



Índice de Recomendación Nuevo indicador en Mutuaia

Autores: Victor Etxenagusia, Miren Fernandez, Veronica Huidobro, Javier Rodriguez

INDICE NPS (Net Promoter Score)

Índice de recomendación neta de Mutuaia: 47,34%

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ ☹️ }$$

Promotores (9-10):

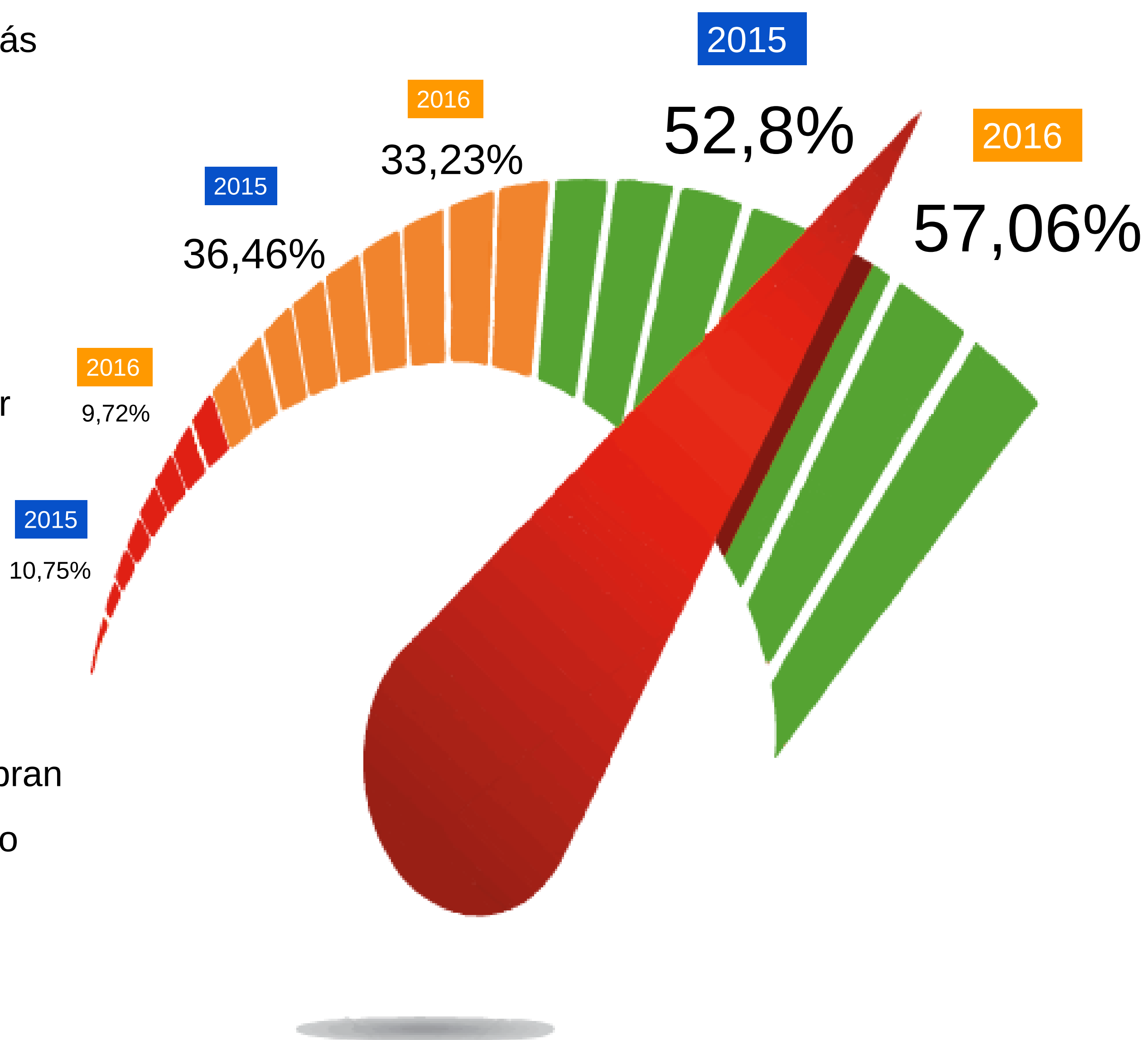
Clientes fieles y entusiastas del producto o servicio y que además lo recomiendan activamente.

Pasivos (7-8):

Clientes satisfechos pero no entusiasmados, que pueden ser fácilmente atraídos por la competencia.

Detractores (0-6):

Clientes insatisfechos que compran en producto o servicio porque no tiene más remedio.



Aumenta el índice de recomendación neta en 2016*

El índice de los que volverían de nuevo (que puntúan entre 6 y 10) coinciden con el % de satisfacción global del 95%. Mientras que los que a su vez Recomendarían alcanza el 57,06%

*Datos extraídos de las encuestas de satisfacción de usuarios de asistencia sanitaria 2016

