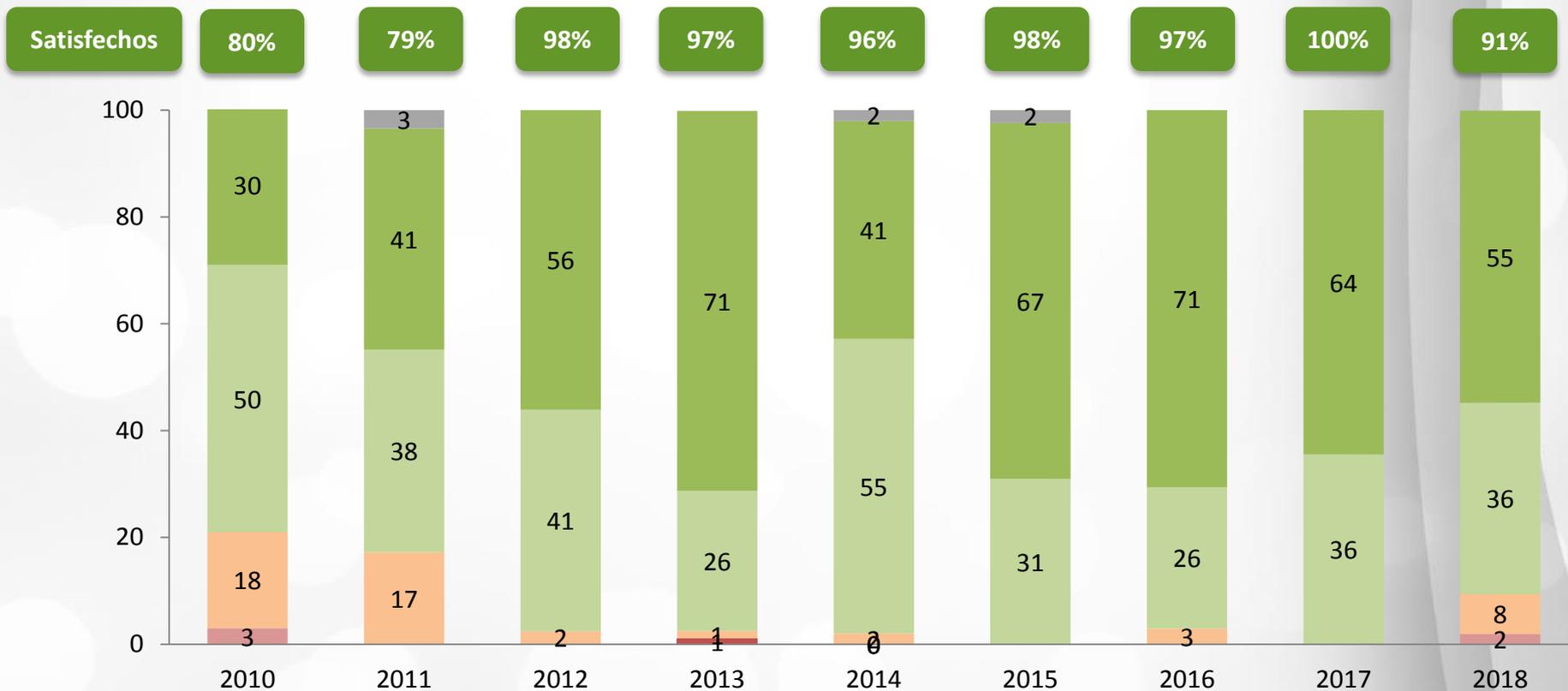
Motivos de la solicitud de análisis

Motivos de la solicitud según número de muestras (%)

	Muestras			Total
	0 a 9	10 a 99	100 o más	
Toma de decisiones de mantenimiento correctivo de las unidades	91	85	100	91
Prevención de fallas de sus unidades	86	80	92	85
Confirmación de fallas de sus unidades	71	80	100	81
Optimizar intervalos de drenaje	33	65	50	49
Lo usa para cumplir con un procedimiento administrativo	52	20	67	43
Otros	24	20	8	19

3 Evolución indicador global

■ Muy disconforme
 ■ Disconforme
 ■ Más o menos conforme
 ■ Conforme
 ■ Muy conforme
 ■ No sabe / No contesta



Base: Total de encuestados

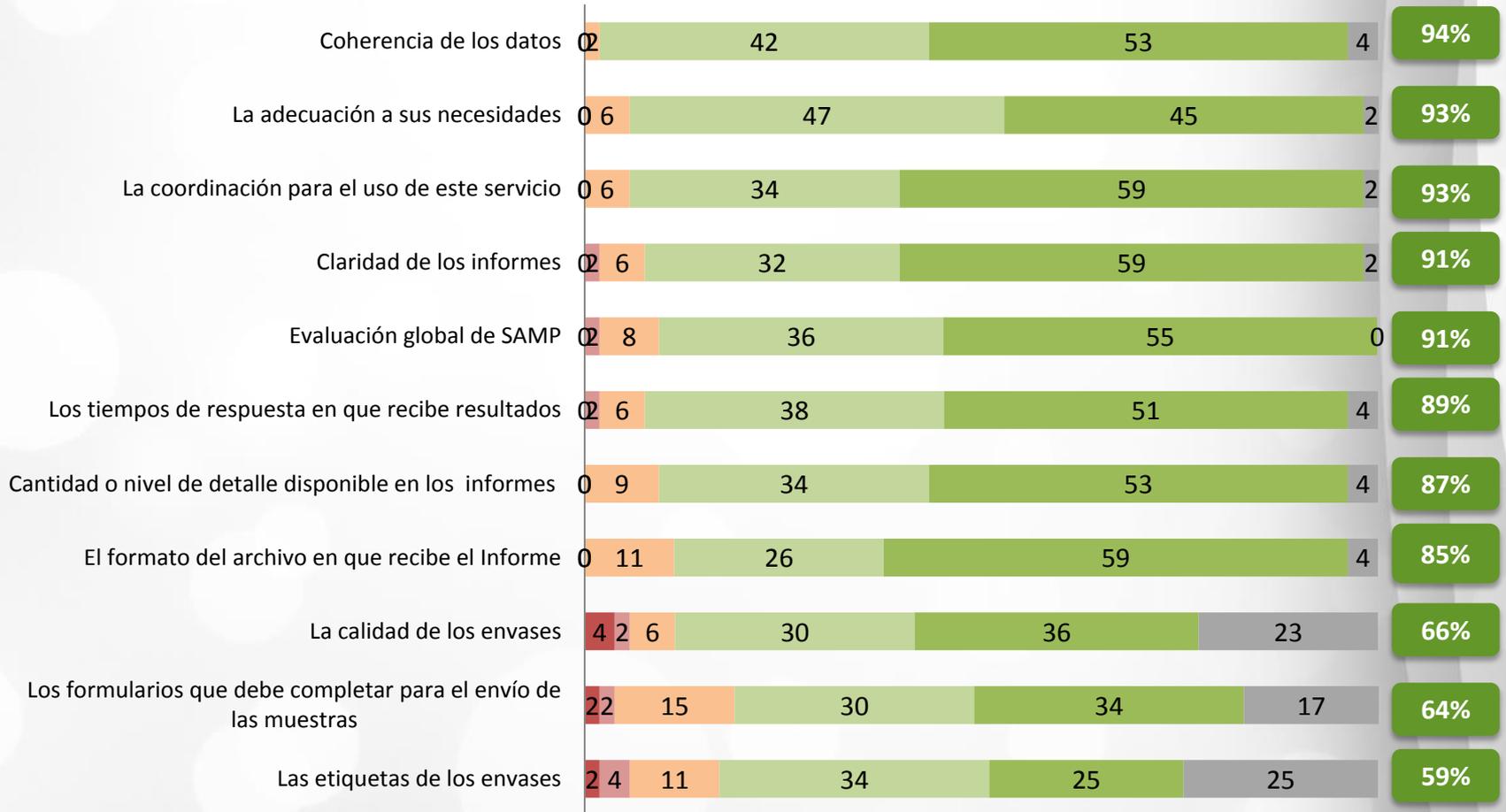
P. A nivel general, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 es "Muy disconforme" y 5 es "Muy conforme", ¿Cómo evaluaría su conformidad global con el Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo?

3

Evaluación del servicio SAMP 2017



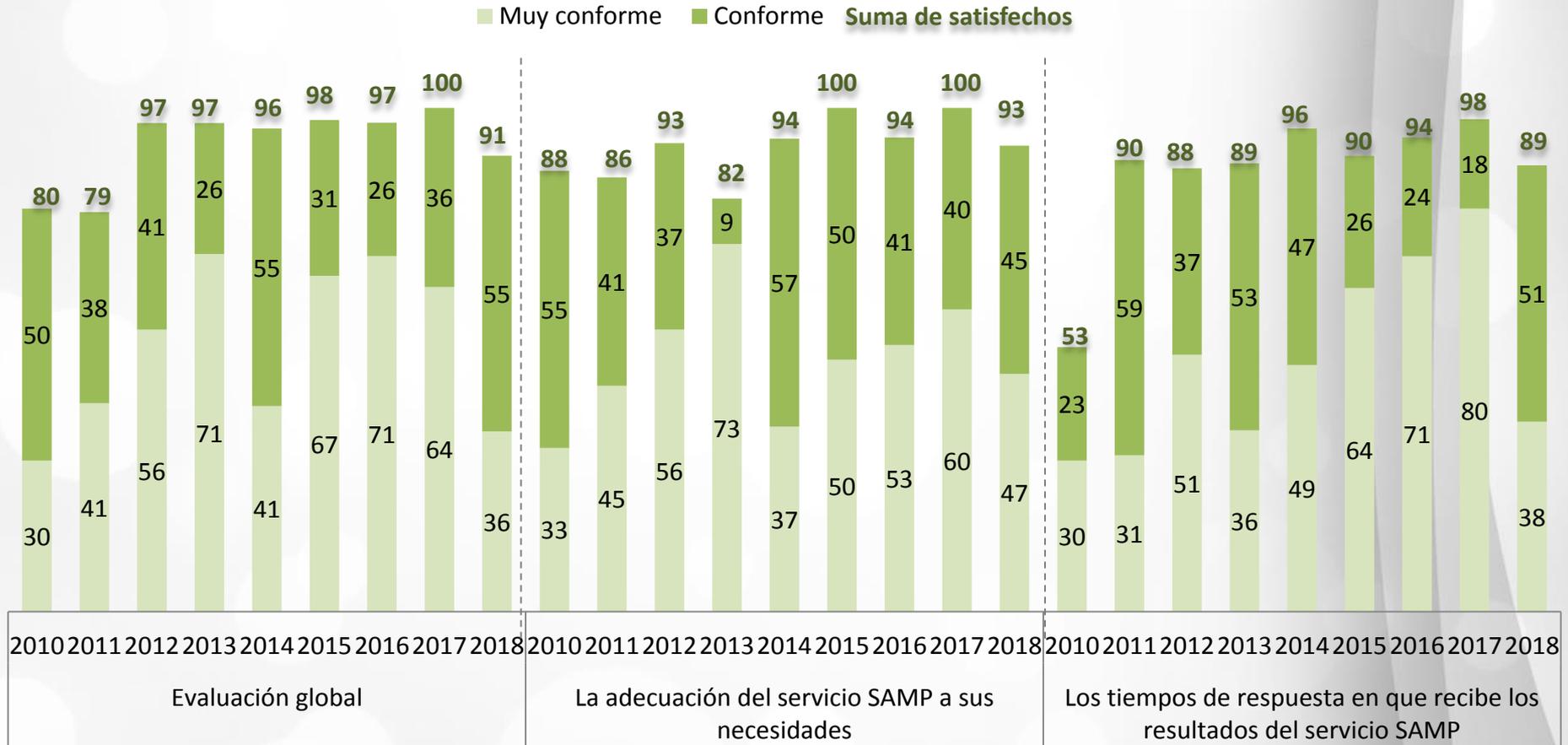
■ Muy disconforme
 ■ Disconforme
 ■ Más o menos conforme
 ■ Conforme
 ■ Muy conforme
 ■ Ns/Nc



Base: Total de encuestados

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP: evolución



Base: Total de encuestados

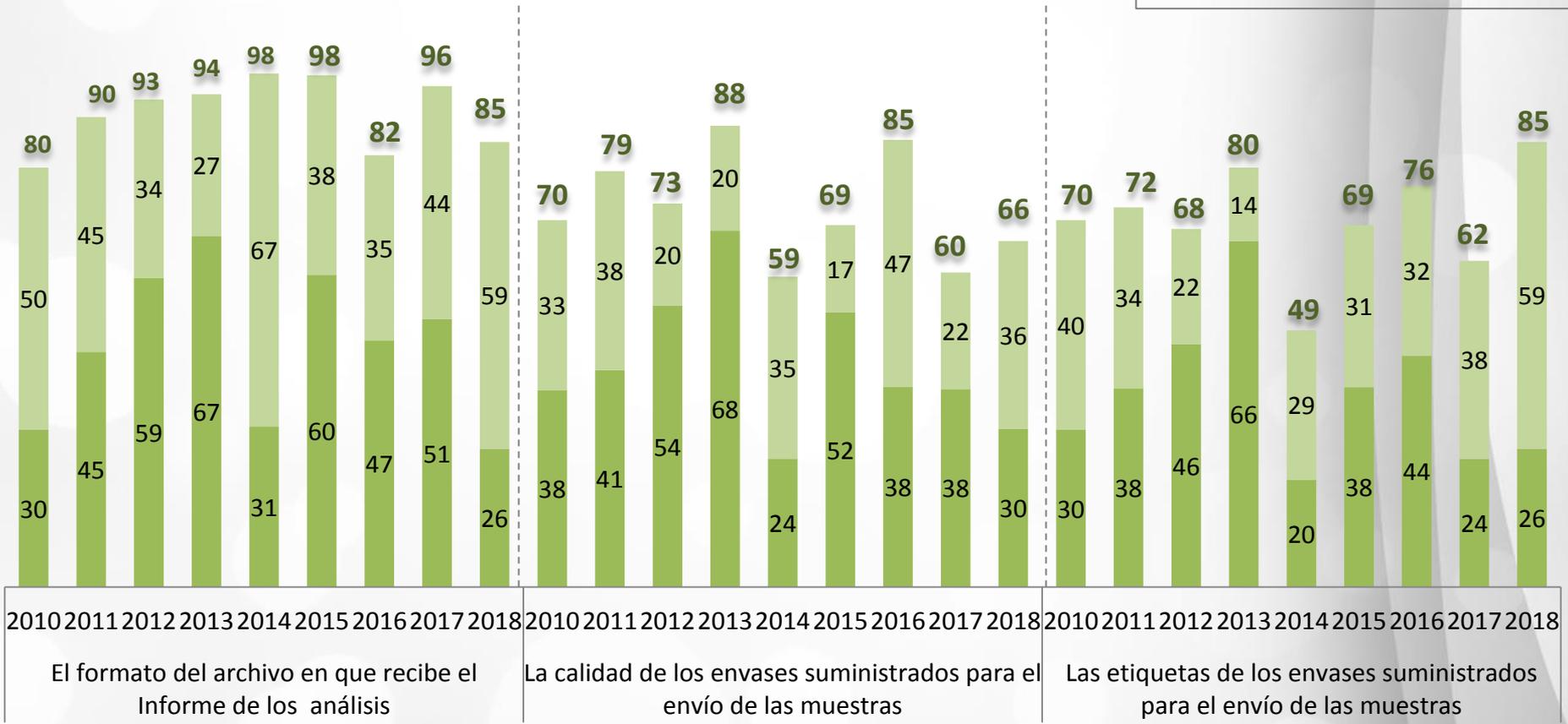
P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP: evolución



Nota: Para algunas mediciones el aumento de los Ns/Nc disminuyen el porcentaje de satisfechos.

■ Muy conforme Conforme Suma Suma de satisfechos



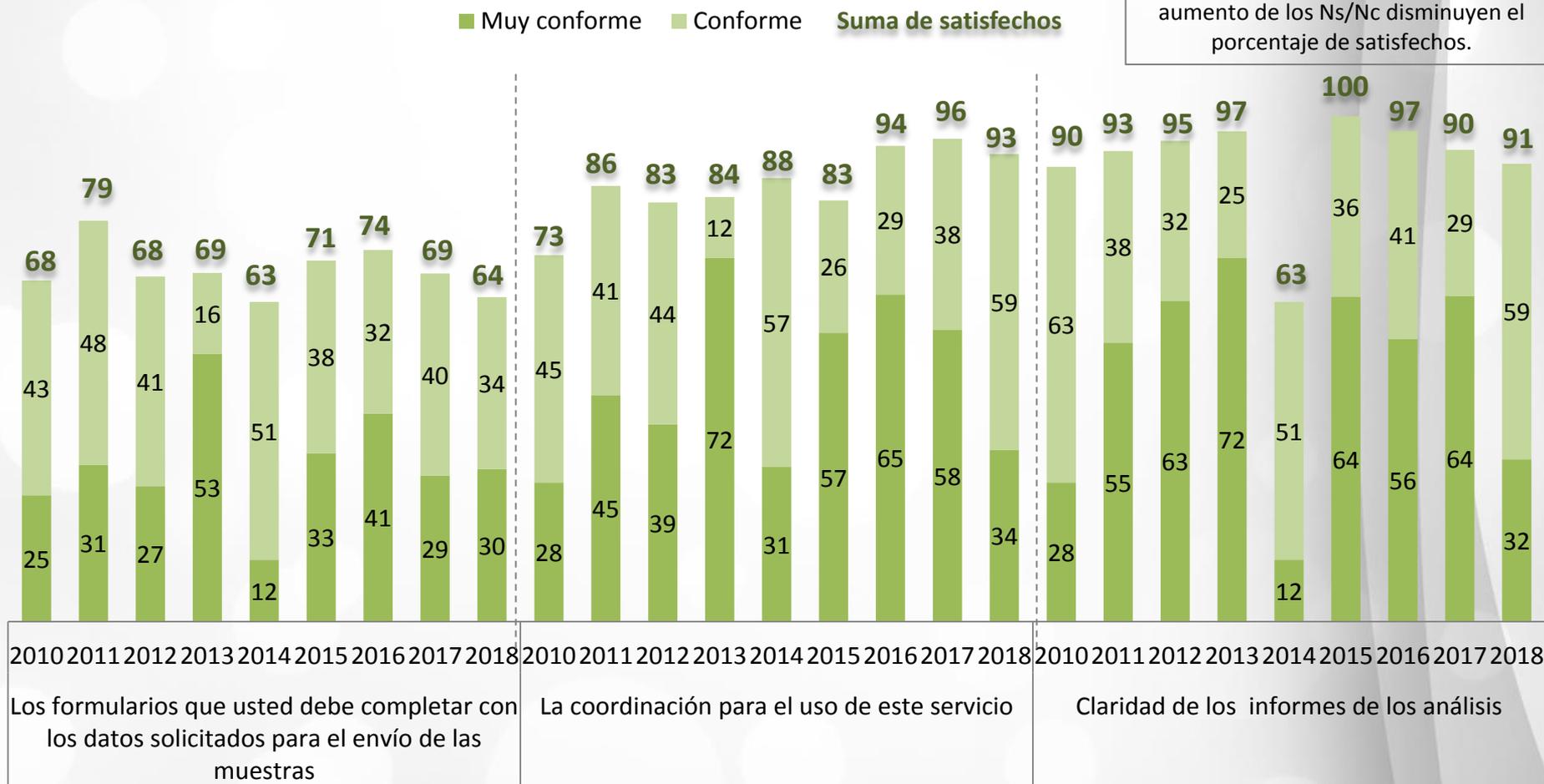
Base: Total de encuestados

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP: evolución



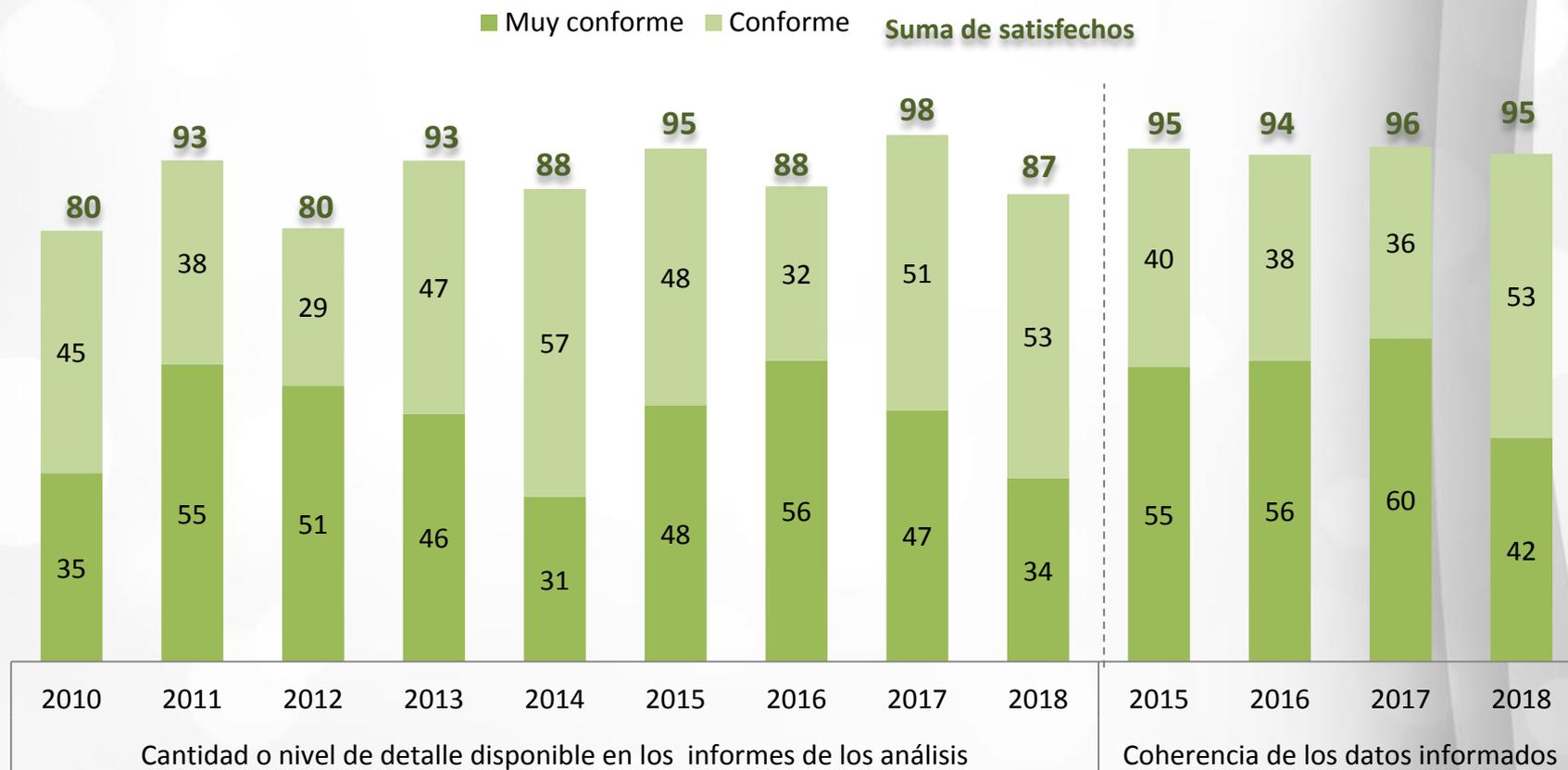
Nota: Para algunas mediciones el aumento de los Ns/Nc disminuyen el porcentaje de satisfechos.



Base: Total de encuestados

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP: evolución

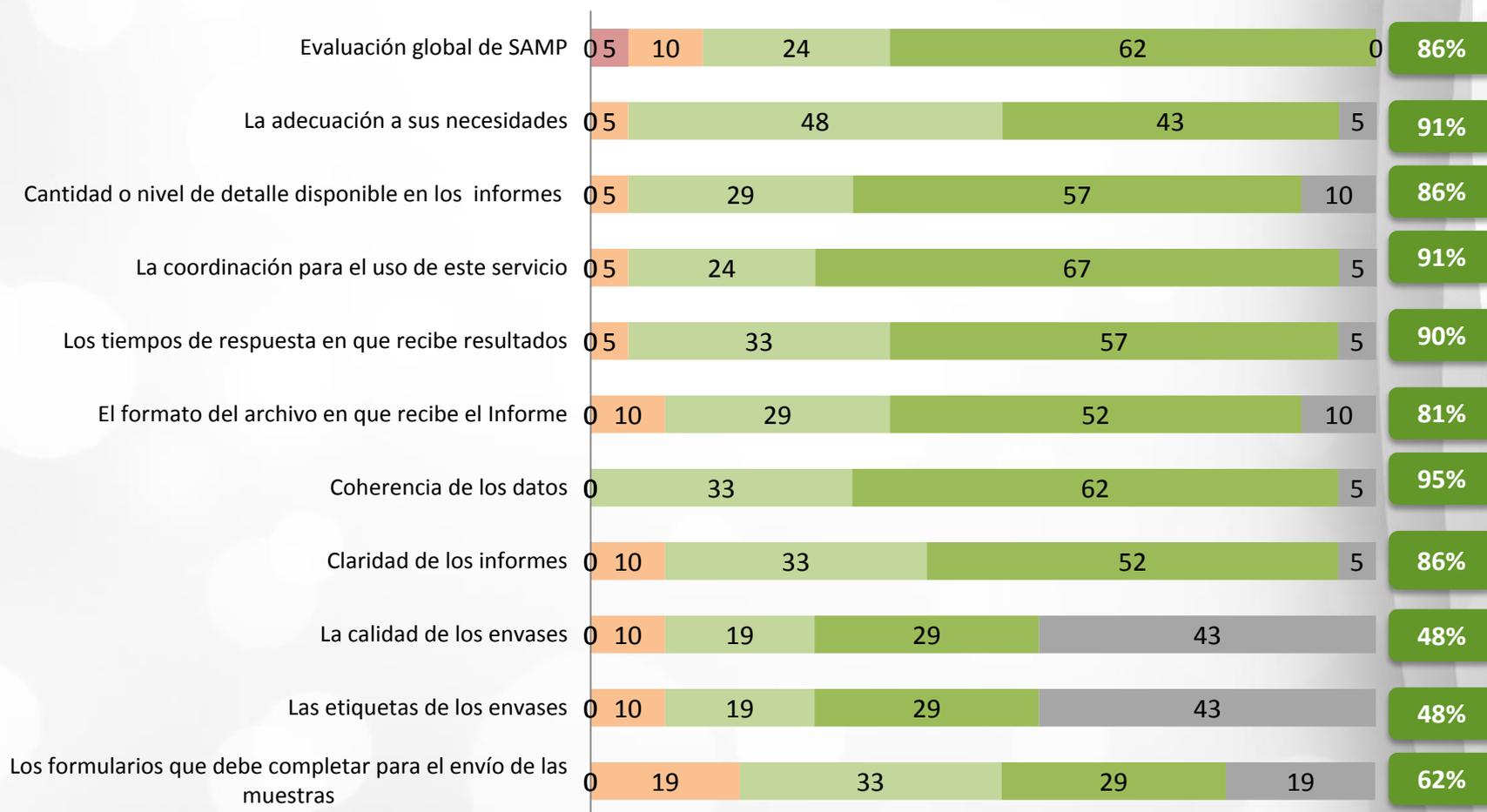


Base: Total de encuestados

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP 2017: Clientes que entregaron hasta 9 muestras

■ Muy disconforme ■ Disconforme ■ Más o menos conforme ■ Conforme ■ Muy conforme ■ NS/Nc

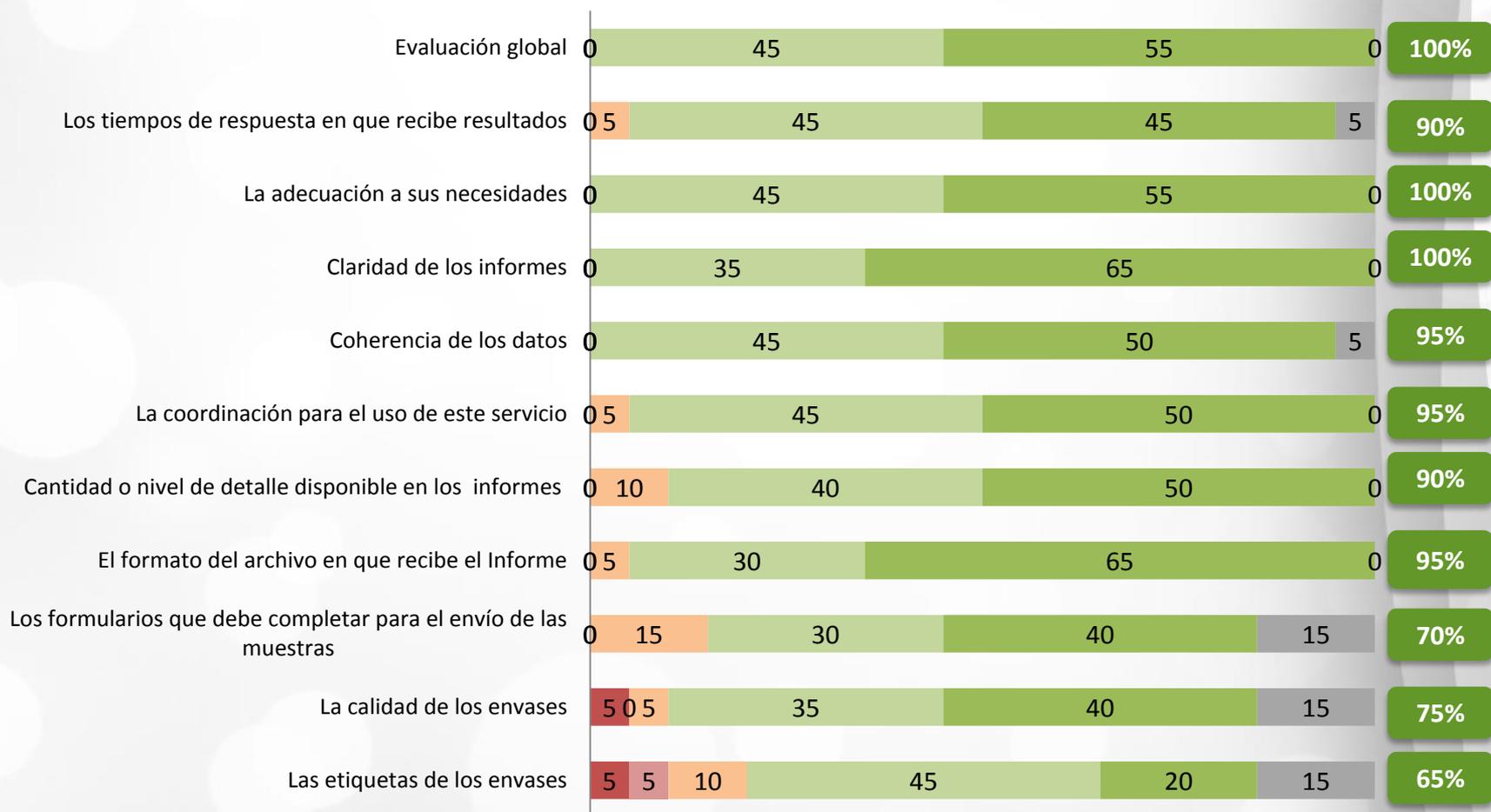


Base: Encuestados que enviaron hasta 9 muestras

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP 2017: Clientes que entregaron entre 10 y 99 muestras

■ Muy disconforme
 ■ Disconforme
 ■ Más o menos conforme
 ■ Conforme
 ■ Muy conforme
 ■ NS/Nc

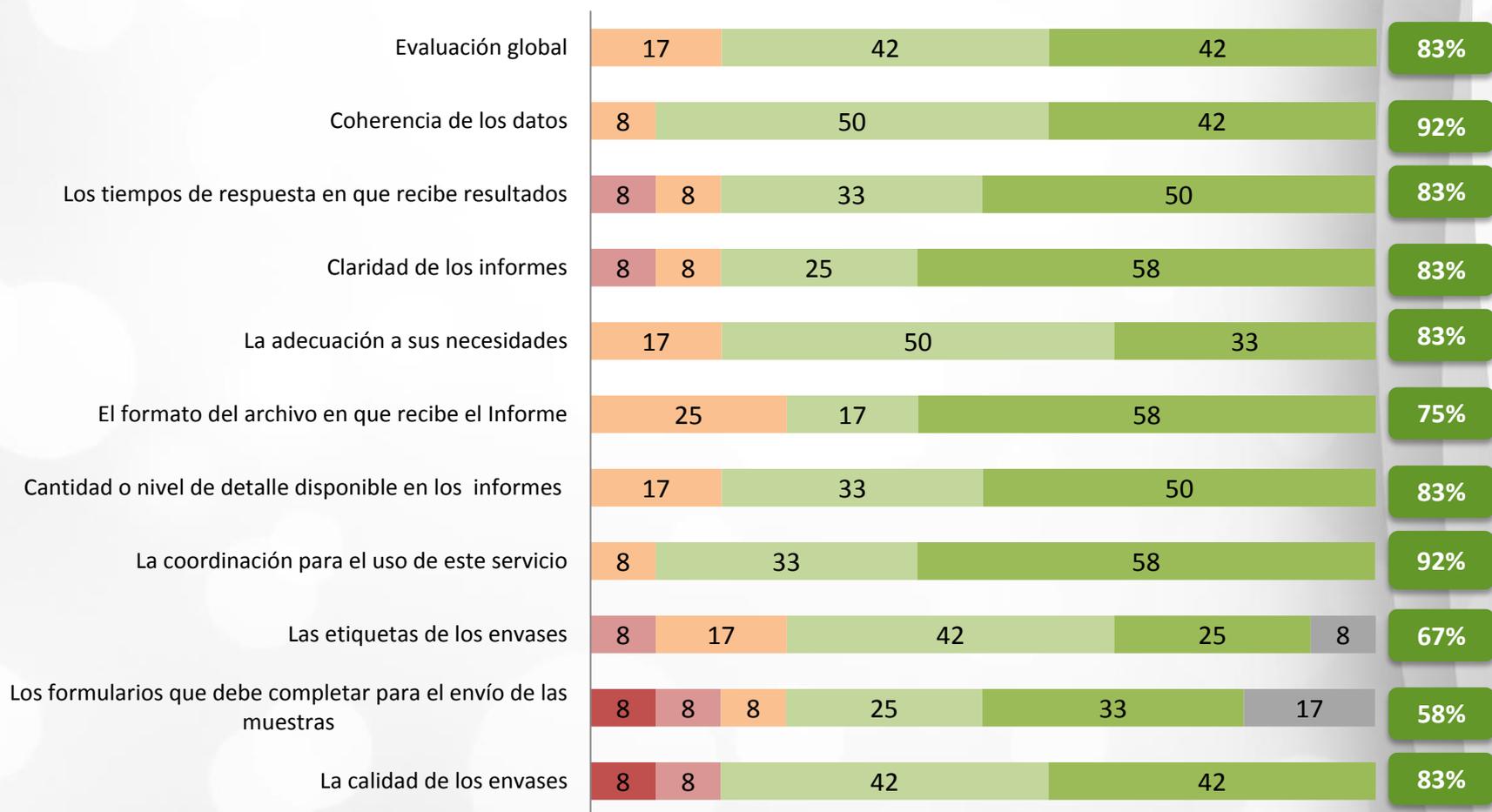


Base: Encuestados que enviaron entre 10 y 99 muestras

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

Evaluación del servicio SAMP 2017: Clientes que entregaron 100 muestras o más

■ Muy disconforme
 ■ Disconforme
 ■ Más o menos conforme
 ■ Conforme
 ■ Muy conforme
 ■ NS/Nc



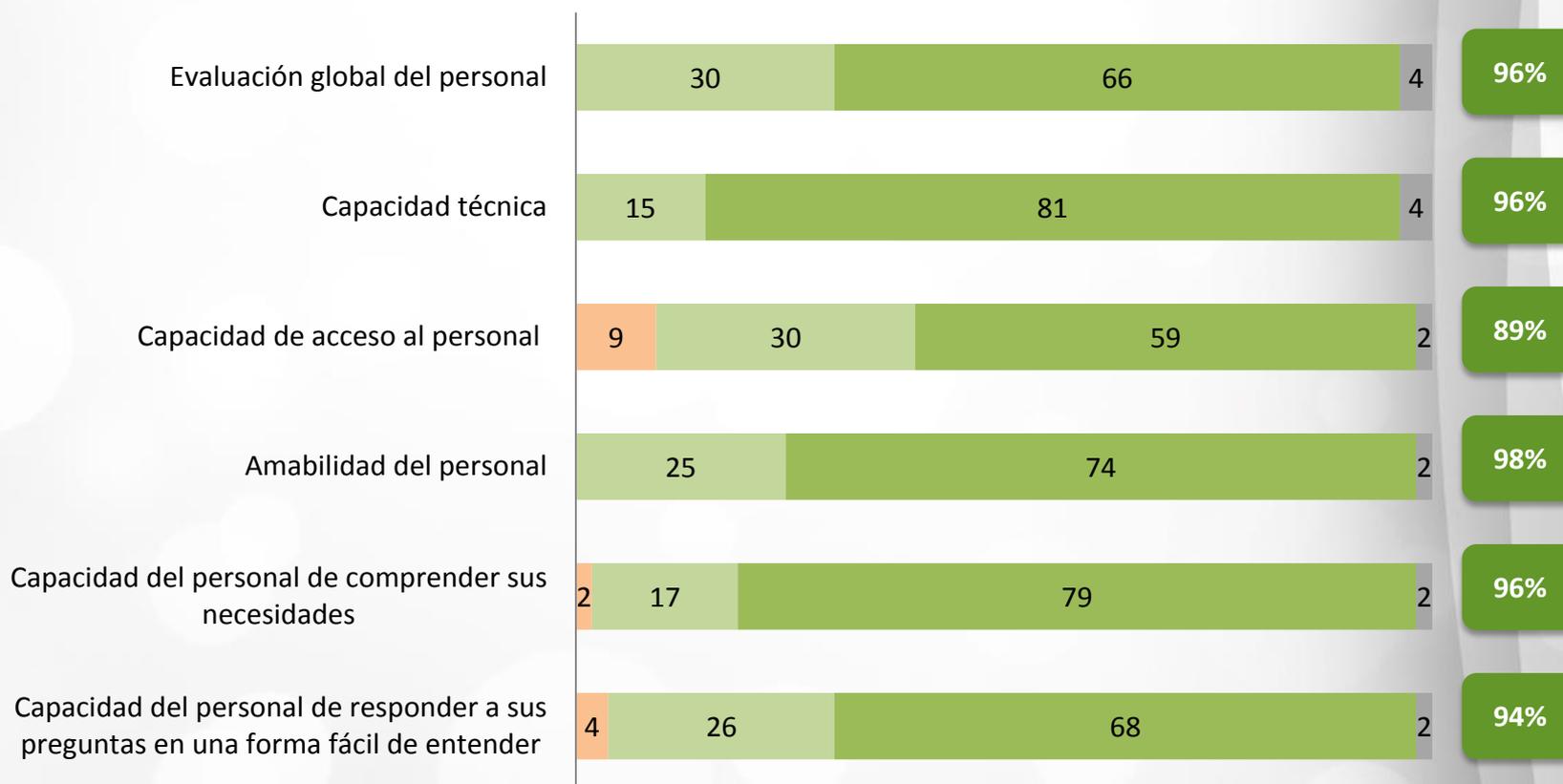
Base: Encuestados que enviaron 100 muestras o más

P. Ahora le voy a mencionar algunos aspectos que tienen que ver con el SAMP de Ancap. Si tuviera que evaluar en términos generales su nivel de conformidad con el servicio, Ud. Diría que...?

3

Evaluación del personal SAMP 2017

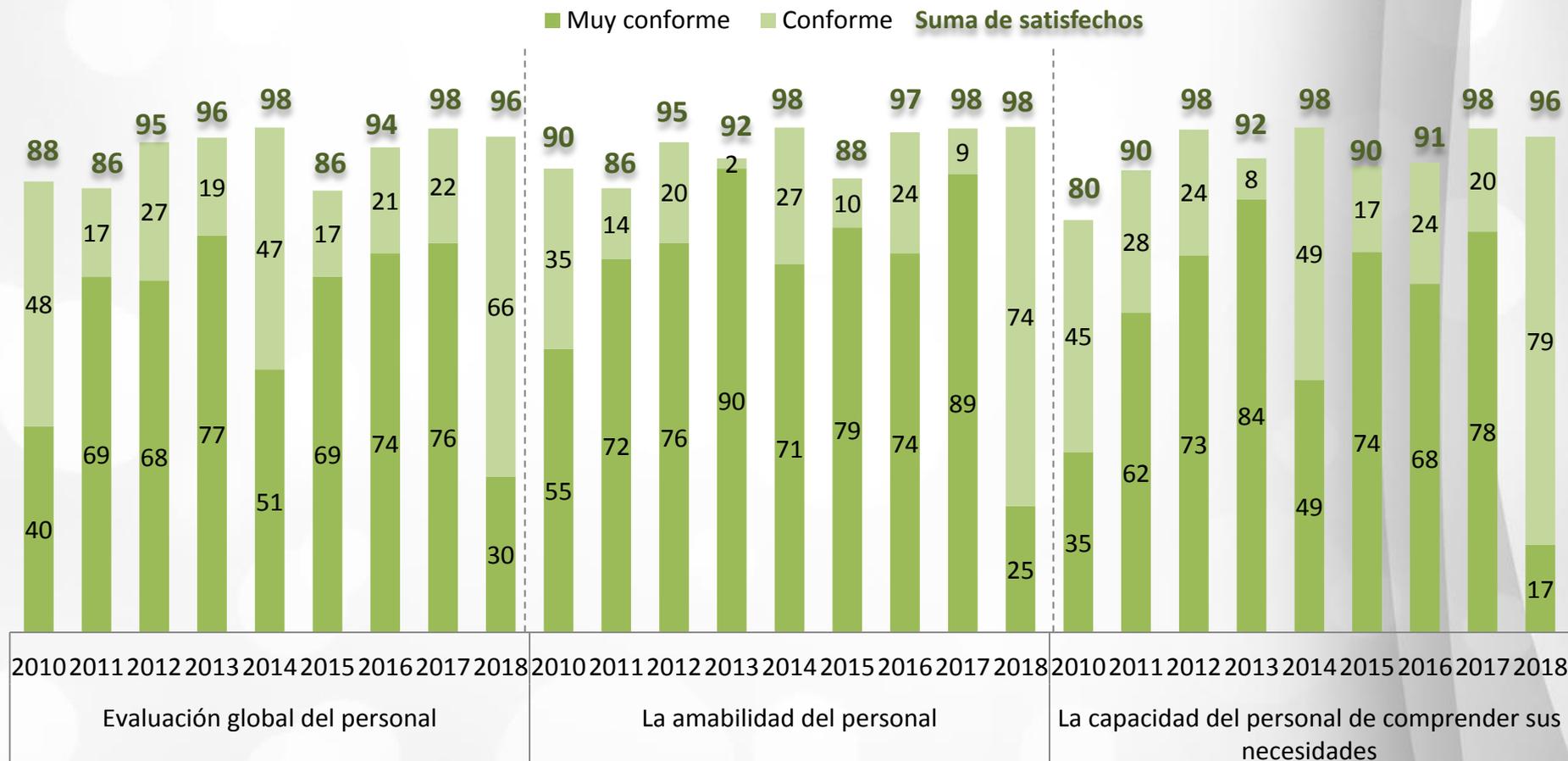
■ Muy disconforme
 ■ Disconforme
 ■ Más o menos conforme
 ■ Conforme
 ■ Muy conforme
 ■ Ns/Nc



Base: Total de encuestados

P. Ahora pensemos en el personal con el que ud. tiene contacto en Ancap para la solicitud y entrega de los resultados de los análisis.
¿Cuán conforme está ud. con...?

Evaluación del personal SAMP: evolución



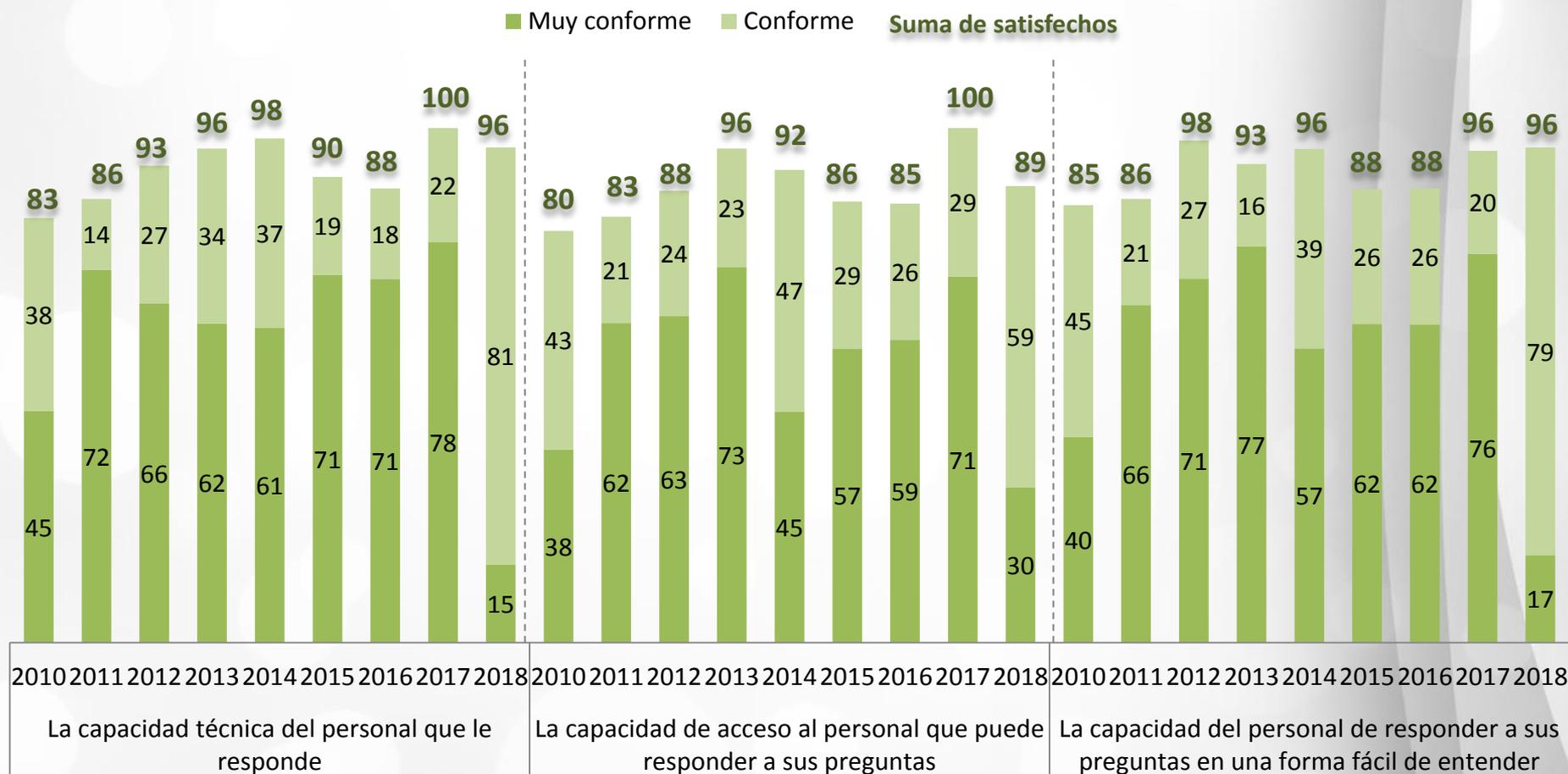
Base: Total de encuestados

P. Ahora pensemos en el personal con el que ud. tiene contacto en Ancap para la solicitud y entrega de los resultados de los análisis.

¿Cuán conforme está ud. con...?

3

Evaluación del personal SAMP: evolución

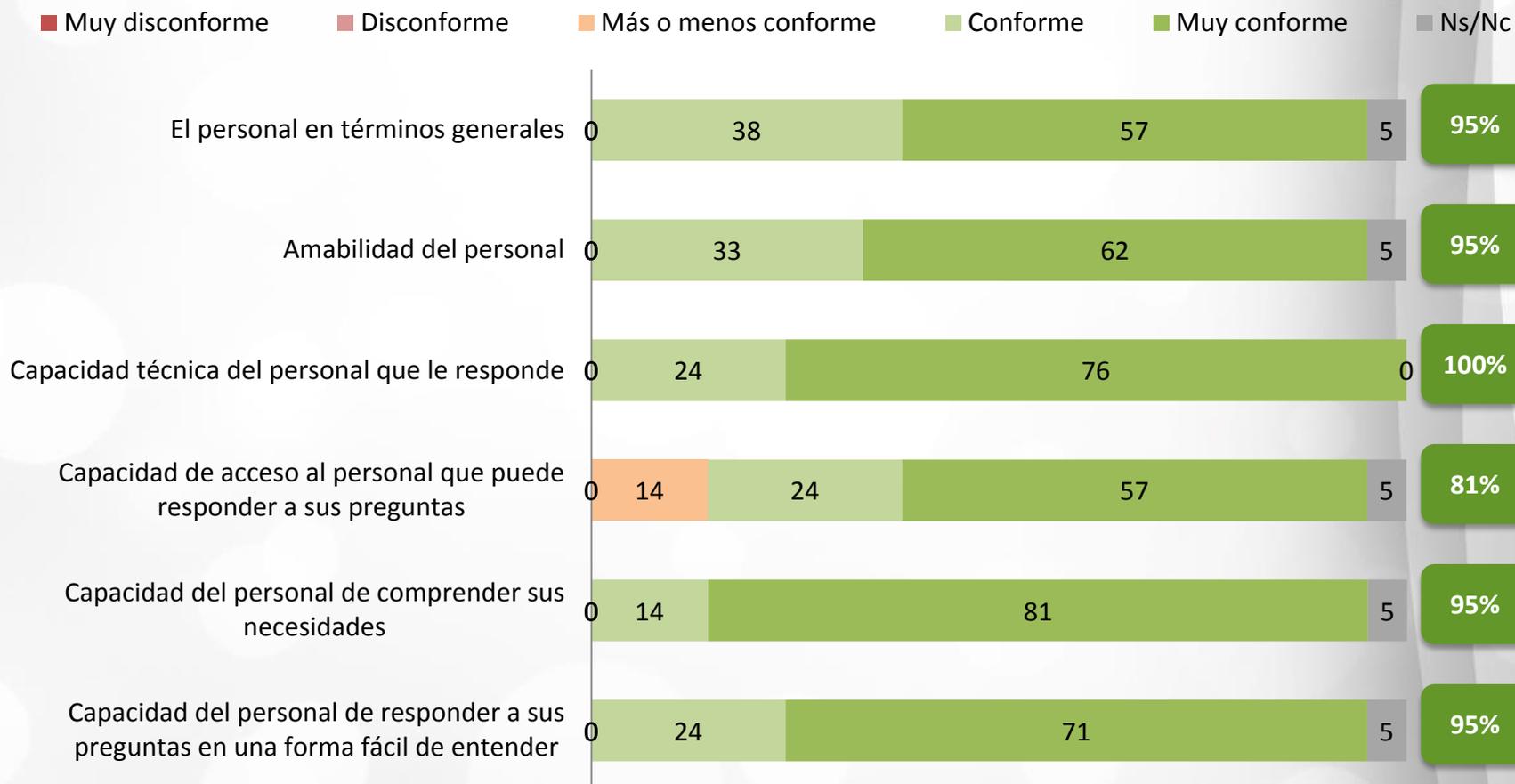


Base: Total de encuestados

P. Ahora pensemos en el personal con el que ud. tiene contacto en Ancap para la solicitud y entrega de los resultados de los análisis.

¿Cuán conforme está ud. con...?

Evaluación del personal: Clientes que entregaron hasta 9 muestras

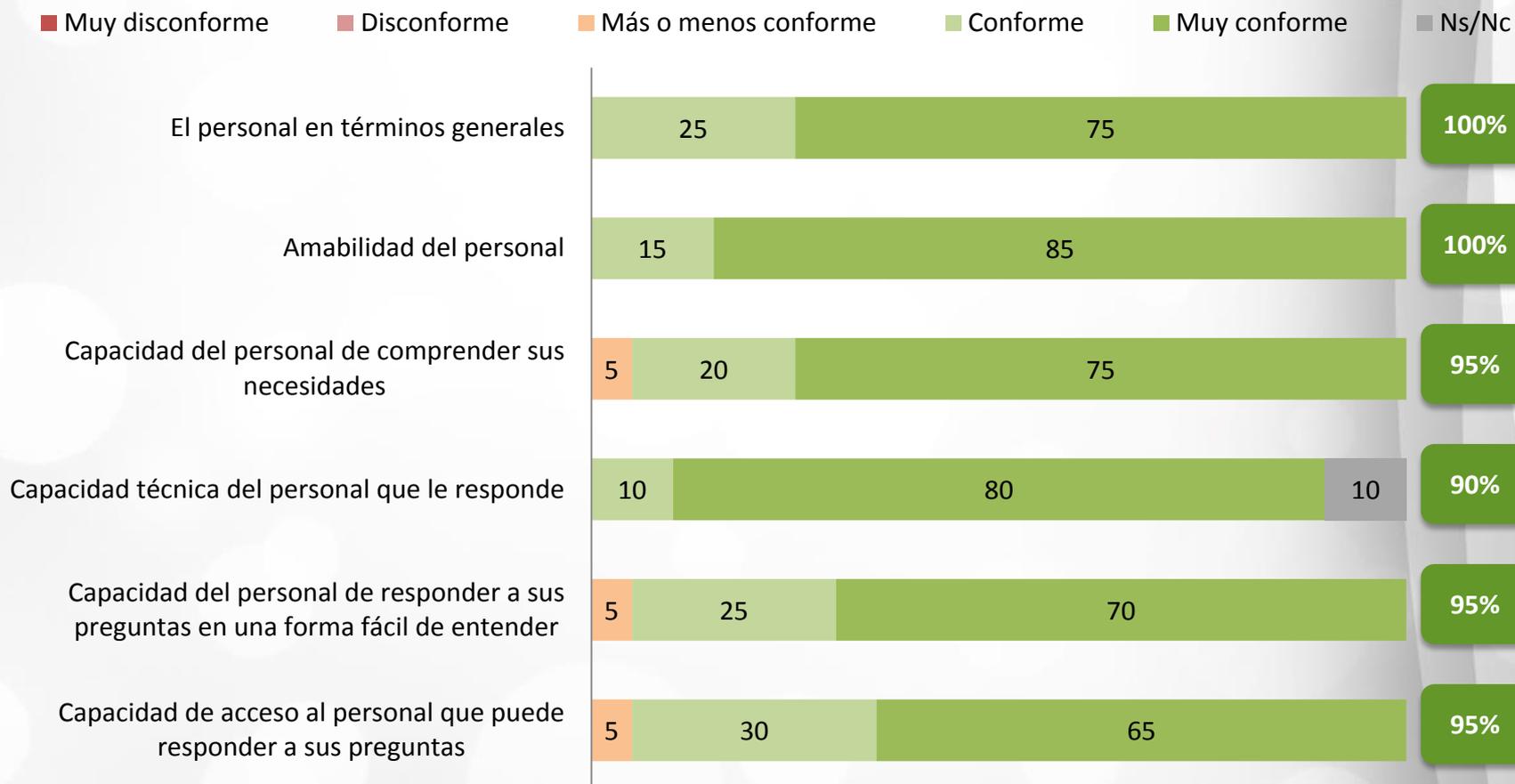


Base: Encuestados que enviaron hasta 9 muestras

P. Ahora pensemos en el personal con el que ud. tiene contacto en Ancap para la solicitud y entrega de los resultados de los análisis.

¿Cuán conforme está ud. con...?

Evaluación del personal: Clientes que entregaron entre 10 y 99 muestras

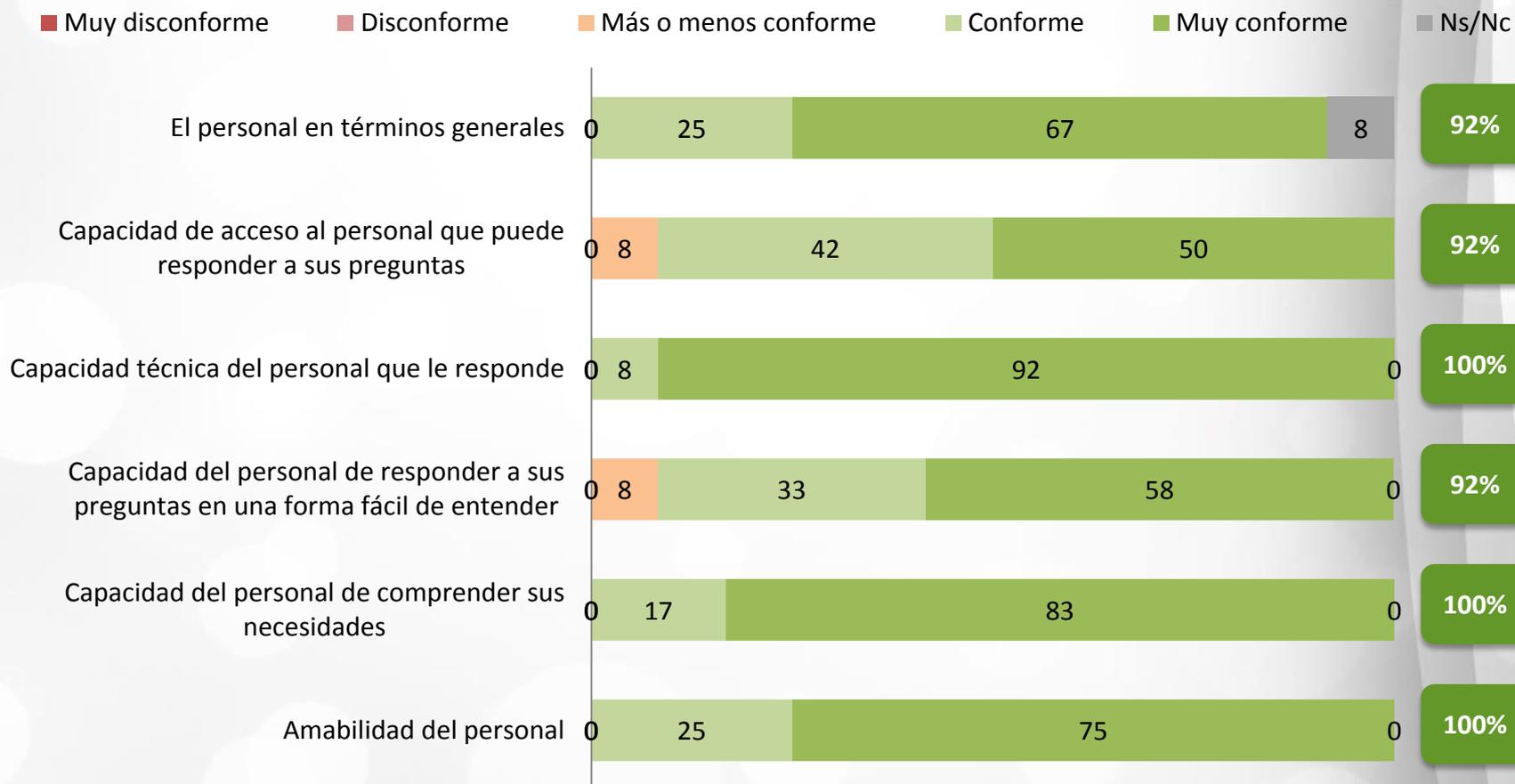


Base: Encuestados que enviaron entre 10 y 99 muestras

P. Ahora pensemos en el personal con el que ud. tiene contacto en Ancap para la solicitud y entrega de los resultados de los análisis.

¿Cuán conforme está ud. con...?

Evaluación del personal: Clientes que entregaron 100 muestras o más



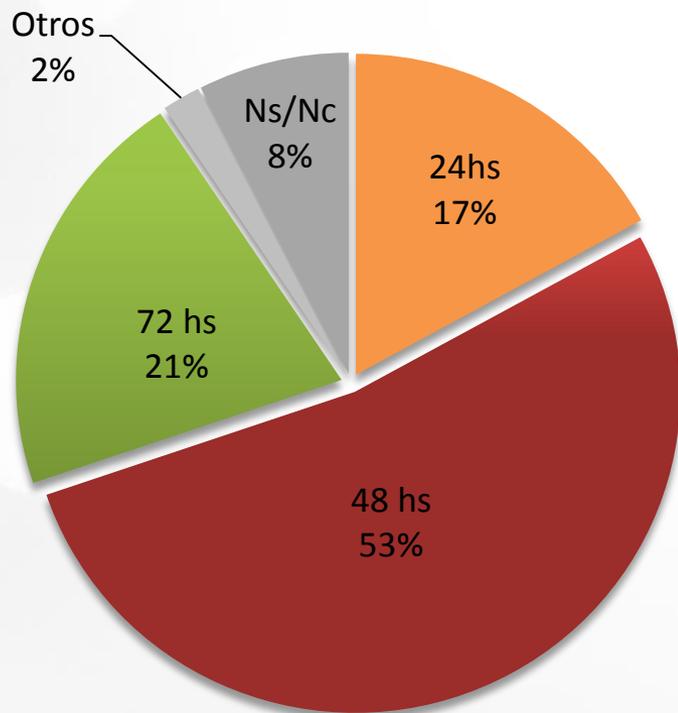
Base: Encuestados que enviaron 100 muestras o más

P. Ahora pensemos en el personal con el que ud. tiene contacto en Ancap para la solicitud y entrega de los resultados de los análisis.

¿Cuán conforme está ud. con...?

3

Tiempo para recibir informes de análisis



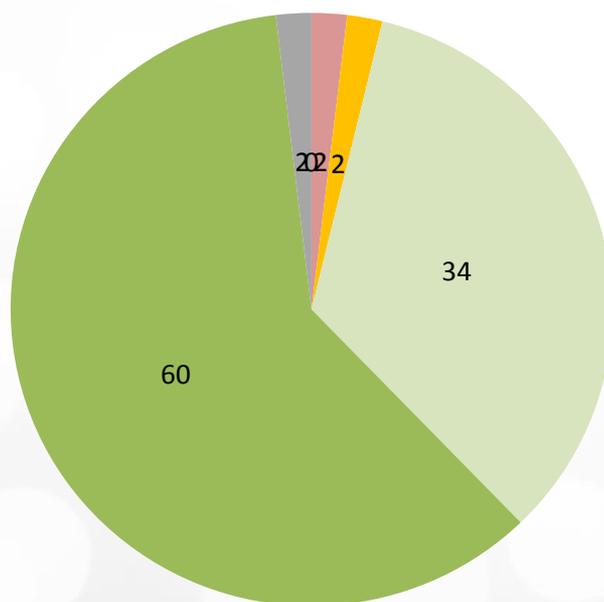
	Muestras			Total
	0 a 9	10 a 99	100 o más	
24hs	19	10	25	17
48 hs	38	65	58	53
72 hs	33	15	8	21
Otros	0	5	0	2
Ns/Nc	10	5	8	8
Total	100	100	100	100

Base: Total de encuestados

P. ¿En qué tiempo necesita recibir los informes de los análisis?

Intenciones en relación al servicio

- Hablaría mal del servicio de SAMP de Ancap aunque no le consultaran
- Hablaría mal del servicio de SAMP de Ancap si le consultara
- Sería neutral con el servicio de SAMP de Ancap
- Hablaría bien del servicio de SAMP de ANCAP si le consultaran
- Hablaría bien del servicio de SAMP de ANCAP aunque no le consultaran
- Ns/Nc



94% hablaría bien del servicio de SAMP

Intenciones en relación al servicio

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Promoción	72%	44%	52%	41%	64%	76%	58%	60%	Promoción: % de personas que hablarían sin ser solicitada su opinión.
Compromiso	86%	90%	83%	82%	93%	91%	100%	94%	Compromiso: % de personas que hablarían bien.
Conformidad	79%	98%	97%	96%	98%	97%	100%	91%	Conformidad: % de personas que se sienten muy conformes o conformes con el Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo
Críticos	3%	2%	13%	0%	0%	0%	0%	2%	Críticos: % de personas que hablarían mal.

3 *Sugerencias y comentarios*

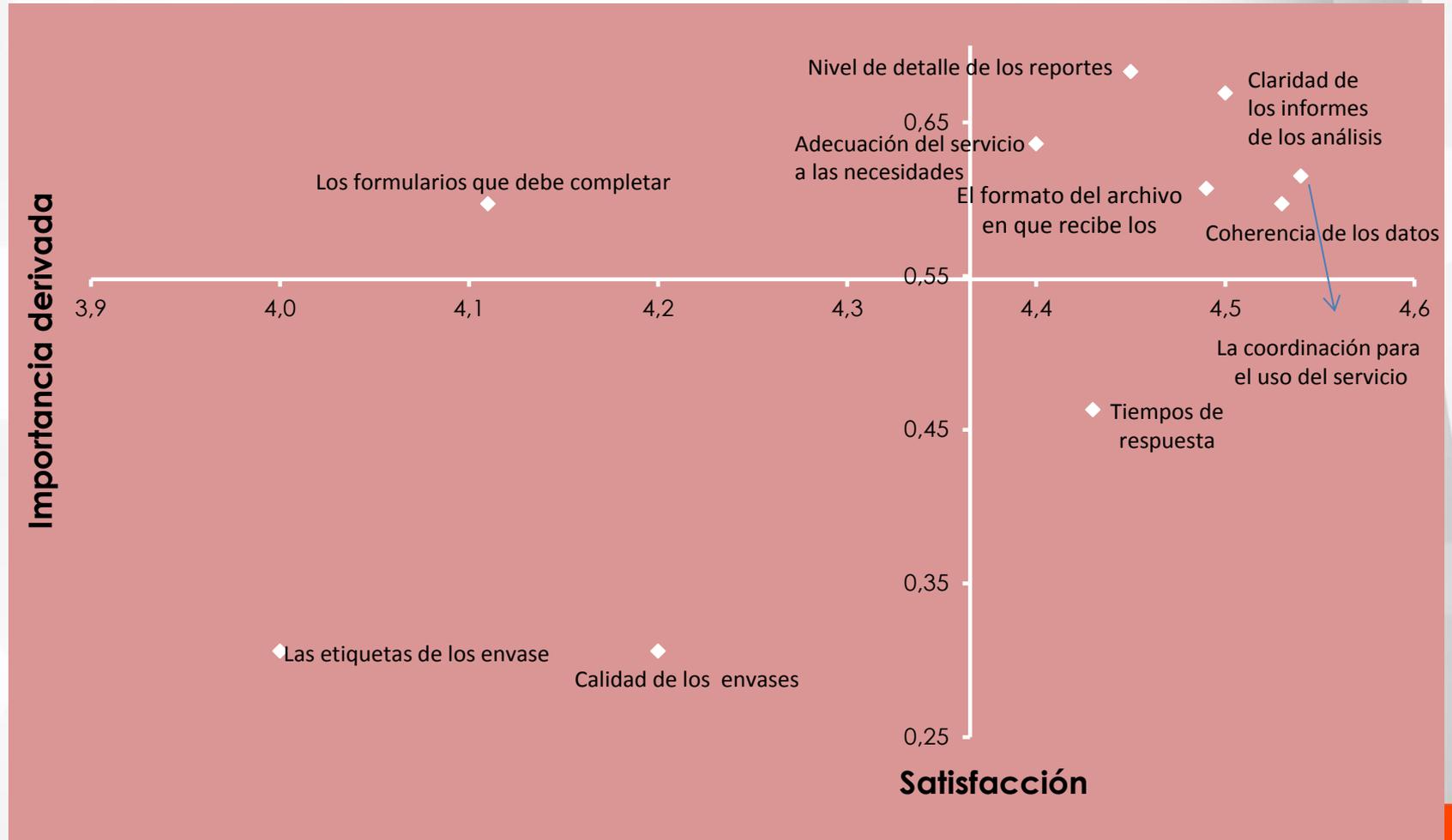
- ✓ Un seguimiento mas profundo si ellos detectan algo poder informar cual es la corrección a hacer
- ✓ Revisar la parte de los informes, se puede mejorar y en nuestro caso como tenemos una flota de maquina estable no llenamos todos los papelitos que hay que llenar pero la verdad es un dolor de cabeza llenar todos los formularios si hubiera que hacerlos completos
- ✓ Que proporcionen los envases y las etiquetas estaría bueno. Estamos en el aeropuerto de Carrasco y es difícil hacerles llegar las muestras, si lo podemos entregar en la parte de Ancap aviación
- ✓ Me gustaría que acortaran el tiempo de respuesta de los ensayos, si fuera 48hs por ejemplo seria bueno, actualmente me llego una muestra y dice 55horas, en el propio informe lo especifican.
- ✓ Lo único es que la recepción, se podría mejorar, las muestras a veces se entregan en portería y a veces se pasa directo al laboratorio, se podría mejorar. la coordinación de la entrega en portería. Unificar el criterio.
- ✓ Lo que es el papeleo que hay que hacer para mandar una muestra a veces parece medio extenso pero también me parece necesario
- ✓ Lo que creo que seria bueno seria que a los clientes por lo menos habituales que se les haga una introducción o algún tipo de interpretación de los informes que se brinda
- ✓ La rapidez en la devolución de los datos, no lo tengo claro, pero no llega en 24hs como te dije
- ✓ La distribución, ustedes nos traen los tanques, algún día en el mes, dos días vienen nada mas a traer, organizar para poder tener un día mas
- ✓ Estaría bueno que consultaran con los importadores en las unidades que se comercializan antes de lanzar los productos
- ✓ El tiempo de análisis de resultados
- ✓ El retiro de muestras, que nosotros no tenemos, no se nos ofrece el retiro de muestras, tenemos que llevarlas hasta Ancap e ingresar a Ancap hasta laboratorio, llevar a los controles, por lo menos poder dejarla en portería

3 *Sugerencias y comentarios*

✓Creo que el defecto o contratiempo es la forma de entregar las muestras, no estamos en Montevideo y no vamos a mandar encomienda, hay que entrar a refinería entrar al laboratorio, se pierde mucho tiempo. Capaz que debería haber un servicio para levantar muestras, o algo mas ágil o para no hacer todo el tramite de ir al laboratorio. Por esa dificultad, a veces por motivos logísticos no tenemos tiempo o las muestras se nos quedan para atrás. El beneficio de la rapidez del servicio, las muestras del interior por encomienda son un proceso. Debería ser mas ágil para las muestras que estén en Montevideo, uno no tiene gente solo para muestras, tenes que comerte una hora o dos.

Importancia derivada	Atributos con importancia superior al promedio y con satisfacción inferior a la media	Atributos con importancia y satisfacción superior al promedio
	Atributos con importancia y satisfacción inferior al promedio	Atributos con importancia inferior al promedio y con satisfacción superior a la media
	Satisfacción	

3 Evaluación del servicio



3 Evaluación del personal

