

Customer Satisfaction Analysis

TechnoServe Solutions

Análisis de factores de satisfacción y su impacto en métricas de negocio.



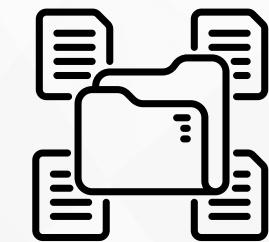


Business Context

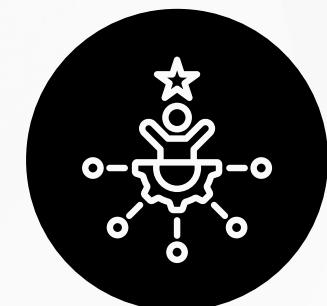
- TechnoServe Solutions quería entender qué impulsa la satisfacción y la lealtad de sus clientes corporativos.



- Dataset: 3 400 encuestas, 23 indicadores de satisfacción, 5 resultados de negocio



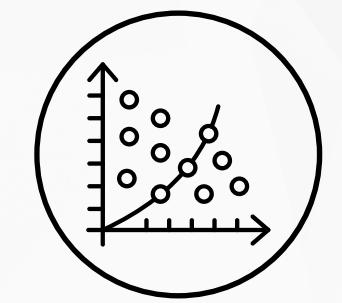
- Objetivo: Identificar factores clave y su impacto en satisfacción, NPS, renovación y crecimiento.



Analytical Approach

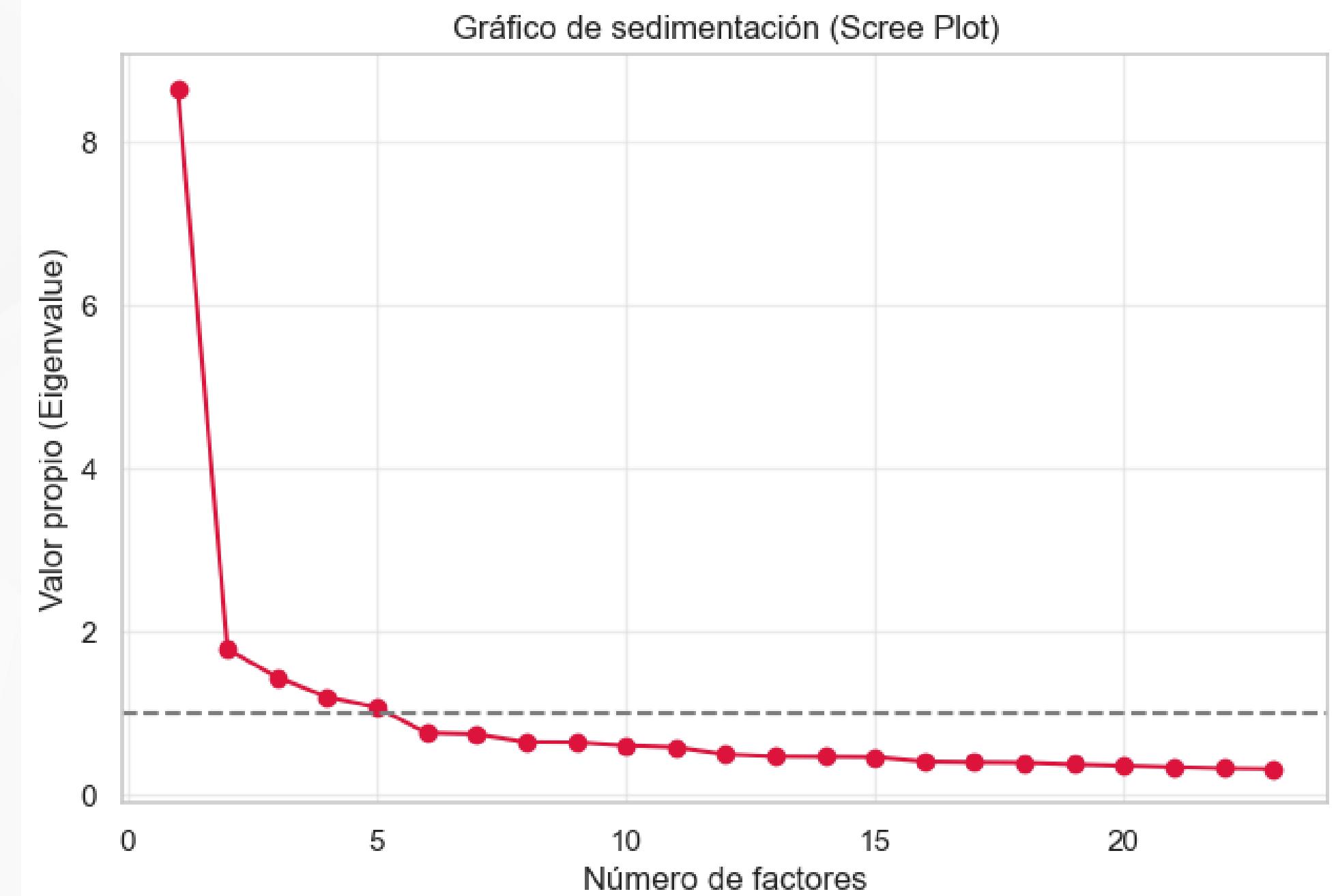


- 1 EDA**
Exploración de datos (EDA) y validación de consistencia.
- 2 KMO/Bartlett**
 $KMO = 0.959$
 $Bartlett p < 0.001$
- 3 EFA**
Exploratory Factor Analysis (EFA) con rotación Varimax.
- 4 Regression**
Regresión múltiple para medir impacto ($R^2 = 0.603$).

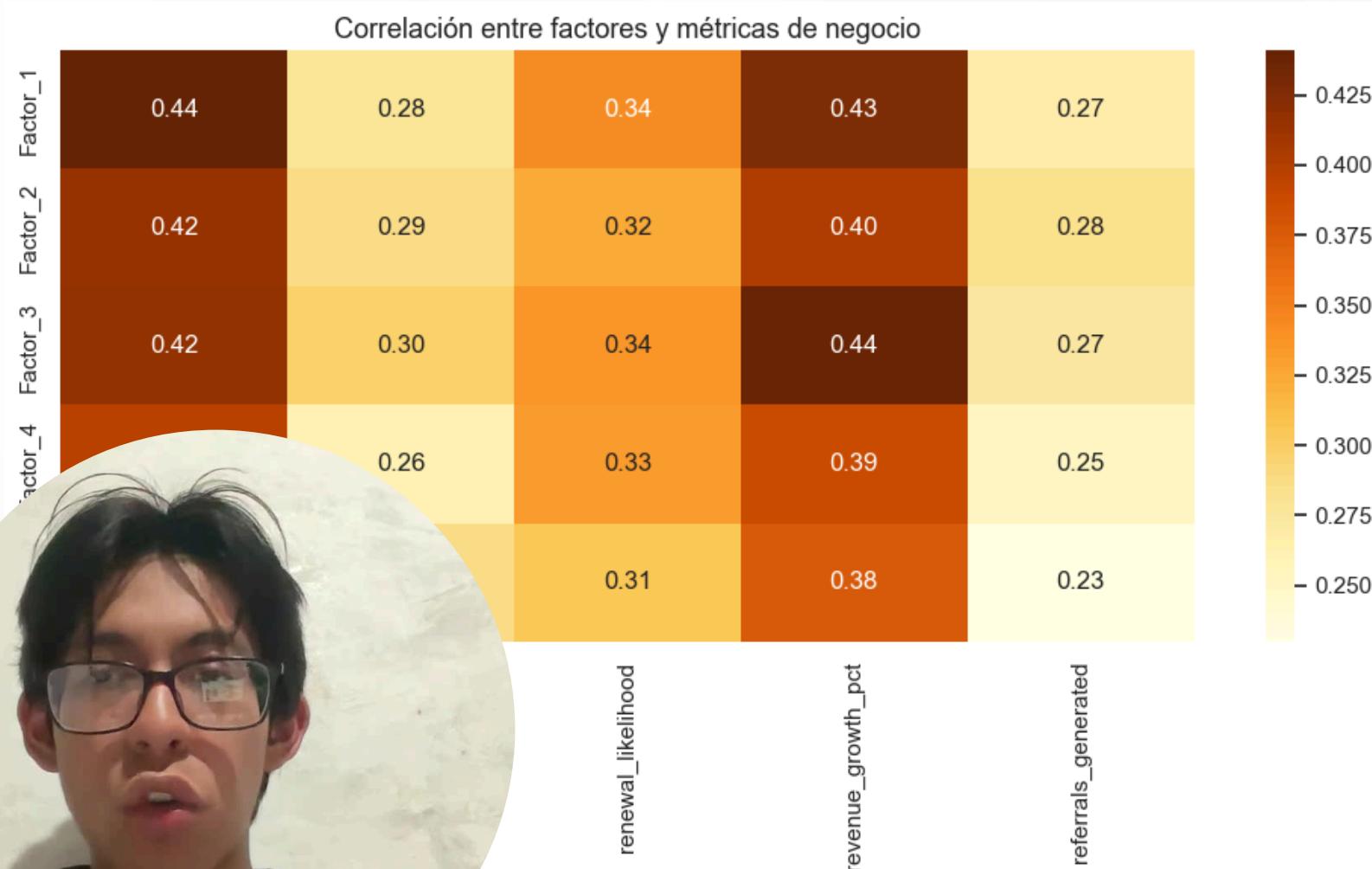
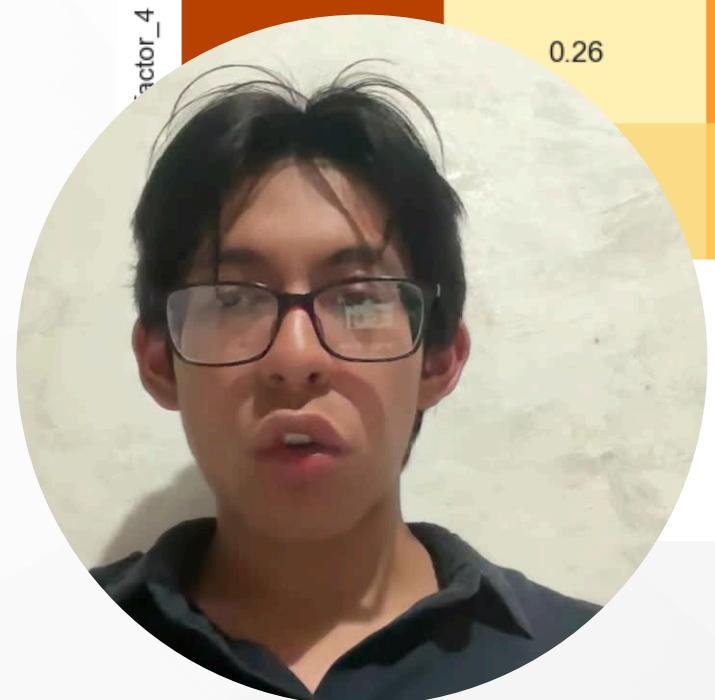


Factor Extraction - Scree Plot

- Punto de inflexión en el quinto componente.
- Los 5 factores retienen el 61.85 % de la varianza total.



Key Dimensions Identified



F1 – Innovación y
Excelencia Técnica

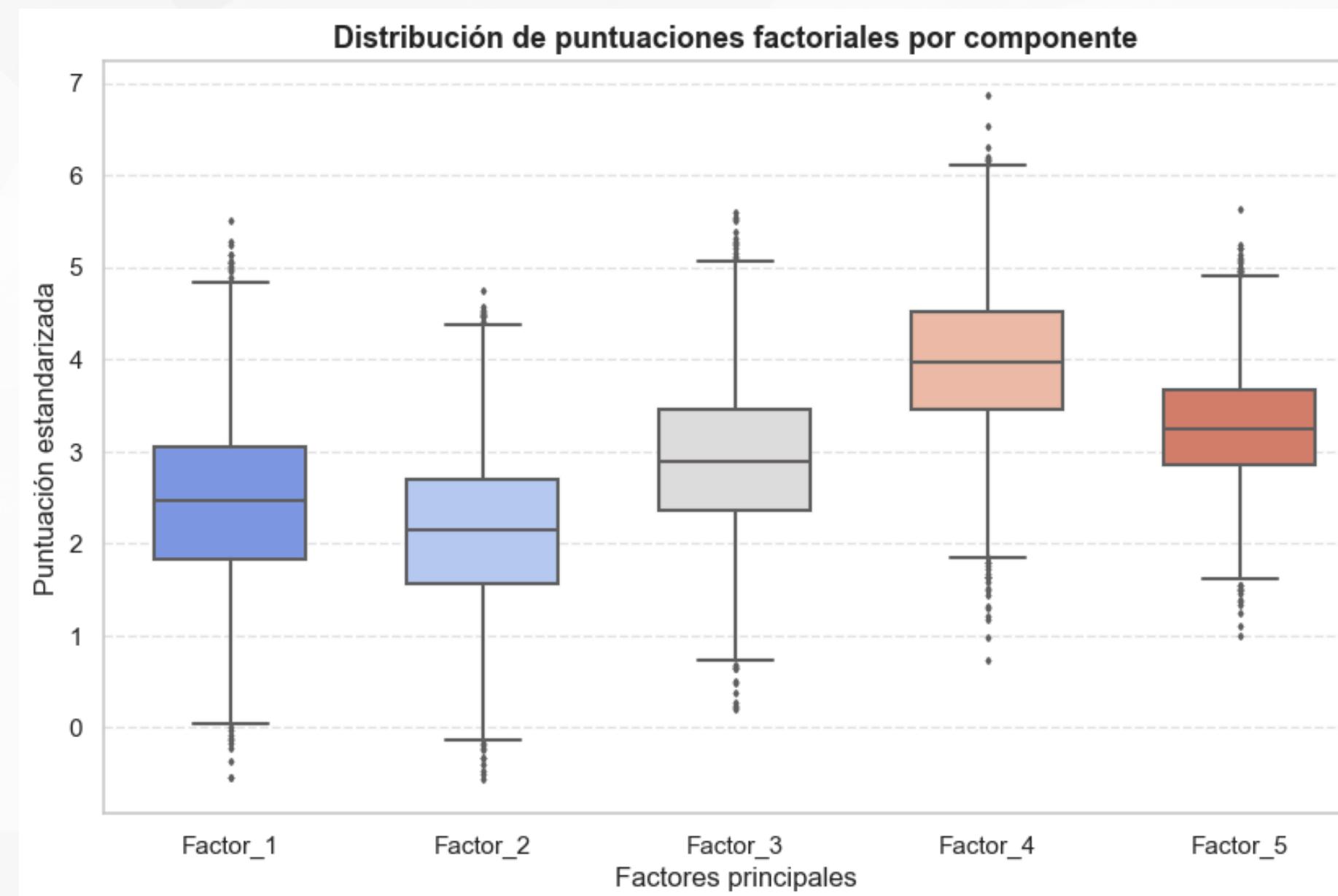
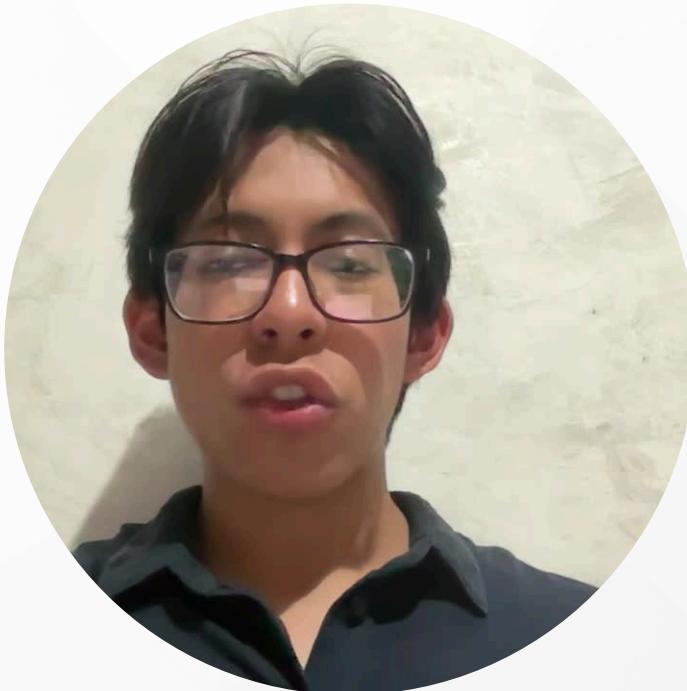
F2 – Relación con el
Cliente

F3 – Gestión de Proyectos

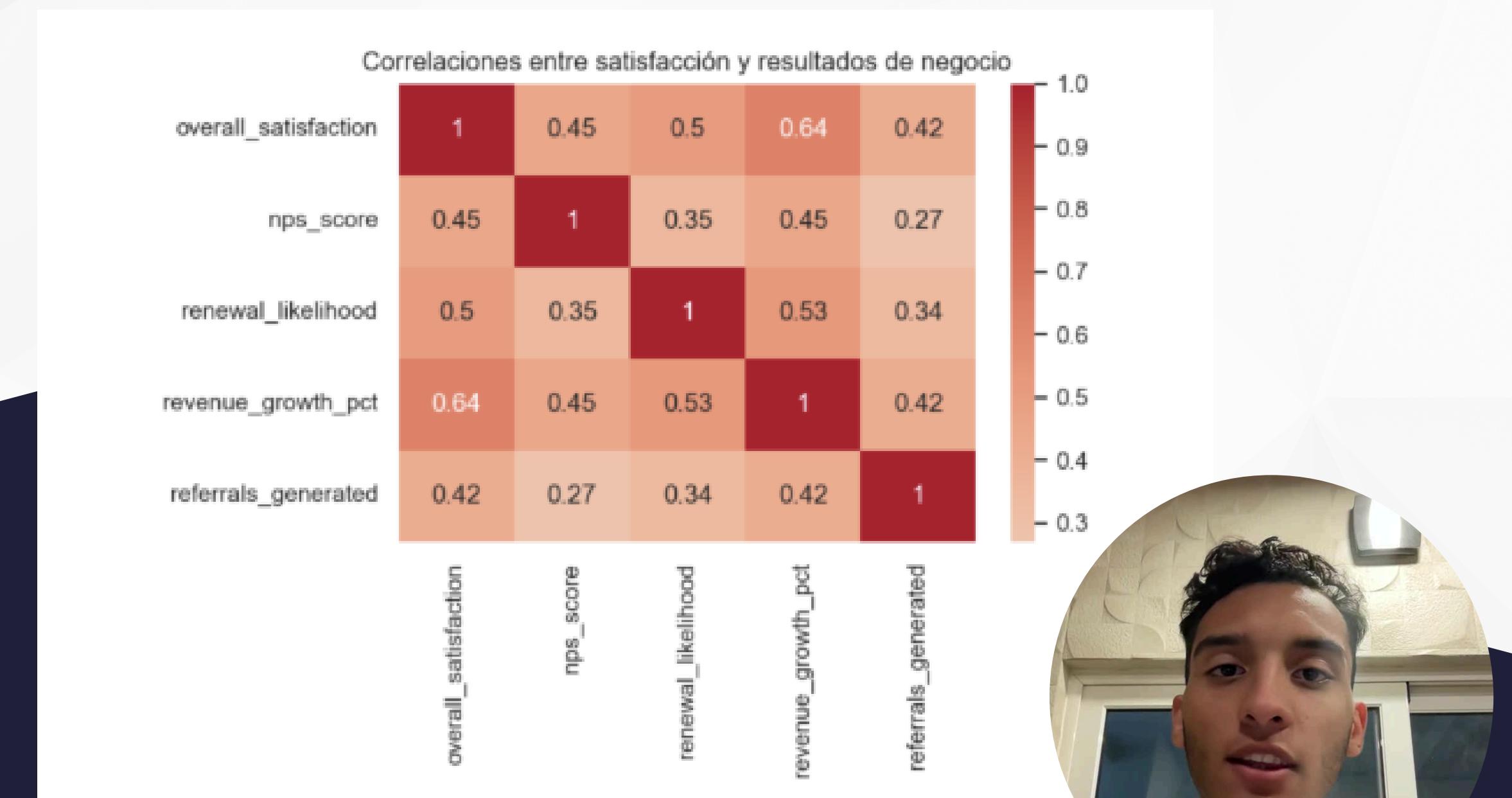
F4 – Transparencia
Económica

F5 – Soporte y
Capacitación

Factor Scores Distribution



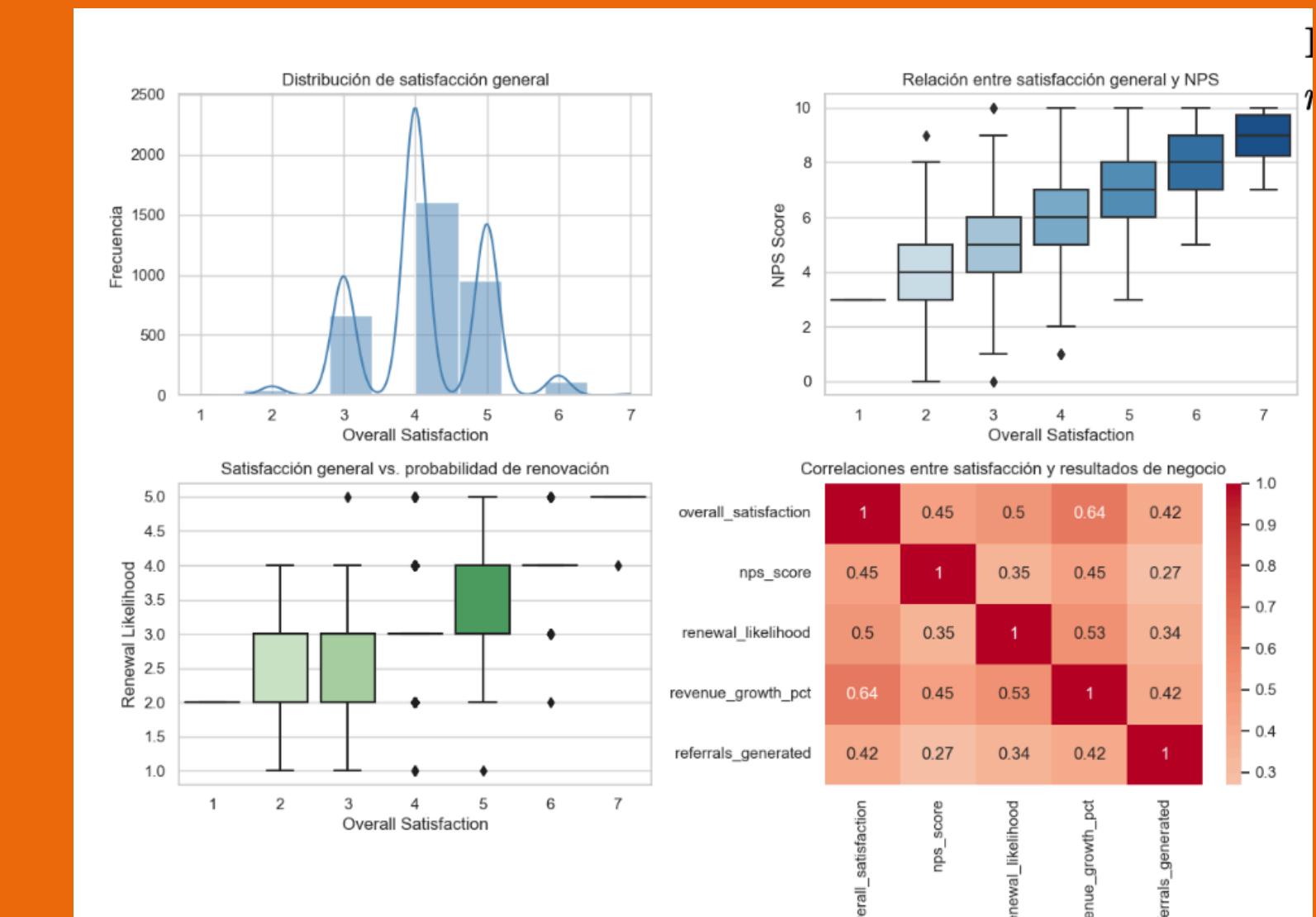
Business Impact Correlation



Los clientes más satisfechos renuevan más y generan mayor valor financiero

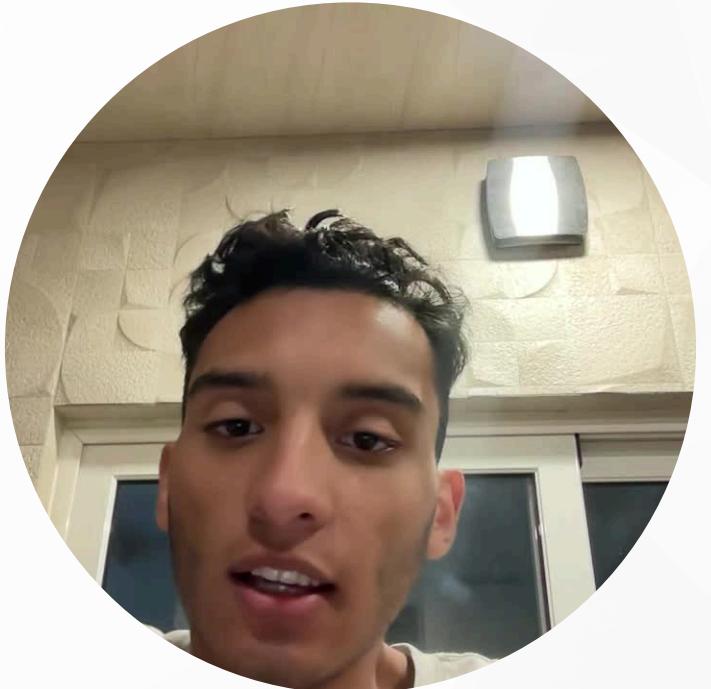
Integrated Business Impact

La satisfacción del cliente impulsa directamente NPS, renovación y crecimiento de ingresos.





Strategic Recommendations



Acción	Descripción	Impacto esperado
Fortalecer innovación técnica	Invertir en desarrollo y documentación técnica	Satisfacción, diferenciación competitiva
Reforzar gestión relacional	Seguimiento personalizado y comunicación consultiva	NPS, retención
Aumentar transparencia	Reportes ROI y tableros financieros	Confianza, renovaciones, crecimiento

Estas tres acciones explican el 80% del impacto observado



Expected Business Impact

Objetivo	Métrica	Mejora esperada
Aumentar satisfacción general	Overall satisfaction	+5%
Incrementar lealtad y referidos	NPS/Referrals	+8%
Mejorar renovación y crecimiento	Renewal/Revenue	+6%



Gracias!

Víctor Ángel Martínez Vidaurri - Data Analysis & Factor Extraction
Luis Enrique Hernández Torres - Business Insights & Interpretation
Alejandro Martínez Ochoa - Visualization & Recomendations



Este análisis reafirma que la experiencia del cliente es un activo medible y optimizable que impulsa la rentabilidad y la fidelización en TechnoServe Solutions