



Ficha Técnica: Estudio de Satisfacción de Usuarios

Nombre del estudio:

Estudio de Satisfacción de Usuarios

Objetivo general:

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los productos, servicios o atención brindada por una organización, con el fin de identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

Objetivos específicos:

- Medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio/producto.
- Detectar fortalezas y debilidades en la atención al cliente.
- Conocer el grado de lealtad e intención de recomendación del usuario.
- Generar indicadores clave (como NPS, CSAT, CES, etc.).

Población objetivo:

Usuarios actuales o recientes de un servicio, producto o canal de atención de la organización.

Cobertura geográfica:

(Nacional / Regional / Local / En línea — según aplique)

Tamaño de la muestra:

(Dependerá del universo total de usuarios. Ej. 400 encuestas para una población mayor a 100,000 usuarios con un margen de error del 5%.)

Método de muestreo:

Muestreo probabilístico o no probabilístico (estratificado, aleatorio, por conveniencia, etc.).

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario estructurado (en línea, telefónico, presencial o mixto), con preguntas cerradas y escalas de medición (Likert, NPS, etc.).

Principales indicadores:

- Nivel de satisfacción general (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Effort Score (CES)
- Tiempo de respuesta/atención
- Calidad percibida del producto/servicio
- Expectativas vs. percepción



**Periodo de levantamiento de datos:**

Fechas específicas en que se aplicaron las encuestas.

Análisis de datos:

Cuantitativo, con estadísticas descriptivas y, en su caso, análisis comparativos por segmento, canal o tipo de servicio.

Entregables:

- Informe ejecutivo con resultados y hallazgos clave.
- Recomendaciones basadas en los datos.
- Base de datos de respuestas.
- Gráficos e indicadores visuales (dashboards).

